

MEMORIA INSTITUCIONAL

Crezcamos Juntos





ÍNDICE

Índice.....	2
Quiénes somos.....	3
Mensaje del presidente de la Junta Directiva.....	4
Miembros de la Junta Directiva.....	5
Miembros de la Alta Gerencia.....	6
Tercer aniversario como entidad regulada por la SIBOIF.....	7
El talento humano: pieza clave para nuestro crecimiento.....	8
Hitos de nuestra solidez financiera.....	9
Estados financieros auditados.....	10
Comprometidos con el desarrollo y crecimiento de nuestros clientes.....	16
Historia de nuestro mejor Gerente de Sucursal.....	17
Historia de nuestro mejor Oficial de Crédito.....	18
Nuestros clientes crecen y se fortalecen.....	19
Historia de éxito de cliente comercial.....	20
Historia de éxito de cliente ganadero.....	21
Historia de éxito de cliente agrícola.....	22





QUIÉNES SOMOS

Financiera Fundeser es una institución regulada por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), cuyo compromiso con cada uno de sus clientes se ve reflejado en la calidad y calidez de la atención, así como en la oferta de soluciones financieras que contribuyen a elevar el nivel de ingreso de los micro y pequeños empresarios, en especial los que viven en el sector rural que son protagonistas del desarrollo económico de nuestro país.

Financiera Fundeser posee respaldo internacional de instituciones como: Bank im Bistum Essen / KCD (Alemania); Triple Jump / ASN NOVIB Microkredietpool de Holanda; e Incofin / Rural Impulse Fund II S.A., SICAV SIF de Bélgica, identificados por su larga trayectoria en la industria financiera de nuestra región.

En 2016, gracias a sus buenos resultados, Financiera Fundeser consiguió la autorización para listar en la Bolsa de Valores de Nicaragua, siendo una de las instituciones de la industria financiera pionera en las negociaciones de venta de valores tales como bonos y papel comercial al público.

Financiera Fundeser sigue creciendo, incluyendo en su cartera de servicios otros productos de microfinanzas que permitan alcanzar a mayor número de clientes en más lugares del territorio nacional. Al cierre de 2017, Financiera Fundeser cuenta con más de 380 trabajadores y más de 29 mil clientes activos, a los que atiende en 27 sucursales situadas estratégicamente por todo el país.



MISIÓN

Contribuir al crecimiento socioeconómico de pequeños y medianos productores agropecuarios y dueños de micro, pequeñas y medianas empresas, mediante la prestación de servicios financieros inclusivos.

VISIÓN

Ser el referente de las microfinanzas rurales del país por su excelencia institucional y calidad de servicio al cliente.

VALORES

- *Transparencia*
- *Actitud de Servicio*
- *Excelencia*
- *Trabajo en Equipo*
- *Integridad*



2017 FUE UN AÑO DE LECCIONES APRENDIDAS

Félix Jiménez,
Presidente de la Junta Directiva
Financiera Fundeser



A pesar de los cambios dentro de la institución, y en las condiciones económicas del país, (en especial de los rubros a los que más recursos se le dedican), Financiera Fundeser seguirá siendo fiel a su misión de “trabajar para la prosperidad de los clientes, con énfasis en los rurales, brindando soluciones financieras y de calidad”.

“Siempre hemos hablado de ser una financiera rural. Por eso nos hemos enfocado históricamente hacia lo rural, y dentro de lo rural, lo agropecuario, sin olvidar los créditos comerciales, de vivienda, etc.”, enfatiza Félix Jiménez, Presidente de la Junta Directiva Financiera Fundeser. “De hecho, siempre hemos sido muy cuidadosos -en especial, los que hemos sido fundadores- que esta misión que son los pequeños productores agropecuarios no se cambie, no se transforme... es por eso que nunca hemos destinado menos del 50% de nuestros recursos para financiar la cartera agropecuaria”, añadió.

Al analizar el año 2017, el presidente de la Junta Directiva de Financiera Fundeser destaca dos

cosas: las lecciones aprendidas, y los avances en el proyecto estratégico de recibir la autorización de la Superintendencia de Bancos para captar depósitos del público.

“Creo que es un deber poder analizar este año, ya que lo han calificado como ‘un año malo’. Otros hablan de que este ha sido un año atípico que se salió de lo normal. Yo prefiero decir que es un año de lecciones aprendidas. Quiero ser positivo y recalcar que cuando uno tiene problemas, cuando a uno no le salen bien las cosas, uno tiene que ser crítico y tiene que aprender. Tiene que revisarse a sí mismo”, reflexionó. Por esa razón, prefiere hablar de las lecciones aprendidas después de analizar de manera introspectiva, y comprobar que no todo lo que se estaba haciendo era lo óptimo, y que hay cosas que cambiar de cara al 2018.

“Al final de año se logró culminar con toda la planta completa del campo, se fortaleció toda la estructura gerencial. Ha habido cambios importantes: se cambió al Gerente de Talento Humano, tenemos un nuevo Gerente General, hemos hechos grandes cambios”, anunció.

Concluir el proyecto de captación de ahorro del público fue “muy importante. Si logramos la autorización de la Superintendencia para captar ahorros del público”, la Institución podrá depender menos de los proveedores internacionales de recursos, además de tener acceso fondos a un precio mucho más bajo, gracias también a su apuesta por seguir operando dentro del mercado nacional de valores. De todos modos, los fondeadores extranjeros seguirán siendo importantes dentro del esquema de la Financiera, de la misma forma en que lo han sido desde que Fundeser nació como una fundación sin ánimos de lucro.

“Hay proveedores históricos de fondos que han sido muy fieles, que no nos abandonaron en los momentos de la crisis 2008 - 2010, porque creían o estaban casados con esta misión, y la Financiera les agradece esa fidelidad. Nuestra Institución ha sido muy hábil en esto del fondeo, y hay que agradecer a la Gerencia General que no nos haya faltado nunca el fondeo”, recalcó.



MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA



Félix J. Jiménez Sánchez
Presidente



Luis A. Guerra Carrillo
Vice Presidente



Nadine E. Lacayo Renner
Secretario



Heinz Peter Heidrich
Director



David C. Dewez Nina
Director



Gloria L. Bustos Chaves
Director Independiente



Mario F. Amador Rivas
Director Independiente



José L. Herrera González
Vigilante



MIEMBROS DE LA ALTA GERENCIA



René Romero Arrechavala
Gerente General



Santiago J. Díaz Bautista
Gerente de Riesgos



Joaida Castillo Barquero
Gerente de Negocios



Denise M. Soto Pineda
Gerente de Finanzas



Eduardo J. Romero Munguía
Gerente de Talento Humano



Lester W. Molina Edwards
Gerente de Operaciones



María E. Lanzas Rodríguez
Gerente de Tecnología



Scarlett G. Machado Cabrera
Administradora de PLD/FT



Marlon A. Chavarría Rayo
Auditor Interno



TRES AÑOS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

FINANCIERA FUNDESER CUMPLIÓ TRES AÑOS CRECIENDO.

Llegar al tercer aniversario como entidad financiera no bancaria supervisada por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), creciendo en número de clientes, en montos desembolsados, y en servicios ofrecidos, es un logro que se entiende por el esfuerzo conjunto que efectúan las más de 380 personas que laboran en esta institución, por 'remar' en la misma dirección.

Ese esfuerzo ha tenido premio: la confianza de nuestros clientes, que siguen trabajando, produciendo y creciendo con el crédito al que tienen acceso gracias a la presencia de Financiera Fundeser en 25 ciudades del país.

El origen de esta Financiera es la Fundación Fundeser, que operó durante 14 años como una institución sin fines de lucro, hasta que en octubre de 2014, después de cumplir exigentes requisitos y obtener los correspondientes permisos, comenzó a operar como entidad financiera no bancaria supervisada por la SIBOIF.

Desde entonces, se ha tenido un crecimiento

vertiginoso, en el que ha crecido en número de sucursales, hasta sumar por ahora 27, desde las que se atiende a las zonas de mayor actividad agrícola, ganadera y comercial del país.

En ese mismo periodo, el número de clientes se incrementó en 15,756 para llegar a 29,119 mientras, la cartera de créditos crecía en 253.4% para llegar a U\$56 millones, con préstamos que benefician a miles de micro, pequeños y medianos empresarios de todo el territorio nacional.

Gracias a su crecimiento constante, esta institución genera 382 fuentes de empleo formal en todo el país, y ofrece a sus colaboradores la posibilidad de crecer profesionalmente gracias a sus programas de fortalecimiento de capacidades, y carrera institucional, ofreciendo incentivos al personal por la excelencia alcanzada en el desempeño de sus funciones.

La Financiera también se destaca por el uso de tecnología digital para ejecutar el proceso de análisis crediticio. Además, emite bonos que se negocian en el mercado bursátil del país, presta servicios no financieros a sus clientes y público en general, y atiende al sector agropecuario nacional.

El siguiente cuadro muestra el crecimiento de la cartera de nuestra institución, detallando los montos de créditos ofrecidos a la agricultura, la ganadería, y varios otros tipos de préstamos, para graficar cómo llegamos hasta ese 12% de crecimiento anual:

Saldos de Cartera

2016		2017		CRECIMIENTO
SECTOR	SALDO DE CARTERA	SECTOR	SALDO DE CARTERA	
AGRICULTURA	14,811,842.95	AGRICULTURA	17,914,335.83	21%
GANADERÍA	14,990,866.29	GANADERÍA	15,192,954.97	1%
OTROS	21,765,214.30	OTROS	24,763,312.71	14%
TOTAL SALDOS	51,567,923.54	TOTAL SALDOS	57,870,603.51	12%



EDUARDO ROMERO

Gerente de Talento Humano:



SOMOS UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR

Consciente de la importancia que representa el manejo y la selección del mejor personal disponible, Eduardo Romero, Gerente de Talento Humano, no descuida su labor de todos los días para garantizar que Financiera Fundeser cuente con las personas apropiadas en el lugar adecuado y el momento preciso, para el cumplimiento de su misión. *“Nosotros como Gerencia de Talento Humano tenemos la obligación y el reto de reclutar y seleccionar a los colaboradores correctos para el puesto correcto. Necesitamos colaboradores que tengan las habilidades técnicas conforme a los diferentes descriptores de puestos que se tienen mapeados desde la estructura organizativa”,* explica Romero.

Luego de reclutar y seleccionar, viene una segunda etapa de la misión de esa especialidad: *“fortalecer las brechas de sus competencias, a través de planes de formación que vamos mapeando”,* más el apoyo de los gerentes y responsables de áreas, que los acompañan en su crecimiento profesional. La tercera etapa es la labor de retención del personal, y en ella se fundamenta buena parte de la gestión de los expertos en selección del talento humano. *“Tenemos que facilitar las condiciones para que la persona se sienta bien donde está trabajando. ¿De qué manera lo hacemos?, asegurando*

las condiciones mínimas para que alguien pueda trabajar y desempeñar la labor que se le encomendó. Sondear cómo está el clima interno, cómo se siente con su jefe, con sus pares, y con la empresa”, relató. En un puesto de trabajo, básicamente uno espera camaradería, amistad, buen ambiente, apoyo, claridad y honestidad de parte de su jefe, actitud que debe ir acompañada de principios y valores. Eso es más importante aún en una empresa como Financiera Fundeser.

“Con esos requerimientos que sondeamos en determinado tiempo del ciclo, elaboramos planes de acción en los cuales involucramos al jefe del área, porque él o ella es dueño del clima, es responsable de las condiciones de su gente y responsable para que, gracias a su liderazgo, esa gente se mantenga en su puesto de trabajo. Más importante aún: tenerlos identificados con, e interiorizados de la cultura de nuestra organización”, definió. *“Todas esas son características que este negocio necesita porque se trabaja con el mercado de valores, con la Superintendencia de Bancos. Estamos sujetos a una serie de controles que conllevan a temas de honestidad, solvencia económica, ética”,* recordó. *“Todos esos aspectos que tienen que ver con la personalidad del individuo, los recabamos hasta donde nos es posible cuando investigamos a los candidatos, para sentirnos seguros que el talento que estamos contratando es el idóneo para esta Institución”,* recalca Romero.

En su opinión, Financiera Fundeser es un sitio que resulta deseable para iniciar o continuar una carrera profesional, *“porque somos una institución financiera consolidada, regulada, con buena reputación en temas de manejo del talento humano, buena reputación en cuanto a remuneración”.*

“También somos atractivos para la nueva generación, porque el componente tecnológico es una de las estrategias de la Institución, y eso atrae a los millenials, gente cuyo comportamiento laboral es muy distinto al nuestro, (la ‘generación X’). Además de valorar esos aspectos, ellos también toman en cuenta cómo se sienten, cómo se les trata, qué apertura perciben, y qué diversificación hay para ellos dentro de la empresa”, añadió.



DENISE SOTO,

**Gerente Financiera de
Financiera Fundeser:**



NUESTRA CARTERA CRECIÓ 12% EN 2017

Alcanzar las metas señaladas por la Junta Directiva y la Alta Gerencia de nuestra institución para 2017, fue un trabajo que requirió el compromiso permanente de todos los que trabajan en esta empresa pero se logró, tal como lo evidencia Denise Soto, Gerente Financiera de Financiera Fundeser.

Al comparar el desempeño financiero de nuestra institución en 2017, con las metas que se habían establecido para todo el año, la gerente financiera destaca que “nuestra actividad fue muy competitiva ya que tuvimos un crecimiento del 12% de cartera, en comparación con el año anterior, además que fortalecimos el posicionamiento institucional en nuestro mercado y crecimos un 8% en número de clientes”.

La fortaleza financiera e institucional construida a partir de ese desempeño, permite a los clientes que trabajan con nosotros, saber que cuentan con un sólido apoyo para atender sus necesidades crediticias.

“Eso nos obliga a replantearnos cada día la forma en que hacemos nuestro trabajo, a fin de lograr el crecimiento de los negocios institucionales, ofreciendo productos y servicios eficientes y de calidad”, explicó Soto.

De cara a los socios y proveedores de fondos, el cumplimiento de esas metas es un indicativo de que apostar por Financiera Fundeser fue una decisión correcta, en especial si se considera la mejoría que los clientes experimentan en sus vidas gracias a los créditos, productos y servicios que ofrecemos.

“La Financiera se caracteriza por su alto nivel de transparencia”, lo que le ha facilitado “establecer una dinámica comunicativa provechosa que nos permite mantener al tanto a los proveedores de fondos y sus socios, lo que fortalece las relaciones de negocios”, añadió.

Además de los fondeadores externos, la institución también trabaja con recursos que capta en el mercado bursátil nacional, gracias a la decisión de muchos inversionistas nicaragüenses que confiaron en esta entidad financiera, y compraron todos los papeles comerciales emitidos a través de la Bolsa de Valores de Nicaragua, con autorización de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SIBOIF).

La gerente financiera espera que los mercados mantengan el interés y la confianza en las colocaciones que se hagan a futuro en la bolsa local, lo que termina siendo una decisión ganar – ganar para todos los involucrados en la operación de compra venta de valores.

“Esperamos contar siempre con la confianza de nuestros clientes, que han apostado por la institución en la colocación de cinco millones de dólares, en tres series que se emitieron durante el 2016 y 2017”, reseñó.



ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS



KPMG, S. A.
Centro Pellas 6.º piso, km 4 ½ carretera a Masaya
Apartado N.º 809
Managua, Nicaragua
Teléfono: 2274 4265
Correo electrónico: ni_fmpeatnic@kpmg.com

Informe de los Auditores Independientes

A la Junta Directiva y Accionistas de
Financiera Fundeser, S. A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Financiera Fundeser, S. A. (la Financiera), que comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2017, los estados de resultados, cambios en el patrimonio, y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de la Financiera al 31 de diciembre de 2017, y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de conformidad con las Normas de Contabilidad emitidas por la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras de Nicaragua (la Superintendencia).

Base de la opinión

Hemos efectuado nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección, «Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros» de nuestro informe. Somos independientes de la Financiera de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos del Código de Ética del Colegio de Contadores Públicos de Nicaragua que son relevantes a nuestra auditoría de los estados financieros, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base para nuestra opinión.

Asuntos claves de la auditoría

Los asuntos claves de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido los más significativos en nuestra auditoría de los estados financieros del año corriente. Estos asuntos han sido atendidos en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y en la formación de nuestra opinión sobre ellos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

KPMG, S. A., una sociedad anónima nicaragüense
y miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a
KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza.



A la Junta Directiva y Accionistas de
Financiera Fundeser, S. A.

Provisión por incobrabilidad de la cartera de créditos
Véanse las notas 3 (g) y 11 a los estados financieros

Asunto clave de la auditoría

La provisión por incobrabilidad de la cartera de créditos es considerada como un asunto clave de enfoque de nuestra auditoría. La cartera de créditos bruta representa el 91 % del total de activos de la Financiera. La provisión por incobrabilidad de la cartera de créditos es determinada de conformidad con lo estipulado en la Norma sobre Gestión de Riesgo Crediticio emitida en la Resolución n.º CD-SIBOIF-547-1-AGOST-20-2008 publicada por la Superintendencia.

La provisión por incobrabilidad de la cartera de créditos es determinada por una evaluación crédito por crédito basada en porcentajes establecidos para cada clasificación que considera los días de mora de dichos créditos, la capacidad de pago, y el comportamiento de pagos históricos. Los elementos considerados como base de cálculo para la constitución de la provisión son: el conjunto de créditos de cada deudor, los intereses corrientes, las operaciones contingentes y cualquier otra obligación con la Financiera. Para evaluar la cartera de créditos, se conforman las siguientes agrupaciones: comerciales, consumo, hipotecarios para vivienda y microcréditos.

El porcentaje de provisión se aplica sobre el saldo neto no cubierto por garantías líquidas elegibles como mitigante de riesgo, conforme con lo establecido en la normativa aplicable.

Cómo el asunto clave fue atendido en la auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría para atender este asunto clave incluyeron:

- Pruebas de control del diseño y eficacia operativa sobre el proceso de cálculo de la morosidad, la revisión de la parametrización del sistema para la clasificación de la cartera de créditos, las revisiones anuales de la cartera de créditos, la validación de la metodología utilizada para clasificar la cartera de créditos y la revisión de los riesgos de clientes.
- Evaluación de las categorías de riesgo y los perfiles de morosidad correspondientes para préstamos comerciales, consumo, hipotecarios para vivienda y microcréditos.
- Evaluaciones de una muestra de créditos de la cartera comercial, incluyendo aquellos créditos mantenidos en listas de seguimiento, así como clientes que presentaron modificaciones en la clasificación con respecto al período anterior. Este procedimiento también incluyó la revisión de los expedientes de crédito de estos clientes y el cálculo de la provisión preparado por los oficiales de evaluación de activos. Lo anterior con el objetivo de confirmar si la Administración cumplió con el análisis de capacidad de pago que requiere la normativa.
- Verificación de los supuestos de la Administración para la aplicación, si aplica, de los mitigantes de riesgos considerando los valores de las garantías tomando como referencia las valuaciones desarrolladas por especialistas y los acuerdos contractuales de pago de los clientes.



A la Junta Directiva y Accionistas de
Financiera Fundeser, S. A.

Responsabilidades de la Administración y de los encargados del gobierno corporativo en relación con los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con las Normas de Contabilidad emitidas por la Superintendencia y del control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Financiera para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la condición de negocio en marcha y utilizando la base de contabilidad de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Financiera o cesar sus operaciones, o bien no haya otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno corporativo son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Financiera.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto, están libres de errores de importancia relativa, debido ya sea a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría efectuada de conformidad con las NIA siempre detectará un error de importancia relativa cuando este exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran de importancia relativa si, individualmente o de forma agregada, pueden preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en estos estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error de importancia relativa en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error de importancia relativa debido a fraude es más elevado que en el caso de un error de importancia relativa debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la evasión del control interno.
- Obtenemos entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera.



A la Junta Directiva y Accionistas de
Financiera Fundeser, S. A.

- Evaluamos lo apropiado de las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de la utilización, por la Administración, de la base de contabilidad de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre de importancia relativa relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Financiera para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre de importancia relativa, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros, si dichas revelaciones no son adecuadas, que modifiquemos nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuras pueden causar que la Financiera deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en su conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logran una presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados del gobierno corporativo en relación con, entre otros asuntos, el alcance y la oportunidad de ejecución planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa del control interno que identifiquemos durante la auditoría.

También proporcionamos a los encargados del gobierno corporativo una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética relevantes en relación con la independencia y les comunicamos todas las relaciones y otros asuntos que consideremos razonablemente que puedan afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido comunicados a los encargados del gobierno corporativo, determinamos aquellos que han sido los más significativos en la auditoría de los estados financieros del año corriente y que son, en consecuencia, los asuntos claves de la auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de tal comunicación.

Alfredo Antonio Artiles
Contador Público Autorizado

Managua, Nicaragua
15 de marzo de 2018



KPMG



FINANCIERA FUNDESER, S. A.
(Managua, Nicaragua)

Balance de situación

31 de diciembre de 2017

(Cifras en córdobas)

	Nota	2017	2016
Activos			
Disponibilidades			
Moneda nacional			
Caja		24,913,620	20,895,226
Banco Central de Nicaragua		100,000	100,000
Depósitos en instituciones financieras del país		88,176,970	26,331,474
Moneda extranjera			
Caja		5,310,286	4,992,060
Banco Central de Nicaragua		24,632,720	5,864,940
Depósitos en instituciones financieras del país		49,970,941	31,709,030
	8	<u>193,104,537</u>	<u>89,892,730</u>
Inversiones en valores			
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	9	-	150,808,014
Operaciones con reportos	10	-	23,642,965
Cartera de créditos, neto			
Créditos vigentes		1,709,660,202	1,488,736,262
Créditos reestructurados		264,438	192,882
Créditos vencidos		71,963,324	22,757,172
Créditos en cobro judicial		-	527,570
Intereses y comisiones por cobrar sobre créditos		147,033,425	115,713,565
Provisión por incobrabilidad de cartera de créditos		(102,749,956)	(45,655,200)
	11	<u>1,826,171,433</u>	<u>1,582,272,251</u>
Otras cuentas por cobrar, neto		3,949,641	1,982,255
Bienes de uso, neto	12	47,373,378	47,059,921
Bienes recibidos en recuperación de créditos, neto	13	1,799,504	1,501,458
Otros activos, neto	14	38,996,255	43,787,226
Total activos		<u>2,111,394,748</u>	<u>1,940,946,820</u>
Pasivos			
Otras obligaciones con el público	15	154,729,168	34,050,618
Obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos			
Por préstamos con instituciones financieras y por otros financiamientos	16	1,526,457,277	1,481,188,210
Cargos por pagar sobre obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos	16	24,166,003	21,096,202
		<u>1,550,623,280</u>	<u>1,502,284,412</u>
Otras cuentas por pagar	17	14,755,151	19,087,471
Otros pasivos y provisiones	18	30,699,224	32,710,435
Obligaciones subordinadas	19	62,081,586	59,074,884
Total pasivos		<u>1,812,888,409</u>	<u>1,647,207,820</u>
Patrimonio			
Capital social suscrito y pagado	25	259,500,100	259,500,100
Aportes patrimoniales no capitalizables	26	8,196,280	8,196,280
Reservas patrimoniales		5,574,291	4,859,190
Resultados acumulados		25,235,668	21,183,430
Total patrimonio		<u>298,506,339</u>	<u>293,739,000</u>
Total pasivos y patrimonio		<u>2,111,394,748</u>	<u>1,940,946,820</u>
Cuentas de orden	24 (a)	<u>2,415,669,915</u>	<u>2,022,288,719</u>

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros. El presente balance de situación fue aprobado por la Junta Directiva bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo han suscrito.



[Firma]
Lic. René Romero Arrechavala
Gerente general



[Firma]
Lic. Denise Soto Pineda
Gerente financiero



[Firma]
Lic. Alexander García Chavarría
Contador general



FINANCIERA FUNDESER, S. A.
(Managua, Nicaragua)

Estado de resultados

Por el año terminado el 31 de diciembre de 2017

(Cifras en córdobas)

	<u>Nota</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Ingresos financieros			
Ingresos financieros por disponibilidades		1,014,016	747,389
Ingresos por inversiones en valores		339,472	5,746,125
Ingresos financieros por cartera de créditos	11	511,451,865	410,149,626
Ingresos financieros por operaciones de reportos		322,294	377,890
Total ingresos financieros		<u>513,127,647</u>	<u>417,021,030</u>
Gastos financieros			
Gastos financieros por otras obligaciones con el público		(6,877,768)	(278,885)
Gastos financieros por obligaciones con instituciones financieras y por otros financiamientos		(108,189,071)	(104,280,904)
Gastos financieros por obligaciones subordinadas y obligaciones convertibles en capital		(11,201,130)	(5,226,469)
Otros gastos financieros		(15,800,708)	(12,726,905)
Total gastos financieros		<u>(142,068,677)</u>	<u>(122,513,163)</u>
Margen financiero antes de ajuste monetario			
Ingresos netos por ajustes monetarios	20	371,058,970	294,507,867
Margen financiero bruto		<u>8,876,626</u>	<u>4,280,103</u>
Gastos netos por estimación preventiva para riesgos crediticios		379,935,596	298,787,970
Margen financiero, neto		<u>(89,197,152)</u>	<u>(32,620,509)</u>
Ingresos operativos diversos, neto	21	290,738,444	266,167,461
Resultado operativo bruto		<u>12,700,155</u>	<u>14,415,816</u>
Gastos de administración	22	303,438,599	280,583,277
Resultado antes del impuesto sobre la renta y contribuciones por leyes especiales		<u>(288,799,277)</u>	<u>(238,747,655)</u>
Contribuciones por leyes especiales (563 y 564)	23	14,639,322	41,835,622
Gasto por impuesto sobre la renta (Ley 822)	6	(1,237,034)	(1,112,820)
Resultado del período		<u>(8,634,949)</u>	<u>(16,227,157)</u>
		<u>4,767,339</u>	<u>24,495,645</u>

Las notas adjuntas son parte integral de estos estados financieros. El presente estado de resultados fue aprobado por la Junta Directiva bajo la responsabilidad de los funcionarios que lo han suscrito.



Ing. René Romero Arrechavala
Gerente general



Lic. Denise Soto Pisada
Gerente financiero



Lic. Alexander García Chavarria
Contador general



Comprometidos con el

DESARROLLO Y CRECIMIENTO

de nuestros clientes.

“TRATAR A LOS CLIENTES CON HUMANIDAD”

Víctor Hugo Castro Altamirano,

Mejor Gerente de Sucursal por dos años consecutivos



Once años como colaborador de esta institución han sido claves para que Víctor Hugo Castro Altamirano, Gerente de Sucursal El Cua (Jinotega), fuera elegido como mejor gerente por segundo año consecutivo, galardón que comparte con el resto de su personal, a quienes debe haber logrado cumplir las metas señaladas para el año 2017.

“Igual que el año pasado, digo que esto es fruto del trabajo en equipo. Hoy estamos recogiendo los frutos de nuestra siembra del año pasado, pero siempre trabajando para superar los retos”, aseguró al analizar los doce meses de labor que le llevaron a repetir ese reconocimiento con el que Financiera Fundeser distingue a sus ejecutivos líderes. *“Yo les digo: el gerente no hace la sucursal. Somos todos. Desde el guarda que abre la puerta con amabilidad, al oficial de crédito, el personal que autoriza y el que efectúa los desembolsos. Es como un eslabón en una cadena: si uno está débil, la cadena se desbarata”,* añadió.

Confiesa que *“es bonito porque ves los resultados. Si nos nombraron como los mejores, es porque se ven resultados. En esto de las finanzas, los resultados son lo más importante”,*

repite recordando que esa sucursal cumplió sus metas 2017 en más de un 90%. *“Nuestros resultados proyectados al cierre de año fueron muy buenos. Nuestra mora se encuentra por debajo de los parámetros institucionales: menos de 3%, tanto la que ya es mayor a 30 días, como la que es menor a 30 días, además que alcanzamos una cartera de casi cinco millones de dólares”,* detalló.

El galardonado no pierde de vista que *“nuestro mejor activo son nuestros clientes. Si los seleccionamos bien, les damos un buen trato, y logramos buenos resultados con ellos, tendremos mejores números”,* advierte. *“No se trata de tener un cliente por mercadeo, por vender. Hay que tratarlos bien para que se queden por mucho tiempo. Tenemos algunos que tienen diez años de estar con nosotros, porque les gusta nuestro compromiso por atenderlos”,* añade. *“En las finanzas, los clientes pueden ser impredecibles, difíciles de comprender, y nos toca ir aprendiendo de los errores que a veces cometemos con ellos, para no volver a cometerlos”,* reflexionó.

Castro recuerda que *“son seres humanos. Hay que tratar a cada uno según sus necesidades, hacer que se sientan bien estando con nosotros, o cuando el oficial llega a la finca, y que vea nuestro compromiso día a día, porque te recuerdo: no es solo un negocio. Es un trato humano”. De cara a 2018, Castro manifiesta, “tenemos los clientes que necesitan dinero, y nos están esperando para que les acompañemos en sus proyectos”.*

“COMPROMISO, ACTITUD, Y MENTALIDAD POSITIVA”

Luisa Espinoza,

Mejor Oficial de Crédito por tercer año consecutivo:



Luisa Espinoza tardó casi cinco años y medio, desde que llegó a Financiera Fundeser a finales de 2012, en alcanzar el puesto de gerente de sucursal, logrando en el proceso, ganar durante tres años seguidos el reconocimiento a mejor Oficial de Crédito del Año.

Todo un hito en nuestra institución. El secreto de su éxito -valedero para cada uno de los años en que ha logrado ese reconocimiento- está basado en una tríada de valores que aplica a diario: compromiso, actitud, y mentalidad positiva. *“Si uno no tiene esas tres cosas no puede quedarse aquí, porque el trabajo es bien fuerte, y la meta está para cumplirse”,* señaló.

Su estrategia para cumplir los parámetros de cartera, meta y mora, son elegir bien a sus clientes, conocerlos para saber qué necesitan, pero también para tener certeza de su capacidad de pago, y de su nivel de compromiso para honrar sus deudas. *“No es solo cumplir una meta, sino elegir bien, y dar seguimiento al cliente: colocar buenos créditos y tener una cartera de calidad. Se puede colocar, colocar y colocar, pero si no lo estamos haciendo bien se refleja en tus resultados. Cuesta lograrlo porque el mercado está duro, pero se debe concientizar al cliente*

cuando estás otorgando el crédito”, explicó.

La noticia de su éxito fue bien recibida tanto entre sus compañeros de sucursal, como en su núcleo familiar, y hasta sus clientes, que le trasladaron su admiración por permanecer cada mes en la lista de los mejores.

“Mis familiares se pusieron muy alegres y contentos. Mi mamá principalmente, pero también mis hijos Jordy (12) y Luis Carlos (9), que me dicen que quieren ser como yo, y estar en el primer lugar. Igual mi esposo. Ellos ven que soy muy comprometida con mi trabajo y mi institución, y me dicen que uno cosecha lo que siembra, y que por eso estoy cosechando estos premios” reveló.

En la oficina, sus compañeros de trabajo siempre buscaron la manera de alcanzarla y rebasarla. *“Ellos iban detrás de mí, pero no superaban mis números”,* relata elogiando esa actitud como *“una forma de motivación”.*

Luisa compartió sus razones personales para buscar el galardón por tercer año consecutivo: por una parte, porque *“mejoraba mis incentivos del mes”,* elevando sus ingresos. Por otra, porque *“como dice mi jefa: cuando estás arriba, el gusto es seguir ahí. Mi meta es mantenerme en el primer lugar todo el tiempo que pueda”,* anunció.

Su meta principal, ahora que es gerente, es *“seguir dando buenos resultados. Crecer siempre profesionalmente”,* para lo que se ha impuesto una buena dosis de trabajo en equipo, que le permita lograr los resultados deseados y *“colaborar siempre con la institución para tener el crecimiento indicado”.*



Nuestros clientes

CRECEN Y SE FORTALECEN

“CRECÍ GRACIAS A LOS CRÉDITOS QUE ME DIERON”

Wilmer Puerto,
Cliente comercial:



Wilmer Puerto, de la comunidad El Uval, jurisdicción de San Rafael del Sur, (Managua), es un cliente muy especial. Ha recibido cuatro créditos en cuatro años. Los dos primeros, de alrededor de cinco mil dólares cada uno. Y aunque ha vivido las turbulencias naturales que pueden afectar a cualquier negocio, él se ha esforzado para mantener un récord perfecto, y lo ha logrado: su historial crediticio muestra cero mora desde el primer desembolso.

Hace poco más de cuatro años, Wilmer se encontraba en un momento en que requería un impulso para crecer. Su negocio de fabricación de muebles iba bien, pero era evidente que con el apoyo apropiado podía expandirse creando nuevas líneas de productos y abriendo nuevos mercados.

Recuerda que *“quería hacer crecer mi negocio, y pensé que lo lograría con un crédito para comprar material y adquirir nuevas herramientas de ebanistería”*. Por ello, su decisión fue acudir a Financiera Fundeser, donde lo trataron muy bien, le ayudaron a evaluar sus opciones, y le ofrecieron el mejor trato conforme a sus necesidades y posibilidades reales. *“Fue muy*

bueno”, asegura recordando la asesoría recibida. En cuanto le entregaron los cuatro mil dólares del crédito aprobado *“compré el material, y a partir de ese momento vi que crecía mi capacidad de producción y mis ganancias”*, relata.

Mientras el negocio se hacía más grande, también aumentaban los requerimientos de maquinaria, herramientas, materia prima y personal para mantener el ritmo de la demanda, y adelantársele cuando fuera posible. Dos nuevos créditos recibidos –uno de ellos por cinco mil dólares- le sirvieron para comprar maquinaria: compresor, lijadoras, taladro, una canteadora de madera, y para mejorar el sistema eléctrico del taller.

También pudo incrementar su planilla, que pasó de los cuatro trabajadores que tenía al momento de solicitar su primer crédito con Financiera Fundeser, a los diez que emplea en este momento: dos ebanistas, dos lijadores, un pintor, tres vendedores y dos cobradores. La empresa, que vende roperos, camas, gabinetes de cocina, chineros, gaveteros, cómodas y muebles de TV al crédito en la calle, encontró sus mejores clientes en Ciudad Darío, Sébaco, Matagalpa y Carazo, además que entrega productos al por mayor a un cliente de San Rafael del Sur que tiene su propio negocio de distribución.

“Logré crecer gracias a los créditos que me ofrecieron. Por eso me he esforzado siempre para no caer nunca en mora, y lo logré porque siempre cubro mis planes de pago en la medida en que voy cobrando los muebles que vendo”, reveló.

Con el último préstamo recibido -un CrediÁgil de 2,200 dólares- Wilmer invirtió en la compra de madera, y prepara nuevos diseños pensando en conquistar nuevos clientes y nuevos mercados.

APOYO DE FINANCIERA FUNDESER ME AYUDÓ A RECUPERARME

Benjamín Hernández Castilblanco,
Cliente ganadero:



A finales de la década pasada, Benjamín Hernández Castilblanco era un hombre sin dinero ni ganado, después que se vio obligado a vender todas sus reses –hasta 120 animales– para pagar sus deudas, mientras otros ganaderos y productores de la zona depositaban toda su esperanza en que el movimiento no pago les permitiría eludir sus responsabilidades financieras. *“Mientras los demás buscaban cómo capear el bulto, yo malvendí todo mi ganado. Me acuerdo que solo me pagaron 8,000 córdobas por cada animal, cuando en esa época cada res estaba valorada en 1,100 dólares (un poco más de 21,300 córdobas al cambio promedio de ese momento). Me quedé sin nada, pero con excelente crédito. Yo me recuperé, pero ahora a ellos no les fían ni una caja de fósforos en la pulpería”,* resume orgulloso.

Esa honorabilidad al pagar sus deudas hizo que Financiera Fundeser le abriera las puertas con confianza para ayudarle a comenzar de nuevo. *“Solo me pidieron que les mostrara las escrituras de mi propiedad, y me aprobaron un préstamo de 10,000 dólares para pagarse a tres años de plazo”,* detalla. Recuerda que usó el dinero para comprar 20 animales, a los que metió a pastar en sus potreros, que en ese entonces no eran más que vastas extensiones de tierra

(120 manzanas) en las que el ganado pastaba a sus anchas, mientras se reproducía de forma natural. Cuando canceló el primer préstamo, don Benjamín regresó a solicitar otro. Esta vez, por un monto de 7,000 dólares para comenzar a tecnificar su propiedad, de tal forma que pudo cercarla (sus cercas están electrificadas, de modo que los animales reciben una leve descarga que les indica que deben alejarse de ese lugar), y dividió la propiedad en 80 corrales en los que ahora pastan 120 animales.

30 de esos corrales están dedicados en exclusiva para las 40 vacas paridas que posee, mientras los 30 restantes se usan para engordar al resto del hato, de modo que puede planificar el tiempo que tardará en engordar cada animal hasta llevarlo al peso óptimo. ¿Y la deuda de, los 7,000 dólares? Hernández asegura que *“pagué esa deuda con leche”*. La explicación es bien sencilla. En esa época, cuando comenzó a ordeñar sus vacas, él formaba parte de una cooperativa lechera a la que pidió un préstamo de cien mil córdobas, que pagaba con leche. Entregaba dos pichingas al día, de la que solo le pagaban una, mientras el precio de la otra se abonaba a su deuda. El cliente refiere que usó los cien mil córdobas para pagar el préstamo con Financiera Fundeser, mientras abonaba y cancelaba su deuda con la cooperativa lechera, que también premió su excelente desempeño crediticio dándole su confianza. Sus buenas prácticas ganaderas le permiten obtener en promedio, hasta 7 litros de leche diarios por cada vaca parida, mientras sus vecinos no pasan de 3 a 4 litros por animal.

En el presente, el señor Hernández creció tanto gracias a los créditos que le ofreció Financiera Fundeser cuando él no tenía nada más que su palabra, que logró acceso a créditos otorgados por un banco multilateral, que tiene programas de apoyo al productor ganadero. ¡Y todo por ser buena paga!

“FINANCIERA FUNDESER ME ENTIENDE”

Elio César Talavera,
Pequeño cafetalero



En tres años de trabajar con Financiera Fundeser, Elio César Talavera, ya incrementó sus cafetales en 10%, obtuvo los recursos para dar mantenimiento y para renovar sus 11 manzanas de café; amplió su hogar en Jinotega; construyó un beneficio de madera; y lo más importante de todo, pudo seguir pagando los estudios universitarios de sus hijos.

Antes del 2015, sus opciones financieras pasaban por trabajar con empresas comerciales que le prestaban dinero a cambio de preñar una parte de su cosecha, lo que le representaba pérdidas en la medida en que, al no ser dueño de su café, no podía venderlo a futuro cuando los precios eran buenos.

Recuerda que, en esa época, las empresas que le prestaban dinero le obligaban a ‘amortiguar’ la deuda *“con determinada cantidad de café, mientras que con un banco, uno puede venderlo al mejor”*.

A manera de ejemplo, refirió que *“si pido 1,000 dólares prestados, tengo que comprometer la entrega de 30 cargas (equivale a 60 quintales pergamino, o sea unos 30 quintales oro)”*, aunque el valor de esa cantidad de café sea mayor que

el monto total de la deuda más los intereses. El resultado es que *“el pequeño productor está desprotegido, porque ellos nunca nos dan la oportunidad de fijar (establecer) el precio del café, como sí lo hacen con algunos grandes productores, a los que les permiten fijar a 150 dólares el quintal de café oro”*.

Su situación es distinta desde que llegó a Financiera Fundeser, donde encontró gente que lo entendía, que estaba interesada en su bienestar, y no en su café. Halló una empresa que sabía evaluar su situación con certeza y detalle, y que se esmeraba por entregarle el dinero en el momento en que él verdaderamente lo necesitaba. *“El café es un rubro que requiere de inversión constante y oportuna, y si no invertís, lo perdés”*, advierte.

Gracias al apoyo de nuestra institución financiera, el señor Talavera se siente tranquilo de contar con un apoyo institucional serio. Sea para enfrentar los estragos del cambio climático, para buscar soluciones a la falta ocasional de mano de obra, o para encontrar la solución financiera apropiada ante la baja de los precios internacionales del grano.

Lo que talvez no pueda hacer por ahora, será crecer. No porque no lo desee, sino porque el precio de la tierra se ha disparado con los años. *“Crecer implica comprar, pero los terrenos están caros, y este rubro es tan volátil..., pero si las condiciones fueran mejores, buscaría de nuevo a Financiera Fundeser para que me apoyaran, porque ya los conozco y tengo años de estar trabajando con ellos. Financiera Fundeser me entiende”*, aseguró.



PBX (505) 2268-1152
www.financierafundeser.com.ni