

MEMORIA 2015



Soluciones financieras ágiles a su medida.

A man with glasses and a blue cap is operating a sewing machine. He is wearing a light blue polo shirt. The background is slightly blurred, showing what appears to be a workshop or factory setting.

**“Gracias a Finsol
he desarrollado
mi negocio”**

Hermess Asiss Diaz
Confecciones Multimodas
Agencia Principal

A woman with dark hair pulled back is smiling. She is wearing a white top with large red floral patterns. She has a gold watch and a red ring. The background shows shelves with various items, possibly in a store or market.

Ana Maribel Mendez
Negocio de Mercadería
Agencia El Progreso

INDICE

Misión, Visión y Valores	Pág 4
Informe de Presidencia	Pág 5
Junta Directiva	Pág 7
Personal Ejecutivo	Pág 7
Mensaje Gerencia General	Pág 8
Gestión de Negocios	Pág 10
Gestión de Talento Humano	Pág 11
Gestión Financiera	Pág 12
Gestión de Operaciones	Pág 15
Gestión Tecnológica	Pág 17
Auditoría Interna	Pág 19
Gestión Integral de Riesgos	Pág 20
Alianzas Estratégicas	Pág 22
Nuestros Productos	Pág 23
Nuestra Gente	Pág 24
Informe de los Auditores KPMG	Pág 28
Balance Financiero	Pág 29
Estado Financiero	Pág 30

MISIÓN

Somos una entidad que promueve el desarrollo a través de la inclusión financiera con calidad, ética y transparencia.

VISIÓN

Convertirnos para el año 2020 en una entidad financiera que brinda una completa gama de productos y servicios para los segmentos populares.

VALORES

Honestidad:

Siempre actuamos conforme a la verdad y las leyes.

Vocación de servicio:

Siempre tratamos a los demás como nos gustaría que nos trataran con respeto y dignidad.

Responsabilidad:

Siempre asumimos las consecuencias de nuestras decisiones.

Solidaridad:

Colaboramos en el bienestar de nuestros clientes y empleados.

Disciplina:

Perseveramos cada día en una mejora continua.

Lealtad:

Creemos en lo que hacemos por nuestro país y nuestra gente.



22 Agencias a Nivel Nacional
10 Departamentos

INFORME DE PRESIDENCIA DE JUNTA DIRECTIVA

El año 2015 en términos macroeconómicos fue positivo para el país; entre los principales indicadores, el PIB creció en 3.3%, la devaluación del Lempira fue sólo de 3% y las remesas aumentaron a U\$3,650 millones. Estas condiciones contribuyeron a que la cartera total de préstamos de las sociedades financieras tuviera un saludable aumento de 9.6%. No obstante lo anterior, el país continuó enfrentando enormes retos ante la pobreza que afecta a más del 60% de las familias hondureñas y el desempleo y sub empleo aquejan a más de millón y medio de habitantes.

Para FINSOL el año 2015 fue el año en que enfrentó la mayor competencia desde su inicio. Además de las instituciones micro financieras ya establecidas y del creciente movimiento financiero de las cooperativas, algunos de los principales bancos volvieron su mirada con interés a la micro y pequeña empresa, causando un sensible impacto en el mercado crediticio meta nuestro. Adicionalmente, con el afán de bajar tasas de interés, el gobierno lanzó su propio programa de préstamos a bajo costo y propició la entrada de una entidad financiera extranjera que ha tenido un gran impacto en el mercado. La existencia de toda esa competencia se hizo sentir, especialmente en los principales centros urbanos del país, resultando esto en una gran cantidad de casos de sobre endeudamiento y la consecuente falta de pago.

En cuanto al ambiente social, no podemos dejar de ver que nuestro país tiene uno de los niveles más altos de desigualdad económica en Latinoamérica, lo cual está fuertemente relacionado con el nivel de criminalidad existente y que tiene un costo equivalente a casi el 10% del PIB. En FINSOL, atendiendo primordialmente a micro y pequeños empresarios, vimos durante el año 2015 como la inseguridad causada por la delincuencia continuó afectando



Lic. Arturo Alemán Bermúdez
Presidente de la Junta Directiva

fuertemente a nuestros clientes. Muchos de nuestros buenos clientes tuvieron que huir de sus lugares de negocios o de sus residencias, cerrar sus negocios o sucumbir a las amenazas pagando extorsión al crimen organizado, reduciéndose considerablemente su capacidad económica.

Otros factores externos que afectaron la industria financiera en general, fueron la restricción impuesta por las autoridades a cobrar algunos gastos administrativos que normalmente se cobraban, el costo causado por reformas fiscales como la Tasa de Seguridad y el aumento requerido por la CNBS en las reservas por cuentas de dudoso recaudo.

Las dificultades externas para el normal desempeño de nuestro negocio fueron muy grandes, sin embargo, al analizar detenidamente nuestro desempeño, vimos también algunas situaciones internas que requerían medidas correctivas. La difícil situación que vivimos nos obligó a revisar y hacer cambios en nuestra orientación estratégica, en nuestra organización y en algunas de nuestras políticas y procesos operativos.

Los resultados del año reflejan todas las dificultades mencionadas. La cartera de créditos, contrario a años anteriores en que hubo crecimientos, sufrió una reducción del 5%, siendo afectados prácticamente en todas las áreas geográficas donde operamos. No obstante, con la reorientación que le dimos al enfoque de la clientela, logramos aumentar el número de clientes en un 6% con un valor promedio de préstamo por cliente 18% menor que el año anterior. Adicionalmente el cambio en la dirección de nuestro mercado meta dio el resultado deseado creciendo nuestra tasa activa promedio en 0.86 puntos porcentuales y el margen financiero en 1.23 puntos porcentuales.

La parte más difícil de las operaciones del año fue el control de la mora. A pesar de los grandes esfuerzos de toda la Institución, la mora a más de 30 días aumentó de 4.0% al cierre del año 2014 a 5.0% al cierre del año 2015. Esta situación, combinada con el incremento del 10% de reserva requerido por la autoridad financiera, llevó el gasto de reserva al cierre del año a Lps. 29.6 millones, un aumento de Lps. 11.5 millones respecto al año anterior.

Adicional al costo extraordinario de reservas, la empresa, a pesar de sus esfuerzos a todo nivel, incurrió en gastos administrativos superiores en 12.1% a los del año 2014, o sea Lps. 14.9 millones más. Este significativo aumento se debió principalmente a gastos de personal por aumento de salario mínimo, al incremento del número de empleados por la apertura de cuatro nuevas agencias y al pago de prestaciones; adicionalmente hubo más inversión en mercadeo promocionando nuestros servicios, gastos en retenciones por intereses pagados por fondeo internacional y gastos relacionados con actualización tecnológica. Aunque los ingresos del año fueron superiores en Lps. 6.7 millones al año anterior, el aumento en reservas y gastos causaron una pérdida al cierre del año de Lps. 7.6 millones.

Ante esta difícil situación, la Junta Directiva ha trabajado muy de cerca con la Administración en una serie de medidas correctivas que se han ido aplicando durante el año, siendo las principales:

1. La modificación de la composición de nuestra cartera de préstamos, considerando que los préstamos más pequeños son menos vulnerables a las fuertes actividades competitivas, y además en

muchos casos producen mejores márgenes que los préstamos de mayor cuantía.

2. En vista de la sobre oferta financiera en las principales ciudades del país, y considerando que más de la mitad de la cartera crediticia de la Institución está concentrada en estas ciudades, se tomó la decisión de dirigir el crecimiento de FINSOL hacia los centros poblacionales secundarios del país en donde la actividad de la competencia es menor y hay menos inseguridad.

3. Se ha creado la Gerencia de Créditos, reportando directamente al Gerente General, con las principales responsabilidades de apoyar a las agencias en el proceso de autorización de préstamos, evaluar los casos de mayor importancia, así como dirigir la cobranza y el trámite legal de recuperaciones cuando éste es necesario.

4. Sustitución de personal con bajos rendimientos por personal con mejor potencial, debidamente capacitado.

5. Fusión de agencias cuando hay resultados insuficientes y posibilidades de atender bien a los clientes desde otra agencia.

6. Revisión de las políticas y procesos de la Institución, para asegurar actualización y eficacia.

7. Estricto control del presupuesto de gastos a todo nivel.

Las acciones que se han tomado están dando ya buenos resultados. No obstante las pérdidas durante 8 de los 12 meses del año pasado, se ha logrado reportar ganancias desde el mes de noviembre del año pasado hasta el mes de marzo recién pasado. Esperamos continuar con buenos resultados durante el presente año y de acuerdo a nuestro plan estratégico recién revisado, proyectamos continuar creciendo en todo aspecto en los años venideros.

Como siempre, agradecemos a nuestros estimados clientes por su amable preferencia, a nuestros depositantes que colocaron Lps. 12.0 millones más en el año 2015 que en el año anterior, y a nuestros colaboradores por su esfuerzo y comprensión.

Junta Directiva



De pie: Lic. Jorge Castellanos, Ing. José Porfirio Landizabal, Lic. María Teresa Bográn, Lic. John Steiner, Lic. Mario Fajardo. Sentados: Ing. Francisco Madrid, Lic. Arturo Alemán, Lic. Mario Carranza

Personal Ejecutivo



De pie: Lic. Carlos Guardado, Lic. Jesus Acosta, Ing. Salvador Núñez, Ing. Francisco Madrid, Lic. Dennis Trochez, Lic. Bertin Alvarado. Sentados: Lic. Carlos Pineda, Lic. Elvia Ortiz, Lic. Merly Santiago, Lic. Neyib Cabrera

MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL

En el transcurso de la existencia de los seres humanos y de las organizaciones hay periodos de trascendencia donde se ponen a prueba las capacidades para enfrentar retos o adversidades extraordinarias, superarlas y aprender de éstas. Para la Financiera Solidaria, S.A. el año 2015 marca este periodo de trascendencia.

Los resultados de la Financiera en el 2015 se vieron afectados fuertemente por factores internos y externos. Entre los factores externos podemos mencionar la inseguridad social - provocada por parte del crimen organizado-, mayor competencia causando sobreendeudamiento en el mercado, fuertes cambios en aspectos fiscales que afectaron al segmento de las micros y pequeñas empresas, y una fuerte contracción de la actividad económica aún vigente. A lo interno, una estrategia de negocios centrada en el nicho de pequeñas empresas y concentrada en zonas urbanas se vio profundamente afectada por una mayor competencia de parte de la banca tradicional y la inseguridad social.

La situación anterior, requirió que la Financiera hiciera un replanteamiento de su estrategia que implica un cambio de enfoque de mercado y de cobertura geográfica. La estrategia definida se centra en el mercado de las micros empresas (Finsol en la actualidad sólo concentra el 38% de su cartera en este nicho de mercado) y en una expansión de su cobertura de servicios a las zonas rurales (el 60% de la cartera de Finsol se concentra en las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula).

El primer componente de la estrategia, se adoptó como consecuencia de una mayor competencia de la banca tradicional en el segmento de las pequeñas empresas con bajas tasas de interés y largos plazos, condiciones con las que la Financiera no puede competir; y el segundo componente, para



Ing. Francisco Madrid Reyes
Gerente General

minimizar el efecto negativo de la inseguridad social y el sobreendeudamiento que experimentan las zonas urbanas.

Con esta nueva visión, Finsol durante el año 2015 inicia su proceso de implementar la estrategia desarrollando las siguientes acciones:

1. Instalación de cuatro nuevas agencias en zonas rurales: La Flecha, Santa Bárbara; Morazán, Yoro; Catacamas, Olancho; y Siguatepeque, Comayagua.
2. Reforzamiento de la metodología de microcrédito. Se revisaron y actualizaron los manuales sobre la metodología de microcrédito para efectuar el debido entrenamiento del personal de Negocios, desarrollándose talleres de capacitación a nivel nacional. En esta labor se contó con el apoyo de un consultor externo.
3. Se realizaron cambios estructurales importantes como ser la creación del área de Créditos- como ente resolutorio de las solicitudes de crédito-, independiente del área de Negocios.

4. Fortalecimiento del área de Recuperaciones con la incorporación de gestores de cobro domiciliarios.

5. Integración del Supervisor Metodológico al área de Riesgos como mecanismo de monitoreo de la correcta aplicación de los procesos metodológicos en la evaluación de crédito por parte del personal de Negocios.

6. Fortalecimiento de la “fuerza” de ventas; asesores de Negocios,- se cuenta con 75 asesores a nivel nacional.

Las acciones anteriores están resultando positivas, ya que han comenzado a generar utilidades en los últimos meses del año, lo que está contribuyendo a compensar los resultados negativos de los meses anteriores. Esto es indicativo de que la estrategia redefinida esta siendo correcta, por lo que en el periodo 2016 se continuará con este proceso de “reposicionar” la Financiera en el segmento de la microempresa, enfocándose en la ejecución de las siguientes directrices estratégicas:

1. Orientación de Mercado: Continuar la “transformación” de la cartera de créditos de Finsol a una cartera concentrada principalmente en microcrédito, ampliando su base de clientes, reduciendo el monto promedio de sus préstamos, dinamizando la “rotación” de la cartera y mejorando su rentabilidad. (Al cierre del 2015, la cartera de microcrédito representaba el 38% de la cartera total)

2. Consolidar la Metodología de Microcrédito: Organizar e implementar la escuela interna de negocios para garantizar el entrenamiento continuo de los asesores de negocios, la disciplina de su aplicación, la calidad de la cartera crediticia y los niveles de productividad adecuados de una organización enfocada en las micro finanzas.

3. Abanico de Productos: Creación de nuevos productos dirigidos al segmento meta, orientados a satisfacer otras necesidades de los clientes y su fidelización; micro seguros, cuentas de ahorro programadas, servicios financieros por medio de tecnología de celulares, y en especial, el micro-crédito agropecuario para consolidar la expansión de la Financiera a las zonas rurales.

4. Movilización de Ahorros: Incrementar la captación de recursos del público a través de cuentas de ahorro, disminuyendo el costo financiero y minimizando el riesgo de concentración de depósitos.

5. Red de Agencias: Ampliar la red de agencias de la Financiera en zonas rurales e implementar alianzas que permitan a Finsol brindar acceso a los clientes a través de múltiples canales; correspondientes no bancarios, transferencias electrónicas, banca a través del celular, (Cell Banking), etc.

La estrategia redefinida está en ejecución; la organización ha aprendido de las experiencias negativas y está haciendo las correcciones pertinentes para retomar el sendero del éxito y los resultados favorables; no obstante, todavía hay retos que enfrentar y problemas que resolver pero que con el apoyo, compromiso y dedicación de la Junta Directiva y de todos los que integramos la organización, se superarán a la brevedad posible.

GESTIÓN DE NEGOCIOS

En el periodo del 2015 FINSOL registró una cartera activa de L.818.07 millones concentrados en 9,827 clientes, con un apalancamiento propio con recursos provenientes del público de L.369.39 millones y una cobertura o apalancamiento de la cartera de recursos del público del 45.15% porcentaje significativo que denota la confianza de los clientes.

En la penetración del mercado de las microfinanzas en Honduras, la empresa en el año 2015 abrió al público cuatro nuevas agencias estratégicamente ubicadas en las importantes zonas rurales de La Flecha, Catacamas, Siguatepeque y Morazán, Yoro. Además, se iniciaron varios estudios de mercado en nuevas zonas geográficas con posibilidades de negocio para evaluar su potencial económico. Asimismo, se realizaron ajustes a productos y servicios existentes y se diseñaron otros nuevos, lanzándose al mercado en el mes de septiembre el producto de ConsuFinsol y el servicio de TENGO para mejorar la competitividad financiera y ofrecer a los clientes mayores beneficios y satisfacción de sus necesidades.

El total neto de desembolsos en el periodo fue de L.382.24 millones concentrados en 7,742 préstamos; la cartera total está garantizada en un 59.16% con colaterales sólidos. Con relación al porcentaje de la cartera afectada mayor a 30 días, PAR 30, el porcentaje fue del 5.01% superior en un 1.01% al del año anterior que fue del 4.00%; para mitigar esta brecha la Institución ha mejorado sus metodologías de crédito y de cobranza, capacitando al personal, reforzando la estructura de recuperaciones y creando el área de análisis y aprobación de créditos, especializada en los análisis y aprobación de las solicitudes de préstamos, independiente del Área de Negocios.

En este periodo se registró un leve crecimiento porcentual en la base de clientes del 6% con relación al periodo anterior. Al cierre de diciembre se registraron 9,827 clientes, existiendo la mayor concentración en la zona Norte con 5,235 clientes, seguida de la zona Centro Sur con 2,896 y la región Litoral Atlántico con 1,696 clientes.

La captación de recursos del público pasó de L.378.1 millones en el 2014 a L.369.4 millones en el 2015, presentándose una disminución en las captaciones del público de L.8.71 millones y un decrecimiento porcentual del -2.30%.

En el orden económico y social fue un año difícil para nuestros clientes como para la institución, esto debido entre otros a los siguientes aspectos adversos:



Lic. Bertin Alvarado
Gerente de Negocios

1. La contracción económica que experimenta el país en los últimos tiempos.
 2. La inseguridad ciudadana existente, generada por los altos niveles de homicidios y extorsión que se han profundizado en los principales focos poblacionales del país, como ser la capital de la República, la zona metropolitana del Valle de Sula y la zona del Litoral Atlántico, en donde se concentran la mayor cantidad de carteras y clientes de la empresa, esto a pesar de los esfuerzos del Gobierno para contrarrestarlos.
 - 3 La inseguridad económica producto del constante incremento del nivel general de precios así como del nivel de desempleo.
 4. Los ajustes y cambios gubernamentales en las finanzas públicas en aspectos fiscales y tributarios.
- Las situaciones antes expuestas están generando la incertidumbre socioeconómica, provocando que la inversión privada no crezca en los niveles que el país demanda, produciendo la paulatina disminución o pérdida del poder adquisitivo de la población así como el cierre obligado y periódico de negocios de la micro y pequeña empresa.

Para mejorar el aspecto social, el Gobierno desde hace varios años ha emprendido una lucha frontal contra las maras, la extorsión, el narcotráfico, el crimen organizado, la migración forzada, para aliviar el nivel general de pobreza, con especial énfasis en las zonas urbanas de San Pedro Sula, Tegucigalpa y La Ceiba, que son las zonas urbanas más densamente pobladas del país. Todas estas difíciles situaciones han obligado a la Financiera a reconsiderar sus estrategias operativas, a profundizar más en el análisis y evaluación del crédito al igual que modificar sobre la marcha las formas de hacer negocio con nuestros clientes en zonas conflictivas o de alto riesgo social e implementar la búsqueda de nuevas zonas de expansión en diferentes sectores del país menos expuestos al riesgo social y en condiciones económicas más favorables.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Nuestro compromiso es contribuir estratégicamente a los resultados de la empresa, a la fidelización, desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores. Una aspiración nada fácil pero a la que no debemos renunciar. Tenemos la ambición positiva de ser un área clave, para lo cual hacemos nuestro trabajo cada día mejor y estando pendientes del negocio y los colaboradores.

1. Nuestra familia Finsol.

Iniciamos el año 2015 con una estructura de personal de 274 colaboradores, conformada por 129 mujeres y 141 hombres, distribuidos en 22 agencias a nivel nacional. A diciembre de 2015, finalizamos con 275 colaboradores y 22 agencias a nivel nacional.

En el año 2015 abrimos cuatro (4) nuevas agencias ubicadas en La Flecha, Santa Bárbara; Catacamas, Olancho; Siguatepeque, Comayagua; y Morazán Yoro. Estas agencias forman parte de la estrategia de expansión y crecimiento hacia el área rural.

2. Promoción Interna.

En este período Finsol promovió a 22 colaboradores, principalmente en el Área de Negocio. Adicionalmente, se creó una nueva área ejecutiva, la Gerencia de Crédito, como apoyo al área de Negocios, encargada del comité de crédito y recuperaciones.

3. Desarrollo de Habilidades.

Durante el período 2015, en la escuela de negocios logramos impartir 13,135 horas de capacitación, con un promedio de 47 horas de capacitación por colaborador y una inversión de L.1.4 millones. Realizamos dos eventos de formación de nuevos asesores de negocios a nivel nacional, cumpliendo con el objetivo de que todo asesor de negocios



Lic. Merly Santiago
Gerente de Recursos Humanos

conozca la metodología de crédito.

También capacitamos al personal de servicio al cliente a nivel nacional en temas operativos, de servicio y normativas.

4. Actividades recreativas.

Con gran satisfacción y júbilo celebramos nuestro 16 aniversario como una verdadera familia Finsol; a nivel nacional todos los compañeros decoraron sus oficinas con motivos alusivos a la celebración y participaron con alegres porras.

5. Funciones de servicios sociales.

Todos los colaboradores cuentan con su programa de beneficios del Empleado Finsol; compuesto por varios elementos, como ser: bonos, seguro de vida y gastos fúnebres, seguro médico hospitalario privado, servicio de farmacias, ópticas, convenios con centros médicos y hospitalarios, cooperativa interna y externa, acceso a préstamos con tasas y plazos preferenciales para vivienda y compra de vehículo.

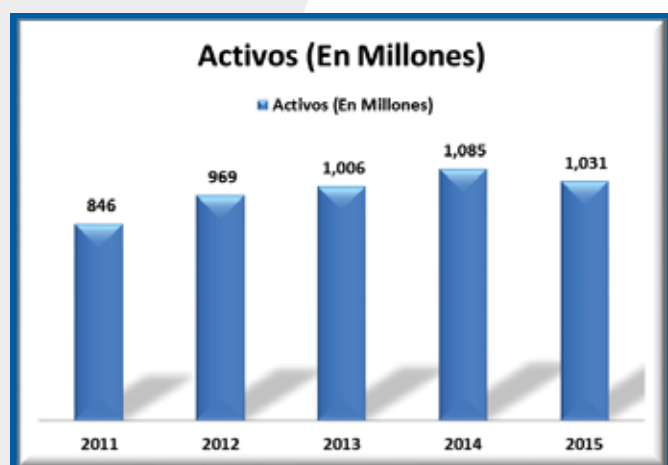
GESTIÓN FINANCIERA

El año 2015, fue un año de grandes retos. FINSOL continuó con su expansión geográfica para llegar a más microempresarios a nivel nacional; para este año se abrieron las siguientes oficinas:

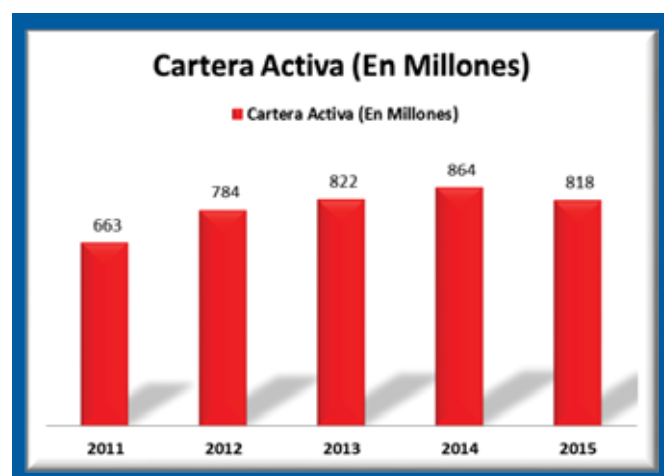
1. Agencia Siguatepeque.
2. Agencia Morazán, Yoro.
3. Agencia Catacamas.
4. Agencia La Flecha, Santa Bárbara.

Los resultados de FINSOL no alcanzaron los niveles esperados en términos de desempeño de los principales indicadores financieros. La Institución, por primera vez en sus 16 años de fructífera trayectoria financiera, generó cifras negativas o pérdidas de operación.

Durante los últimos cinco años, los activos de FINSOL han mostrado un crecimiento sostenido, a excepción del año 2015. Para este año, el total de activos de la financiera alcanzó un monto de L.1,031 millones, comparados con L.1,085 millones durante el 2014, lo que representa un decrecimiento del 5.23%.



Lo anterior obedece básicamente a que la cartera de préstamos por cobrar presentó al cierre de 2015 una disminución, alcanzando un total de L.818 millones, lo que equivale a un decrecimiento del 5.62% respecto al saldo presentado al cierre de 2014.



Por primera vez en la historia, al cierre de 2015, se reflejaron resultados negativos equivalentes a una pérdida neta de L.-7.6 millones, esto debido a factores adversos como ser:

- a) Una economía deprimida, durante el periodo 2015.
- b) Altos índices de inseguridad y violencia en las zonas atendidas.
- c) Cierre de negocios, por los factores antes mencionados
- d) Sobreendeudamiento de los clientes por alto grado de competencia en el mercado
- e) Alto índice de cartera afectada por lo antes expuesto.

Por lo anterior, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) presentó un valor negativo de -3.83%, mientras que la rentabilidad sobre activos (ROA) se ubicó en -0.72%.

Durante 2015, a pesar de ser un año en crisis económica, la disminución en captaciones fue mínima, de apenas un -2.43% respecto al ejercicio de 2014, alcanzando un nivel de L.369.4 millones, en comparación con los L.378.1 millones registrados en el año 2014. Dicha disminución mínima, se atribuye principalmente a la fidelidad y confianza que nuestros clientes mantienen con la empresa.



Por otro lado, la evolución del patrimonio de FINSOL muestra un fortalecimiento continuo en los últimos años, a excepción del 2015, en donde presenta una leve erosión por la pérdida mínima de L.7.6 Millones.



Lic. Neyib Cabrera
Gerente de Administración y Finanzas

A pesar de que los resultados del año 2015 no fueron los mejores, FINSOL se posiciona como una de las instituciones micro financieras más sólidas financieramente y con una excelente imagen corporativa a nivel nacional, y continúa con el esfuerzo y dinamismo que la caracterizan para seguir creciendo y fortaleciéndose año con año.



**“Mi Familia y yo
le agradecemos
a Finsol por el apoyo”**

Julia Esther Paredes
Golosinas Fabiola
Agencia Satellite



Wendy R. Madrid
Abarrotería
Agencia Villanueva

GESTIÓN DE OPERACIONES

Aunque la decisiva labor administrativa y operativa institucional pasa desapercibida para los usuarios financieros de los productos y servicios ofrecidos por FINSOL, la misma queda evidenciada en la calidad de los mismos así como por la eficiencia mostrada por los diferentes puntos de servicio de la Financiera, que son apoyados por una adecuada plataforma y óptimos procesos operativos.

La competitividad en el servicio ofrecido por el mercado financiero, demanda de las instituciones involucradas altos niveles de calidad y eficiencia en los servicios brindados, y FINSOL para lograr su "Misión" de ser la mejor opción en el mercado de las microfinanzas, ha desarrollado e implementado procesos automatizados estandarizados y servicios descentralizados en su red de agencias a nivel nacional, a fin de brindar soluciones financieras con calidad y eficiencia, conseguir la mejora continua de los procesos, la innovación y actualización periódica de la plataforma tecnológica (factor imprescindible para brindar calidad en el servicio) y el incremento del volumen de transacciones y la generación constante de negocios.

La gestión administrativa y operativa para el control de los gastos durante el año 2014 mostró una razón financiera de 16.82% y en el 2015 de 20.02% (gastos administrativos sobre la cartera), ratio que se vio afectado principalmente por el incremento en el gasto de reservas de créditos dudosos entre ambos periodos, por lo que la autosuficiencia operativa en el periodo 2014 fue de 104.21% y para el 2015 de 97.33%, existiendo además gastos importantes por concepto de amortización de las inversiones realizadas en imagen institucional y actualización tecnológica, cumpliéndose los resultados proyectados.

Las nuevas normativas de cumplimiento y registro contable emitidas por la CNBS, que forman parte de los valores institucionales con importancia prioritaria, como ser las relacionadas con la transparencia y atención al usuario financiero; el control sobre el uso debido de los productos y servicios financieros; la implementación de una contabilidad basada en NIIF; la administración basada en riesgos, que impulsa la gestión integral de los riesgos; y el mejoramiento de la seguridad de las personas, bienes e información, entre otros, se implementaron en un 100% conforme lo dispuesto por dichas normas de la CNBS.

Los logros alcanzados han sido posibles gracias a que nuestros colaboradores están permanentemente comprometidos con la misión y visión institucional, desempeñándose con un alto grado de eficiencia, ética y responsabilidad, orientando sus esfuerzos a



Lic. Jesus Acosta
Gerente de Operaciones

apoyar las unidades de servicio al cliente tanto interno como externo, en donde el valor del trabajo en equipo y la contribución de procesos óptimos han sido esenciales y destacables durante el proceso operativo.

La esencia de nuestro compromiso, es lograr la mejora continua de los procesos, la salvaguarda de la imagen y reputación institucional, la estandarización operativa a todos los niveles, lo cual requiere que las diferentes políticas y procesos institucionales se documenten y actualicen debida y oportunamente y velar porque las transacciones realizadas observen lo dispuesto por las mejores prácticas internacionales, las leyes nacionales aplicables así como las normas emitidas por los entes reguladores, a fin de apoyar de forma continua el concepto fundamental de línea de negocios de la empresa.

Objetivo de Eficiencia Operativa

Costo Operativo	Real	Proyectado	Mix
Gastos administrativos/Cartera	20.02%	20.19%	18.10%
Gastos de Reserva/Cartera	3.51%	4.09%	3.10%
Gastos de personal/Cartera	8.74%	8.78%	9.0%
COSTO OPERATIVO NETO	7.82%	7.78%	6.00%
Auto suficiencia operativa	90.39%	92.71%	107.70%



**“Gracias a Finsol
he cumplido
mi sueño”**

Glenda Sanchez
Salón de Belleza
Agencia El Progreso



Marvin Canales
Estufas Industriales
Agencia Satellite

GESTIÓN TECNOLÓGICA

En el año 2015, el objetivo principal del área de Tecnología fue trabajar en conjunto con las diferentes áreas de la Financiera y con el proveedor externo Top Systems, para llevar a feliz término la crucial tarea de implementar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) conforme el requerimiento de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

Dicho trabajo se realizó durante el periodo 2015, en base al cronograma de actividades definido internamente en el mes de agosto 2015, con un catálogo contable intermedio y el definitivo el 1 de enero del 2016.

La desviación en la ejecución de este proyecto fue menor a un 5% de lo estimado, por parte del proveedor externo como de FINSOL, lo que contribuyó a no incurrir en un costo adicional por pago de horas extras por desfase de ejecución del proyecto. El único punto de reprogramación que se presentó fue para cumplir con algunos cambios establecidos por el ente regulador (CNBS).

Como apoyo a las diferentes áreas de FINSOL el Departamento de Tecnología atendió un total de 758 solicitudes presentadas por diferentes áreas usuarias, quedando para el periodo de 2016 un total de 98 solicitudes en proceso de desarrollo o en estado de “pendiente”. Los requerimientos atendidos durante el año 2015 en su mayoría tenían como objetivo principal mejorar el funcionamiento de procesos institucionales, como una mejora continua al sistema TOPAZ Microfinance y a TOPAZ TRACE.

En el desarrollo de nuevos productos, el área de Tecnología realizó cambios en el sistema para contar con el producto “Préstamos Sin Garantías”, con el cual FINSOL puede apoyar a aquellos clientes que no presentan una garantía hipotecaria, prendaria o fiduciaria que avalen el préstamo que está solicitando.



Ing. Salvador Núñez
Gerente de Tecnología

En el tema de seguridad de la red de FINSOL, se contrató un nuevo servicio llamado Full-Guard de C&W Business. Este equipo incrementa el nivel de control que se tiene para el acceso de cualquier persona a la red de FINSOL tanto interno como externo. A la vez se cuenta con el conocimiento de las mejoras prácticas en el tema de la seguridad de red con equipo especializado en la protección de ataques externos como internos, como de estadísticas en tiempo real para hacer ajustes a las políticas de seguridad.

Mejoramiento de la imagen de FINSOL con el servicio de ESCALA de C&W Business instalado en varias agencias estratégicas. Con este equipo la Institución presentará una nueva imagen hacia el público o clientes en la parte de publicidad interna de sus productos, como de presentación del tarifario actual de los productos y servicios activos.

A portrait of Jose Alberto Garcia, a man with short dark hair and a light beard, wearing a red t-shirt with a large black geometric logo. He is holding a red Nikon DSLR camera with a Vivitar 2800 flash attached. The background is a plain, light-colored wall.

**“Gracias a Finsol
he resuelto
mis necesidades”**

Jose Alberto Garcia
Fotoestudio
Agencia Villanueva



AUDITORIA INTERNA

El Departamento de Auditoría Interna es responsable de verificar que los recursos de la empresa se utilicen de la manera más eficiente, efectiva y que generen valor agregado a la empresa. El Programa de Auditoría está basado en la normativa de la CNBS No.21/2002, los principios contables generalmente aceptados, el nuevo enfoque de evaluación basado en riesgos y en cómo deben asignarse los recursos para enfrentar los riesgos, aplicando las metodologías para el Riesgo Operativo (mercado, legal, tecnológico), de Liquidez, Crediticio e Integral entre otros, conforme lo dispuesto por las normativas emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

El propósito del área de Auditoría Interna mediante el desarrollo del programa de trabajo aprobado para el año 2015, fue verificar la situación financiera de la empresa mediante la evaluación de la efectividad de los controles internos y la debida mitigación de los riesgos a que está expuesta, a través de un análisis integral enfocado a determinar la calidad de la cartera crediticia, como principal activo de la institución; el nivel y la volatilidad de las captaciones en depósitos de ahorro y certificados de depósito a plazo de nuestros clientes; la debida administración y razonabilidad de los ingresos y gastos generados por la operación financiera, mediante un periódico monitoreo del portafolio de los productos de crédito y captaciones; la ejecución presupuestaria de los ingresos y gastos operativos; la metodología y efectividad en la gestión de cobranza preventiva y de recuperaciones en caso de atrasos, entre otros aspectos de verificación y seguimiento de la gestión administrativa y operativa de la empresa.

Asimismo, son objetivos primordiales del área el apoyar debidamente a la Administración de FINSOL en los siguientes aspectos:

- 1) Identificar posibles eventos de riesgo que pudieren afectar el adecuado desarrollo de las operaciones.
- 2) Presentar las debidas observaciones y/o recomendaciones para evitar o mitigar las situaciones de riesgo identificadas, o bien, para que se afronten y superen adecuadamente aquellos eventos adversos que pudieren ocurrir de forma inesperada y a los que está expuesta la Institución como parte inherente del negocio.
- 3) Realizar el debido seguimiento a las observaciones y/o recomendaciones formuladas para verificar su aplicación por parte de quien corresponda.



Lic. Carlos Pineda
Auditor Interno

4) Colaborar con el monitoreo de los procesos operativos implementados para determinar los cambios, mejoras o actualizaciones requeridas, a fin de ajustarlos debidamente para el control y mitigación de riesgos potenciales; a cambios habidos en las leyes y regulaciones aplicables, condiciones de mercado y entorno económico.

Las revisiones efectuadas en la financiera por parte del área de Auditoría para verificar, entre otras cosas, el debido cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y políticas aplicables, la observancia de los procesos administrativos y operativos implementados así como el adecuado control y mitigación de los riesgos inherentes al negocio, permitieron determinar que la Financiera ha estado ejecutando sus operaciones transparentemente, controlando y manejando adecuadamente los diferentes riesgos que enfrentó durante el año 2015, y además, tomando las medidas y estrategias necesarias para mantener la competitividad en el mercado financiero a pesar de la difícil situación socioeconómica que atraviesa el país y la sociedad hondureña.

Finalmente, es importante mencionar que el área de Auditoría Interna ha obtenido una calificación positiva en las revisiones de los auditores externos y el ente regulador (CNBS, KPMG). Durante el periodo se cumplió con un 95% del plan de trabajo proyectado, alcanzando asimismo un mejoramiento en los procesos de supervisión del área.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión de riesgos es fundamental para el éxito de toda institución y en Finsol se considera una de las principales prioridades estratégicas, promoviendo una cultura de gestión de riesgos disciplinada en la cual son responsables todos sus colaboradores. Un aspecto clave de esta cultura es la debida segmentación de funciones en consideración a líneas de negocios, sectores geográficos, productos, etc.

a. Marco de la Gestión de Riesgos.

El objetivo principal de la gestión de riesgos en Finsol es garantizar que los resultados de las actividades sean congruentes con los objetivos, metas y estrategias definidas en la empresa. En los últimos años del desempeño de la Financiera, la gestión integral del riesgo ha sido fundamental para la adecuada ejecución de la función administrativa y operativa, enfocando los esfuerzos en aquellas actividades influyentes para alcanzar la visión y misión de la misma. Para ello se cuenta con las técnicas y herramientas de gestión del riesgo, que han sido decisivas en la obtención recurrente de los resultados esperados y de valor agregado para todos los interesados: accionistas, depositantes, colaboradores, etc.



b. Gestión de Riesgo Durante el periodo 2015.
A continuación se resumen los principales tipos de riesgos.

1. Riesgo Crediticio e Inversión.

Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una contraparte, entendida esta última, como un prestatario o un emisor de deuda.

El riesgo de crédito incluye el riesgo de concentración, entendida como la posibilidad de que se produzcan pérdidas significativas que puedan amenazar la viabilidad futura de una empresa,



Lic. Elvia Ortiz
Gerente de Riesgos

como consecuencia de la concentración de este riesgo en un grupo reducido de deudores, en un conjunto de deudores de comportamiento similar o en activos financieros especialmente correlacionados.

Entre las estrategias implementadas por la Administración para minimizar el riesgo crediticio están las siguientes:

- a) Diversificación de la concentración crediticia por área geográfica, sectores económicos, por productos, etc. Se efectúa para disgregar debidamente los riesgos.
- b) Suficiencia en la constitución de reservas. Para respaldar debidamente el riesgo contraído.
- c) Contratación de pólizas de seguro. Para compartir o trasladar el riesgo.
- d) Consultas en las centrales crediticias. Para conocer el endeudamiento total a nivel del sistema financiero.

2. Riesgo de Liquidez.

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas y en costos excesivos que no permitan desarrollar el negocio en las condiciones previstas. Esta gestión tiene como herramienta indicadores diarios, semanales así como mensuales.

Los indicadores más significativos son:

- a) Monitoreo de la concentración de los principales ahorrantes y depositarios en la institución, garantizados con Fosede.
- b) Seguimiento del vencimiento de los Certificados de depósito a plazo en la empresa.

3. Riesgo de Mercado.

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas del incremento no esperado en el monto de las obligaciones con acreedores externos o pérdida en el valor de activos, a causa de variaciones en los parámetros que sirven de referencia o afecten el precio de los instrumentos financieros. Dentro de esta categoría se contemplan los siguientes tipos de riesgos:

a) Riesgo de tasas de interés. Posibilidad de incurrir en pérdidas, bien sea desde el punto de vista del nivel de utilidades o del valor económico de la empresa, por la no correspondencia en los períodos de ajuste de las tasas activas y pasivas dados los movimientos de mercado, o por movimientos no simétricos de estas tasas de mercado o cambios en la curva de rendimientos.

Las políticas de administración del riesgo de mercado de las inversiones y demás activos deben estar orientadas a combinar, equilibradamente, los conceptos de rentabilidad, liquidez y seguridad.

4. Riesgos de Operación / Tecnológico / Cumplimiento.

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas a causa de fallas en los procesos, el personal, los sistemas de información y acontecimientos externos.

Cada vez se requiere de mayor cuidado y diligencia en el control y seguimiento de cada uno de los riesgos a los que está expuesta la Financiera. Para mitigar la incidencia de estos riesgos, se ha fortalecido el control de los aspectos relacionados con la exposición de los diferentes productos, el conocimiento del cliente y el cumplimiento de la normativa aplicable, especialmente la referente a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

5. Riesgo Legal

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido al incumplimiento de normas legales, errores u omisiones en la contratación, la inobservancia de disposiciones reglamentarias, códigos de conducta o normas éticas y de transparencia y atención al usuario financiero.

Durante el periodo se revisaron los contratos suscritos por la institución por servicios, convenios así como el correspondiente monitoreo y seguimiento de las escrituras de hipotecas pendientes de inscripción en el Registro de la Propiedad, estableciendo las acciones y planes de mitigación en cada una de las revisiones.

6. Riesgo Reputacional.

Es el riesgo de que una publicidad o promoción negativa, con respecto a la conducta y prácticas de negocios en Finsol, sea veraz o no, tenga un efecto negativo en sus operaciones o imagen ante sus clientes o público en general, o provoque litigios legales adversos y de altos costos.

El riesgo de reputación se gestiona y controla en la financiera mediante códigos de conducta, buenas prácticas de gobierno corporativo, programas, políticas, procedimientos y capacitación continua y concientización al personal en gestión de riesgos. El área de Mercadeo maneja un control detallado de las quejas y reclamos presentados por los clientes y atendidos durante el año, así como el monitoreo de medios de publicidad (radio, televisión y forma escrita) sobre cualquier comentario o rumor que pudiera surgir sobre la Financiera o del nicho de mercado que se atiende.

7. Riesgo Estratégico.

Es la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, las asignaciones de recursos y la incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno de los negocios. Asimismo, abarca el riesgo que emerge de la pérdida de participación en el mercado y/o disminución en los ingresos que pueden afectar la situación financiera de la empresa.

ALIANZAS EXTRATÉNICAS

Los aliados estratégicos han sido muy importantes en el logro de objetivos en común, entre ellos se cuenta con las siguientes instituciones:



NUESTROS PRODUCTOS

Productos de Crédito



(L. 5,000 - L.50,000)



(Hasta L.100,000)



(L. 50,001 - L.220,000)



(Hasta L.500,000)



(L. 220,001 - L.500,000)



(Hasta - L.2,000,000)



(L. 500,001 - L.2,000,000)

Productos de Captación



Otros Servicios

- Remesas
- Red de pagos TENGO
- Giros Finsol
- Recargas TIGO
- Recargas CLARO
- Servicios Públicos

NUESTRA GENTE

San Pedro Sula



NUESTRA GENTE

Medina, SPS.



Satélite, SPS.



La Flecha, Sta. Bárbara



Cofradía



Choloma



El Progreso



Morazán, Yoro



Peña Blanca



Villanueva



NUESTRA GENTE

Boulevard Morazán, TGU.



Miraflores, TGU.



Torocagua, TGU.



Siguatopeque



Juticalpa



Danlí



Choluteca



Comayagua



NUESTRA GENTE

Olanchito



Tocoa



Catacamas



La Ceiba





Informe de los auditores independientes

Al Consejo de Administración y Asamblea de Accionistas de
Financiera Solidaria, S.A.

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Financiera Solidaria, S.A. (la financiera), los cuales comprenden el balance de situación al 31 de diciembre de 2015 y los estados de utilidad, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y notas que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con normas, procedimientos y disposiciones de contabilidad emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de la República de Honduras y del control interno, que la administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad de los auditores

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría acerca de los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esta evaluación de riesgos, nosotros consideramos el control interno relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad con el propósito 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 entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para ofrecer una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todo los aspectos importantes, la situación financiera de Financiera Solidaria S.A. al 31 de diciembre de 2015 y su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas, procedimientos y disposiciones de contabilidad emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

22 de febrero del 2016

KPMG

BALANCE DE SITUACIÓN

FINANCIERA SOLIDARIA, S. A.

San Pedro Sula, Cortés, Honduras

31 de diciembre de 2015

(Expresado en lempiras)

Activo		2015	2014
Disponibilidades	L	52,360,417	85,990,542
Inversiones		90,283,565	62,255,722
Préstamos e intereses a cobrar, neto		802,771,122	854,697,789
Inmuebles, instalaciones, mobiliario y equipo, neto		58,165,498	60,843,670
Activos eventuales, neto		8,511,181	7,767,209
Otros activos, neto		18,595,675	14,092,618
		<u>1,030,687,458</u>	<u>1,085,647,550</u>
Pasivo y patrimonio			
Depósitos de clientes	L	369,390,661	378,080,338
Obligaciones bancarias		428,733,611	463,368,946
Intereses a pagar		4,777,610	6,291,570
Cuentas a pagar		16,549,952	17,197,560
Créditos diferidos		1,181,684	358,344
Provisión para prestaciones sociales		16,289,376	15,860,722
Impuesto sobre la renta y aportación solidaria a pagar		-	838,172
Total pasivo		<u>836,922,894</u>	<u>881,995,652</u>
Patrimonio:			
Acciones comunes, autorizadas y emitidas, 177,656 acciones con valor nominal de L.1,000, cada una		177,656,000	177,656,000
Superávit de capital por revaluación de inmuebles		18,963,215	18,963,215
Utilidades no distribuidas, (perdida) disponibles		(2,854,651)	7,032,683
Total patrimonio		<u>193,764,564</u>	<u>203,651,898</u>
Pasivos contingentes y compromisos		<u>1,030,687,458</u>	<u>1,085,647,550</u>

ESTADO DE UTILIDAD

FINANCIERA SOLIDARIA, S. A.

Año terminado el 31 de diciembre de 2015

(Expresado en lempiras)

		2015	2014
Productos financieros:			
Ingresos por intereses sobre préstamos e inversiones	L	213,982,090	212,580,140
Gastos financieros:			
Intereses sobre depósitos		39,720,501	40,838,423
Intereses sobre obligaciones bancarias		44,500,063	46,922,469
Gastos por comisiones		649,773	445,845
Total gastos financieros		84,870,337	88,206,737
Utilidad financiera		129,111,753	124,373,403
Productos por servicios:			
Comisiones y manejo de cuentas		16,518,403	18,208,515
Otros		2,926,604	4,118,340
		19,445,007	22,326,855
Otros gastos:			
Gastos en personal		78,307,193	68,165,384
Provisión para préstamos dudosos		29,488,809	18,161,762
Gastos generales y administrativos		51,353,802	47,488,538
Depreciaciones y amortizaciones		9,129,569	7,978,917
Total otros gastos		168,279,373	141,794,601
(Pérdida) utilidad de operación		(19,722,613)	4,905,657
Ingresos no operacionales:			
Ingresos extraordinarios de años anteriores		12,276,853	2,743,492
Productos extraordinarios		678,762	2,043,182
Total ingresos no operacionales		12,955,615	4,786,674
(Pérdida) utilidad antes del impuesto sobre la renta y aportación solidaria		(6,766,998)	9,692,331
Impuesto al activo neto		(841,830)	-
Impuesto sobre la renta		-	(3,849,971)
Aportación solidaria		-	(530,977)
		(841,830)	(4,380,948)
(Pérdida) utilidad neta		(7,608,828)	5,311,383



**“Gracias a Finsol
tengo más
oportunidades”**

Elvia Marina Diaz
Novedades July
Agencia Cofradia



Juan Ramón Yanez
Confecciones
Agencia Choloma

***PRÉSTAMOS
AHORROS
OTROS SERVICIOS***



Línea Gratis (800) 2550-4040
PBX: 2553-7101
www.finsolhn.com
FB: Finsol Honduras