



*Le Ayudamos a Crecer*



# INFORME ANUAL 2012

## Nuestra misión

Aumentar el acceso a los servicios financieros especializados en forma permanente a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) urbanas y periurbanas, contribuyendo a la vez a la reducción de la pobreza, la capacitación de las comunidades locales y el desarrollo del sector privado Panameño.

## Nuestra visión

Ser una empresa financiera reconocida, sólida, renombrada y dominante en el mundo de las microfinanzas, enfocada a las MIPYMES en Panamá, gracias a la buena reputación adquirida por nuestros productos de gran calidad, siempre en contacto con sus clientes, enfrentando con éxito el mercado.

## Nuestros valores

- Honestidad, transparencia, responsabilidad social y altruismo
- Dinero al servicio del desarrollo humano
- Compromiso personal
- Acción democrática
- Integridad y rigor
- Solidaridad social

## Nuestra organización



El Centro Financiero Empresarial (CFE) de Panamá es una empresa financiera de carácter privado, creada con el propósito de apoyar el desarrollo y fortalecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas en Panamá.

La institución ofrece, a través de canales de distribución y metodologías orientadas al cliente, una amplia gama de productos financieros y servicios que se adaptan a las necesidades de los propietarios de MIPYMES.

Esta institución cuenta con el apoyo de inversionistas internacionales de gran envergadura : la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), Développement international Desjardins (DID), Bamboo Finance y Triple Jump, además de otros asociados claves como la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y BlueOrchard Finance S.A.

### El Centro Financiero Empresarial: Una respuesta a las necesidades de los pequeños empresarios

Con el apoyo de numerosos asociados financieros y colaboradores, DID crea Centros Financieros Empresariales (CFE) capaces de ofrecer servicios profesionales que tienen en cuenta la realidad de los pequeños empresarios.

DID asegura el despliegue y el desarrollo de los CFE gracias a sus fondos de inversión, metodologías rigurosas y soluciones especializadas.

Hasta ahora, DID ha creado cuatro CFE en América Latina y África.



## Mensaje del Presidente de la Junta Directiva

Con gran satisfacción he asumido la presidencia del Centro Financiero Empresarial (CFE) de Panamá desde febrero pasado por retiro del Sr. Eduardo Yunda, quién desempeñó un papel crucial en su constitución, desarrollo y proceso de consolidación y a quién le expresamos, en unión de todo el equipo, agradecimientos sinceros por los resultados logrados.

Cercano a este proceso y testigo de excepción, conocí la voluntad y disposición para socializar el proyecto a todo nivel e incorporarlo como un componente estratégico de primer orden para todos los socios, que sirvió de base de partida para cumplir con la misión común de todos y que liderada desde Développement international Desjardins (DID) se ha formulado en diferentes países para la generación de desarrollo con comprobado impacto social.

En este trabajo y en esta dignidad como presidente del CFE, hemos sido acompañados de un equipo de expertos competentes, de inversionistas (DID, COLAC, Bamboo Finance y Triple Jump) profundamente comprometidos con el CFE, colocando a su servicio no sólo capital, sino su pericia técnica, y de otros asociados que son motores de desarrollo para la organización con apoyos sólidos y sostenibles, como la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI) y el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN-BID).

El proceso de desarrollo del CFE ha sido fortalecido por un nuevo mandato de gestión otorgado a DID en el último año, con el fin de asegurar un acompañamiento de experiencia y conocimiento para los próximos dos años. Este nuevo contrato traduce la confianza que colocan los accionistas del CFE en el modo en el que el CFE ha sido operado hasta ahora. Todo el equipo del CFE continúa desplegando todos los esfuerzos necesarios para que esta confianza se mantenga en el futuro.

El CFE también se dotó de un nuevo Plan Estratégico que avalará sus actividades en el curso de los cinco próximos años. De manera general, estas actividades tendrán como objetivo que el CFE mantenga su contribución al desarrollo de las pequeñas empresas de Panamá, a la creación de empleos y al desarrollo socioeconómico local.

**Hugo Hernández Grajales**  
Presidente



## Mensaje del Gerente General



El año 2012 fue para el Centro Financiero Empresarial (CFE) de Panamá una etapa de consolidación en el mercado. Se logró la cobertura nacional con la apertura de tres (3) nuevas sucursales para la atención de los mercados de Panamá Este, Chitré, Los Santos y Chiriquí, regiones del país con un desarrollo económico en pleno crecimiento y del cual el CFE busca ser un actor significativo.

La apertura de estos nuevos puntos de servicio, que viene a sumarse a los seis (6) ya anteriormente instalados, le permitió al CFE registrar un crecimiento, particularmente en el segundo semestre, en el número de sus operaciones y en la productividad institucional, elementos que fueron fundamentales para el logro de los buenos resultados del ejercicio.

El CFE cuenta al cierre del 2012 con 2.064 clientes, de los cuales el 40% son mujeres. Con un crecimiento anual de 16% en los activos totales, que ahora se sitúan en 15,3 millones de dólares americanos, y un crecimiento en la cartera crediticia del mismo orden, el CFE consolida su estrategia de posicionamiento en el mercado y las orientaciones de atención a todo el país, lo que ha permitido que al final del ejercicio el 50% de las operaciones estén ya siendo efectuadas en las provincias del interior.

Con respecto a la calidad de la cartera, el seguimiento permanente de los procesos y la metodología aplicada permitieron al CFE cerrar el año 2012 con una mejoría del índice de morosidad en comparación con el año 2011.

Los resultados obtenidos son en gran parte atribuibles al empeño y esfuerzo del equipo que actualmente compone el CFE, con 85 empleados (un crecimiento de la planta laboral del 32% respecto al año pasado), de los cuales 67,5% son mujeres; un cuerpo directivo participativo y comprometido con las orientaciones de la institución; los accionistas con su confianza en el proyecto, así como el apoyo de la Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI), y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN).

De parte de la Gerencia un agradecimiento a todos ellos, ya que sin el aporte y coordinación de cada uno, los resultados obtenidos no hubiesen sido posible. Todos han jugado un papel fundamental desde sus responsabilidades para que hoy el CFE sea un referente importante en el mercado de los servicios financieros especializados en Panamá.

Con las bases creadas a partir del inicio de las operaciones y consolidadas en 2012, el CFE cuenta con los elementos necesarios para enfrentar los desafíos que se presentan en 2013, para lograr un mejor y mayor crecimiento de sus operaciones que redundarán en un mayor número de micro, pequeñas y medianas empresas beneficiadas y que verán consolidados sus proyectos a través de apoyos financieros oportunos y adecuados a sus necesidades.

**Gerardo Almaguer**  
Gerente General

## Un vistazo del 2012

- El Centro Financiero Empresarial (CFE) de Panamá sigue creciendo: en el curso del último año, registró un crecimiento de 21% en el número de clientes atendidos, 18% en su cartera de créditos, 16% en sus activos y 32% en el número de empleados.
- Tres (3) nuevas sucursales abrieron sus puertas fuera de la capital, para una cobertura nacional.
- Nuevas tecnologías innovadoras fueron introducidas.
- Se puso en marcha el programa de incentivo al cliente cumplido, el cual busca reconocer a todos los clientes que honran en tiempo y forma sus compromisos crediticios adquiridos con el CFE, a través de retornarles el 10% de los intereses pagados por su préstamo.
- El equipo del CFE pasó de 64 a 85 empleados entre finales de 2011 y de 2012.
- Los accionistas del CFE otorgaron un nuevo mandato de gestión a Développement international Desjardins (DID).

**Creación:**  
enero de 2010

**Número de clientes:**  
2.064 (39,2% mujeres)

**Cartera de préstamos:**  
13.01 millones de dólares americanos

**Préstamo medio:**  
6,306 dólares americanos

**Activo:**  
15,3 millones de dólares americanos

**Sucursales y puntos de servicio:** 9

Al 31 de dic. de 2012



Inauguración de la sucursal de David: cortaron la cinta los distinguidos señores (de izquierda a derecha) Francisco Vigil, Alcalde del Distrito de David; Sylvia Cesaratto, Embajadora de Canadá en Panamá; y Florencio Sánchez, Vicegobernador de la Provincia de Chiriquí.

# Una institución fuerte, un impacto fuerte



Con un modelo de negocios que se basa en la asociación y con una oferta de servicio accesible y diversificada, el Centro Financiero Empresarial (CFE) de Panamá logra combinar impacto social y sostenibilidad financiera. También viene para **colmar el vacío** que antes existía en la oferta de servicios financieros adaptados a las necesidades de los pequeños empresarios.

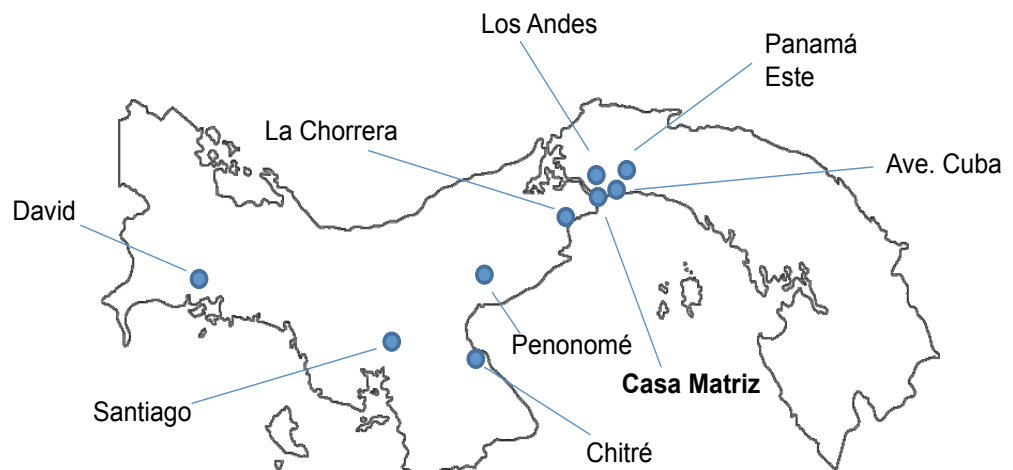
He aquí cómo lo hacemos.

## Servicios y productos financieros adaptados a las necesidades de los pequeños empresarios

- **Préstamos comerciales**  
Capital de trabajo, adquisición de maquinaria, equipo o vehículos, remodelación o expansión, adquisición de terreno o local
- **Préstamos para la vivienda**  
Para la remodelación, ampliación, legalización o construcción de su vivienda
- **Préstamos para el transporte**  
Para financiar el cambio de su unidad (taxi, camión, transporte escolar, busito, etc.), la reparación y mantenimiento preventivo, o la adquisición de un certificado de operación
- **Préstamos revolventes**  
Un producto diseñado para atender necesidades de capital, y trabajo de corto plazo

## Alcance en todo el país

El CFE ahora tiene nueve (9) sucursales que incluyen las zonas rurales y tienen una cobertura de todo el país.



## Tecnologías de la información innovadoras

Las soluciones tecnológicas están en el corazón de nuestra eficiencia, seguridad y accesibilidad. Desde nuestro inicio, hemos introducido soluciones potentes y flexibles que pueden vincularse para ofrecer una multitud de posibilidades.

- Programa de transacciones SYSDE-SAF

Un sistema modular y flexible que permite efectuar, en forma integrada, todas las operaciones bancarias directamente relacionadas con la contabilidad

- Tecnología celular para un mejor seguimiento de las operaciones

Permite a los agentes de crédito hacer el seguimiento de su portafolio de préstamos directamente desde su ubicación de trabajo

- Utilización de tabletas para las solicitudes de préstamos

Permite a los clientes solicitar un préstamo desde su hogar o ubicación de trabajo





## Prácticas respetuosas y orientadas al cliente

El Centro Financiero Empresarial de Panamá se adhiere a los principios de protección de los clientes de microfinanzas esbozados por *Smart Campaign*:

- Diseño y distribución apropiados de productos
- Prevención del sobreendeudamiento
- Transparencia
- Precios responsables
- Trato justo y respetuoso de los clientes
- Privacidad de los datos de los clientes
- Mecanismos para resolución de quejas



## Un equipo dinámico y comprometido

### Nuestra junta directiva

Los integrantes de la Junta Directiva del Centro Financiero Empresarial de Panamá cuentan con una amplia experiencia en el sector financiero. Se aseguran de la buena implementación de la misión de la institución y sus políticas.



**Hugo Hernández  
Grajales**  
COLAC  
*Presidente*



**Stéfanie Leduc**  
DID  
*Vicepresidenta  
y Tesorera*



**Patrick Cyr**  
DID  
*Secretario*



**Bernhard  
Eikenberg**  
Bamboo Finance  
*Director*



**Luis Guerra**  
Triple Jump  
*Director*

### Nuestro personal

A fines del año 2012, el CFE contaba con un equipo de 85 empleados repartidos entre la casa matriz y las ocho sucursales de la institución.



# Una red sólida para apoyar nuestras operaciones

## Nuestros accionistas



El Centro Financiero Empresarial de Panamá se beneficia del capital, de la experiencia y de los conocimientos de cuatro organizaciones de envergadura mundial, que son todas líderes en sus campos respectivos.

### Développement international Desjardins (DID)

DID es un componente del Movimiento Desjardins, el quinto grupo financiero cooperativista a nivel mundial, con activos de un valor de casi US\$ 200.000 millones y 5,6 millones de socios individuales y empresariales. Desde hace más de 40 años, DID trabaja para compartir con los países en desarrollo y con economías emergentes la experiencia y los conocimientos especializados del Movimiento Desjardins. Pionero en el despliegue y el desarrollo de las microfinanzas en el mundo, DID es hoy un líder mundial en este sector. Pone al servicio de sus asociados un conjunto de soluciones especializadas que les permiten ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros diversificados, seguros y accesibles. [www.did.qc.ca](http://www.did.qc.ca)



### Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC)

COLAC es un organismo continental que tiene como objetivo la representación, el financiamiento y la asistencia técnica de y para el movimiento cooperativo de ahorro y crédito en América Latina. Es una entidad de naturaleza cooperativa, propiedad del movimiento cooperativo de ahorro y crédito de América Latina, gestionada por sus propietarios y absolutamente independiente. Esta organización democrática tiene influencia en una gran red de cooperativas del subcontinente latinoamericano, con un excelente potencial, debido al conocimiento y experiencia que se tiene en el desarrollo de las cooperativas de ahorro y crédito desde hace cuatro décadas. [www.colac.com](http://www.colac.com)



### Bamboo Financial Inclusion Fund

Bamboo Finance es una firma de inversión comercial que administra US\$ 250 millones y representa una cartera singular de inversiones directas alrededor del mundo. Bamboo Financial Inclusion Fund es un fondo administrado por Bamboo Finance y tiene US\$ 195M en compromisos por parte de un diverso portafolio de inversionistas tanto institucionales como individuales. El fondo invierte en una variedad de instituciones de microfinanzas, plataformas móviles y fondos enfocados en inclusión financiera en todo el mundo. Bamboo Financial Inclusion adquiere participaciones minoritarias en el capital de estas organizaciones, contribuyendo a su desarrollo mediante el intercambio de experiencia internacional, información, redes, conocimientos, y desempeñando un papel activo en la gobernabilidad a nivel de la Junta Directiva. [www.bamboofinance.com](http://www.bamboofinance.com)



### Triple Jump

Triple Jump es un administrador de fondos de inversión en microfinanzas que figura entre los más importantes del mundo. Actualmente TJ administra fondos por más de US\$ 470 millones a través de préstamos e inversiones en el patrimonio de instituciones de microfinanzas a nivel mundial. Triple Jump tiene como objetivo apoyar el crecimiento de instituciones de microfinanzas viables en las tres etapas de su desarrollo (su creación, ampliación y madurez), proporcionando recursos financieros y servicios de asesoramiento. Su objetivo es dinamizar las fuerzas empresariales locales y lograr así un impacto social eficiente en mercados emergentes. [www.triplejump.eu](http://www.triplejump.eu)

## Nuestras alianzas

### Agencia Canadiense para el Desarrollo Internacional (ACDI)

La ACDI fue un asociado del CFE desde sus inicios. Primera agencia de Canadá en materia de ayuda al desarrollo, su objetivo es manejar los recursos y actividades de apoyo de Canadá con eficacia y responsabilidad para alcanzar resultados significativos y sostenibles, y comprometerse en el desarrollo de políticas en Canadá e internacionalmente, permitiendo al esfuerzo de Canadá realizar sus objetivos de desarrollo. [www.acdi-cida.gc.ca](http://www.acdi-cida.gc.ca)



### Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a través del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)

El BID apoya los esfuerzos de América Latina y el Caribe para reducir la pobreza y la desigualdad. Su objetivo es lograr el desarrollo de manera sostenible y respetuosa con el clima. Es la mayor fuente de financiamiento para el desarrollo de América Latina y el Caribe, con un sólido compromiso para lograr resultados mensurables. Además de los préstamos, ofrece donaciones, asistencia técnica y realiza investigaciones. Sus accionistas son los 48 países miembros, incluidos los 26 países miembros prestatarios de América Latina y el Caribe, que tienen una participación mayoritaria en el BID. [www.iadb.org](http://www.iadb.org)



### BlueOrchard Finance S.A.

BlueOrchard Finance S.A. es el líder mundial en la gestión de inversiones de microfinanzas comerciales. Esta empresa Suiza tiene un alcance mundial y equipos multinacionales en Ginebra (Suiza), Nueva York (Estados Unidos) y Lima (Perú). BlueOrchard Finance S.A. gestiona y sirve una gama de fondos comerciales diseñados para satisfacer las necesidades financieras de las instituciones de microfinanzas. El objetivo de BlueOrchard Finance S.A. es comprometerse en relaciones de largo plazo con estas instituciones y ofrecerles financiamiento comercial que sustentará su alcance y crecimiento. [www.blueorchard.com](http://www.blueorchard.com)



### Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (AMPYME)

El CFE trabaja en estrecha colaboración con la AMPYME. Ésta tiene la finalidad de fomentar el desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la ejecución de la política nacional de estímulo y fortalecimiento del sector. Más particularmente, tiene los objetivos de propiciar vinculaciones estratégicas para crear oportunidades de negocios y organizar el sector en redes de colaboración tecnológica, y de proveer al sector de información empresarial, al fin de apoyarlo en áreas estratégicas de su gestión de negocios. [www.ampyme.gob.pa](http://www.ampyme.gob.pa)



### FINDEC

El CFE también colabora con el FINDEC, un fondo fiduciario para servicios financieros, que se constituye en una banca de segundo piso para proveer de recursos a los bancos comerciales y otras instituciones financieras para que dichas entidades otorguen crédito a empresas de acuerdo a sus necesidades de inversión y capital de trabajo, con énfasis en micro, pequeñas y medianas empresas. El FINDEC forma parte del "Programa de Competitividad y Apertura Comercial", impulsado por el Gobierno de Panamá con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). [www.findec.gob.pa](http://www.findec.gob.pa)



## Red Panameña de Microfinanzas (REDPAMIF)



Desde el inicio de sus operaciones, el CFE forma parte de la REDPAMIF, en la cual participan los principales intermediarios financieros que apoyan el desarrollo de las microfinanzas en Panamá. REDPAMIF cuenta en la actualidad con 10 miembros. Además se encuentra integrada a las principales redes mundiales. Entre otros, REDPAMIF es miembro de la Red Centroamericana de Microfinanzas (REDCAMIF), una organización que integra las redes nacionales de los países que conforman el Istmo Centroamericano. [www.redpamif.org](http://www.redpamif.org) - [www.redcamif.org](http://www.redcamif.org)



## Proxfin

El Centro Financiero Empresarial de Panamá es miembro de la red internacional de reflexión e intercambios Proxfin, que agrupa a 28 instituciones de finanzas de proximidad diseminadas en cuatro continentes. Esta red, que es coordinada por Développement international Desjardins (DID), permite a sus miembros compartir innovaciones y metodologías y tiene como objetivo promover las mejores prácticas de microfinanzas y la mejora de la inclusión financiera para todos. En total, las instituciones que integran Proxfin permiten que casi nueve millones de familias y empresarios tengan acceso a servicios financieros diversificados y seguros. [www.proxfin.org](http://www.proxfin.org)



El CFE también es parte de una alianza internacional que ahora agrupa a cuatro Centros Financieros Empresariales en América Latina y África y sigue creciendo. A través de esta alianza, los CFE pueden unir sus fuerzas y compartir herramientas para desarrollar la gama de servicios ofrecidos, expandir su alcance y así crear más valor en las regiones concernidas.

## Nuestro impacto

Mediante su oferta de servicio a las MIPYMES, el Centro Financiero Empresarial (CFE) de Panamá desempeña un papel central en la creación de empleos, el desarrollo de las comunidades, el crecimiento económico y la reducción de la pobreza. Es un poderoso motor de generación de orgullo, educación financiera, autonomía, riqueza y oportunidades para los dueños de pequeños negocios.



### Super Turbo Diesel Autoparte Corp.

Hace más de cuatro años una pareja luchadora conformada por Gilberto Castillo y Marixenia Casasola, con el objetivo de conseguir una economía estable para su familia y para que sus hijos queden con una empresa sólida en el futuro, crearon la Empresa Super Turbo Diesel Autoparte Corp., dedicada desde el principio a la venta de repuestos.

Esta pareja agradece al CFE por haberles dado ese voto de confianza y abrirles las puertas, otorgándoles dos financiamientos en menos de dos años. Actualmente Súper Turbo, con mucho esfuerzo y con el financiamiento otorgado por el CFE, ha logrado ampliar la empresa con la venta de equipo pesado, laboratorio diesel, llantería y bomba de inyección. La empresa ahora tiene cuatro empleados además de sus propietarios.

En el futuro, tienen como prioridad especializarse en el laboratorio diesel, venta de motores y adquirir un nuevo financiamiento para poder comprar su propio terreno.



### Ocean Freight Business S.A.

Para Ocean Freight Business S.A., el CFE ha sido de gran apoyo económico con el otorgamiento de cuatro préstamos comerciales y revolventes.

"El apoyo que el CFE ha tenido con nosotros, se lo hemos podido ofrecer a nuestros clientes que se encuentran algunas veces limitados económicamente o están de viaje, y nos solicitan que el servicio sea DDP (entregado con derechos pagados) desde la puerta del proveedor hasta la puerta del distribuidor", indica Lisneth Hernández, Gerente de Ventas.

"Gracias a los préstamos recibidos del CFE, nuestros clientes han logrado retirar su carga a tiempo sin tener que pagar almacenaje y retención por contenedor diario. Antes, el cliente pagaba \$105 por retención y almacenaje en los puertos, donde son costos establecidos por la naviera y los puertos."



[www.cfe.com.pa](http://www.cfe.com.pa)

