

FinComún[®]

SERVICIOS FINANCIEROS COMUNITARIOS, S.A. DE C.V.
SOCIEDAD FINANCIERA POPULAR

INFORME ANUAL 2008



Servicios Financieros para ti y tu familia

2008, un año lleno de retos

2008 fue un año de grandes desafíos que nos permitió dar muestras fehacientes de solidez institucional y de capacidad para adaptarnos a un entorno crítico, sin dejar por ello de crecer e invertir, teniendo confianza en la nuestra misión, nuestro trabajo y en nuestros clientes.

Como verán en este informe **FinComún** concluyó el ejercicio con un crecimiento muy importante en el número de sucursales, el cambio de su Plataforma Tecnológica, la consolidación de la metodología crediticia, entre otros muchos otros proyectos.

El entorno crítico que se desencadenó en la economía impactó negativamente en la evolución de los negocios populares, lo cual conllevó a su vez y de manera inevitable, un efecto de atraso en los pagos y sobreendeudamiento en muchos clientes.

Frente a ello, llevamos a cabo diversas acciones para acercarnos más a nuestros clientes y brindarles soluciones financieras reales; en muchos casos, incluso adecuando las condiciones de financiamiento a las nuevas situaciones críticas para que ellos pudieran recuperar su crecimiento.

Con orgullo presentamos el Informe Anual que da cuenta del esfuerzo de estar con nuestros clientes cuando más se necesita, es el fruto de un agradecimiento y compromiso con ellos.

Cordialmente,

Juan Murguía
Presidente del Consejo

Vicente Fenoll
Director General

Resultados 2008

Principales Acciones

El ejercicio 2008 fue para **FinComún** un año lleno de retos, lo realizado durante este periodo por trascendencia operativa y financiera nos obliga a analizar con detalle su efecto en los resultados de la institución. Dentro de los grandes proyectos que realizamos que queremos destacar los siguientes:

- La apertura de 35 sucursales, para llegar a 97, incrementándose en una tercera parte nuestro canal de distribución.
- El cambio de la Plataforma Tecnológica, lo que representó un proceso complejo por la innovación y cantidad de involucrados.
- La ampliación de las oficinas centrales con la incorporación del Instituto **FinComún** de capacitación y formación.
- El manejo oportuno y eficaz de la crisis financiera que vive nuestro País, que impactó sensiblemente al entorno y desde luego a la institución.

La crisis se manifestó de la siguiente manera en la industria:

- Sensible incremento de la mora en los préstamos.
- Necesidad de tomar acciones inmediatas para su cobro.
- Necesidad de constituir reservas extraordinarias sobre la cartera vencida.
- Necesidad de revisar el proceso de originación de los créditos.
- Necesidad de asegurar nuestras fuentes de fondeo en el mediano y largo plazo.



Crecimiento en sucursales

Siendo éstas nuestro principal punto de contacto con el cliente, se realizó la apertura de **35 nuevas oficinas** pasando de 60 a **95**.

También se inició la operación en **nuevas plazas**, Monterrey y San Luis Potosí con 4 sucursales cada una y a través de agencias Bimbo en Puebla y Guadalajara.

Las sucursales son un paso importante pues nos permiten impulsar nuestros servicios y la presencia ante los clientes.



En 2008, más de **25%** de las **transacciones** las realizan los clientes en una **sucursal distinta** a aquella donde se originó su cuenta.

Además con esto redujimos de manera muy importante los costos para el cliente, pues la cercanía permite menores costos de transporte, los pagos en nuestra sucursal no generan un costo adicional al cliente (nota1), nuestra política de manejo de efectivo en desembolsos y pagos es más adecuada para los clientes, que no tienen que ir a un banco a completar el ciclo de su operación de crédito.

Este crecimiento en sucursales un efecto muy importante en nuestros resultados, pues las sucursales nuevas alcanzan su punto de equilibrio entre los 18 y 24 meses.

En 2008 la apertura de sucursales (las de 2008 más 2007 que están en proceso de llegar a punto de equilibrio) implicó gastos por 75 millones (con un déficit para este grupo de oficinas de **\$17 millones de pesos**).

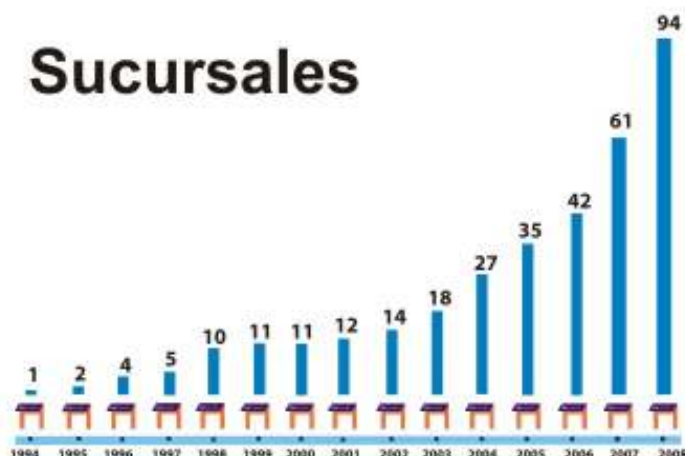
Nota 1: la mayoría de los competidores cobran en bancos trasladando al cliente el costo, esto puede llegar a equivaler hasta un 30% adicional a la tasa pagada.

Colaboradores



Un equipo con un fin común, el desarrollo del cliente.

Sucursales



- *La red de sucursales de microfinanzas, más grande de zona metro,*
 - *Interconectada, con múltiplos productos.*

Plataforma Tecnológica

- **Plataforma FinComún:** Siendo los sistemas de cómputo unas de las principales herramientas para el control operativo, el servicio al cliente y la reducción de costos, durante 2008, se llevó a cabo la **implantación de un nuevo sistema central de gestión bancaria.**



- El proyecto se logró implantar en 9 meses, realizándose desarrollos y adecuaciones a la lógica de negocios y regulatoria de FinComún, capacitación a más de 600 operadores y cambio de equipos de cómputo.
- Con la plataforma se realizó un cambio clave para el desarrollo de la organización, que hoy cuenta con un sistema que le representa una **fortaleza**, pues le permite estar al nivel de las instituciones bancarias, con capacidad para manejar tarjeta débito, banca electrónica, y nuevos productos de crédito y ahorro que operaremos durante el 2009.
- La inversión fue cercana a \$30 millones.



Crédito

- El crecimiento en esta actividad fue menor al esperado, derivado de los efectos de la crisis financiera y de pagos que se vivió en el segundo semestre de este año.
- En FinComún dimos especial énfasis a los siguientes aspectos:
 - a) Entender la crisis, su impacto en la empresa y en los clientes.*
 - b) Realizar acciones de mejora inmediatas, que permitieran frenar el deterioro tan acelerado de la cartera.*
 - c) Construir bases fuertes de gestión y control, para el desarrollo de la actividad de crédito en los siguientes años.*
 - a) Entender la crisis, su impacto en la empresa y los clientes.
 - Identificamos que los clientes estaban perdiendo rápidamente sus flujos por exceso de endeudamiento en tarjetas y otras deudas o por disminución de sus ventas y que las condiciones de crédito contratadas no les eran favorables.
 - Se creó un programa de reestructuras agresivo “Juntos cuando más se necesita”, que ha permitido reestructurar más de 6 mil casos.
 - También contactamos a los mejores clientes y les confirmamos que cuentan con sus créditos y que FinComún los financiará de manera permanente. Esto ha reforzado la confianza en la Institución.

b) Realizar acciones de mejora inmediatas, que permitieran frenar el deterioro tan acelerado de la cartera.

- **Separamos la operación** de la cartera buena, de la “tóxica”, con equipos especializados para su seguimiento y recuperación.
- **Identificamos las variables de crédito** que explican la mora generada y se crearon nuevas políticas de autorización y rechazo; se automatizaron, y con ello se ha visto una mejora muy importante en la originación de las operaciones.
- **Mejora de la originación:** En agosto 2008 se rechazaba el 18% de las nuevas solicitudes; hoy es el 66%. El efecto se ha visto mitigado con un incremento importante de nuevas solicitudes, derivado de que muchos competidores dejaron de prestar y FinComún impulsó su operación. Se incorporó la gestión por “Siembra-Cosecha”, monitoreando por mes, producto, sucursal, se ha reducido significativamente la mora de los nuevos créditos otorgados.

c) Construir bases fuertes de gestión y control para el desarrollo de la actividad de crédito en los siguientes años.

- Se orientó el nuevo modelo de originación de crédito no sólo a la cartera nueva sino a los clientes que ya operaban y se han ido identificando aquéllos a los cuales hay que cancelarles sus líneas.
- Con lo anterior hemos ido reemplazando cartera con mejor calidad, afectando ligeramente el crecimiento neto, pero mejorando su composición.
- Se han mejorado las bases de análisis de políticas crediticias, separando totalmente al área comercial del proceso de diseño de políticas de riesgo, e integrando los procesos de análisis estadístico al área de riesgos.
- Se decidió crear reservas de crédito superiores a las exigidas por la normatividad, a fin de reconocer los posibles quebrantos y con ello mostrar un balance adecuado a las circunstancias y a los riesgos que el nuevo entorno nos presenta.



Actividad Crediticia



	2007	2008
Mujeres	65%	64%
Hombres	35%	36%
Crédito Promedio	\$7,474	\$8,060
Plazo Promedio	30 semanas	32 semanas

Informe 2008

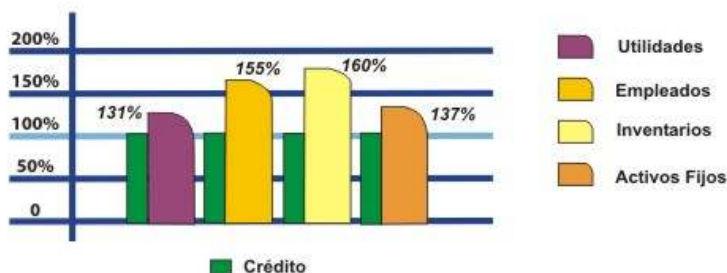
En 14 años 750mil préstamos cerca de 8 mil millones y Miles de historias de éxito.

Impacto

Los clientes muestran algunos impactos como son:

- Las **utilidades** crecen en 31%
- El número de **empleados** es 55% mayor al número reportado inicialmente
- Los **inventarios** crecen 60% (destino principal del crédito)
- Los **activos fijos** aumentan en 37% (destino principal del crédito)

Mejoras de los Clientes



(Comparando clientes nuevos con menos de 1 año vs. Clientes con más de 1 año)

Fondeo

Derivado de las crisis inmediatamente se resintió en el **mercado la falta de liquidez**.

FinComún no tuvo cancelaciones de ninguna de sus líneas de crédito y pudo incrementar las mismas. Durante el cuarto trimestre **Nafin, Finafim y la Agencia Española** de Cooperación, **incrementaron** sus líneas de crédito, con valor de 80 millones. Adicionalmente se está en proceso de negociación de nuevas líneas para complementar el fondeo.

El Comité Ejecutivo tomó el acuerdo de proponer a la próxima Asamblea la **capitalización de 50 M.**

Con todas esas acciones y el incremento de nuestra captación, vía ahorro, consideramos que podremos mantener en 2009 el ritmo de crecimiento de nuestra cartera y la seguridad de nuestros clientes en la **continuidad del servicio**.



Fondo para la Concesión de Microcréditos del Gobierno Español



Fideicomiso del Fondo Nacional de Financiamiento al Microempresario (FINAFIM)



Nacional Financiera Banca de Desarrollo

Captación

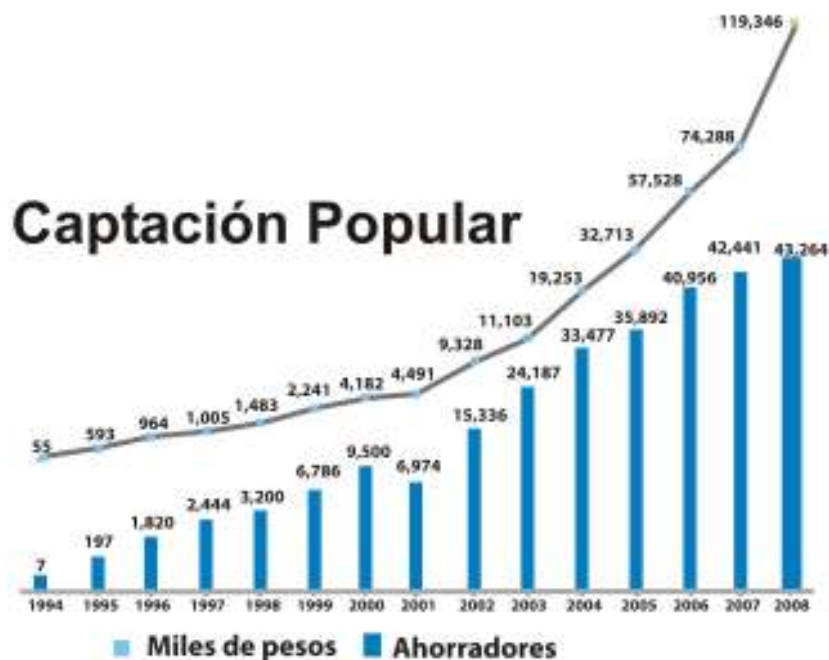
El ahorro fue el inicio de nuestra operación y lo conceptualizamos con un servicio de alto valor para el cliente.

El ahorro es uno de los principales servicios que requieren nuestros clientes y no es ofrecido por la mayoría de las entidades de microcrédito. Es nuestra principal fuente de fondeo.



2008 ha sido el año de mayor crecimiento en depósitos. Con apoyo en la plataforma tecnológica con la que contamos, en 2008 decidimos promover el ahorro a plazo fijo de manera muy importante. De esta forma logramos incrementar sensiblemente el plazo de las inversiones de nuestros clientes que demostraron, de esa manera, su confianza hacia FinComún.

Es de destacarse que los depósitos se han ido incrementando en los meses posteriores al inicio de la crisis, y que más del 90% del incremento se ha invertido a plazo fijo.



*La gente si ahorra,
Hay que darle acceso.*

Captación Patrimonial



***Ahorro con impacto social,
Captar en zonas de ingreso medio y alto,
intermediarlo en zonas populares.***



Calificación S&P

En 2008 se realizó por primera vez la calificación por parte de una empresa especializada, habiéndose seleccionado a Standar & Poor's.

El proceso fue copatrocinado por el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y tiene por objeto promover este tipo de calificaciones en entidades microfinancieras en América Latina, siendo FinComún la seleccionada para el caso México.

S&P otorga calificación nacional de mxBBB+ estable, lo que nos da la oportunidad de emitir bonos en el mercado de dinero. También se realizó calificación internacional asignándonos B- equivalente a la nacional.

Estamos orgullosos de que en un entorno como el que se está viviendo, hayamos sido reconocidos por esta calificación, lo que contribuya a la confianza de nuestros clientes e inversionistas.

Destacan en la calificación la Administración de la empresa, la alianza con Grupo Bimbo y las acciones anti crisis implementadas

Servicio al Cliente

- Habiéndose definido el Modelo de Servicio como la construcción de una de nuestras **principales ventajas competitivas**, durante 2008 se continuó su profundización.
- Ya se han realizado 4 mediciones de las cuales 3 impactan en este ejercicio mostrándonos una **clara mejora**, se destaca que la identificación de la lógica de servicio que busca el cliente “lo que compra”, es adecuada y se mejora en esta.
- Todo esto fortalecido en acciones como: el cambio de Plataforma Tecnológica, la ampliación en el número de sucursales, el sistema de capacitación y formación, entre muchas otras pequeñas acciones.
- Destacamos, que el **nivel de satisfacción es mayor al 90%**, la intención de recomendación y reutilización de los servicios del 88%.



Capacitación

- **Instituto FinComún**, La capacitación y formación de nuestro equipo de colaboradores son piezas clave para el logro de los objetivos comerciales y sociales que nos hemos planteado.
- Durante 2008, agrupamos el proceso de capacitación a través del Instituto, generando materiales, cursos y metodologías de capacitación con herramientas pedagógicas y prácticas que nos permitan mejorar el conocimiento y resultados de nuestros colaboradores.
- Se iniciaron nuevos desarrollos de capacitación en formatos a distancia y exámenes de conocimiento como parte de los requisitos para el cambio de categorías en los planes de carrera de los colaboradores.
- Se inicio la instalación de un sistema de E-learning que nos permitirá dar formación a distancia, promover la autocapacitación y evaluar a los colaboradores.

Reconocimientos



FinComún Recibe Reconocimiento de Nacional Financiera

FinComún recibió un reconocimiento de Nacional Financiera a su destacada participación en la red de intermediación financiera de NAFINSA.

Este reconocimiento es un estímulo a **FinComún** para redoblar sus esfuerzos en el camino de apoyar en el crecimiento y desarrollo de sus clientes y familias.

Fomentando la Cultura Financiera

Por segundo año consecutivo **FinComún** colabora con el Instituto Politécnico Nacional (IPN) para impartir el curso sobre micro finanzas para alumnos regulares de las diferentes Facultades de Economía y las Escuelas Superiores de Contaduría y Administración (ESCA). En el 2008 participaron 50 alumnos, de los que **FinComún** otorgó becas de estudio a 25 alumnos.





Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2008

Por sexto año consecutivo **FinComún** recibe el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR 2008), gracias al esfuerzo y compromiso de todos sus colaboradores, directivos, así como del Consejo de Administración, quienes han tenido muy claro desde su fundación el compromiso y la vocación social de la empresa. El evento se realizó en el mes de Marzo, organizado por el Centro Mexicano para la Filantropía y la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial.



Reconocimiento por parte de la Unión Social de Empresarios de México (USEM)

En el mes de mayo, la *Unión Social de Empresarios Mexicanos (USEM)* entregó un reconocimiento a **FinComún**, por su trabajo y compromiso empresarial, social y humano durante 14 años de operación.



Trabajos de Investigación



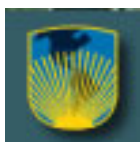
Estudio de “La crisis económica en las microfinanzas” – USAID



“Alineación por procesos para cumplir la estrategia” – MIT



“La reestructura como estrategia de cobranza” – Yale y Harvard



Banco Interamericano de Desarrollo

“Modelo financiero Bimbo” – BID



“Caso del modelo financiero de Bimbo” – Harvard y Enterprise Solutions for Poverty



“Protección del consumidor y mejores prácticas de servicio” – Acción International (Proyecto Beyond Codes)



“Rotación y Retención de Personal” – Boston Consulting Group y Endeavor.



Nuestros Productos

Ahorro
FinComún[®]
¡Su dinero está seguro y a la mano!

Cuenta de Ahorro

Inversión
FinComún[®]
¡Dale más valor a tu dinero!

Inversión Popular
Inversión Patrimonial

Prevención
FinComún[®]
¡Proteja a su familia y su patrimonio!

Seguro de Vida
Seguro por Incapacidad
Seguro para Cáncer de la Mujer
Plan de Gastos Funerarios
Membresía MediAccess Familiar
Paquetes de Seguros

Crédito
FinComún[®]
¡Apoyo efectivo para su negocio!

Crédito Productivo
Crédito Temporada
Colchoncito
Crédito PreAprobado
Crédito Mejoramiento de Vivienda
Crédito Price Shoes
Crédito Scorpión

Remesas
FinComún[®]
¡Tus remesas seguras y a tiempo!
Remesas

FinComún y Movistar Empresas
Plan Números Frecuentes
10/50 Control



Consejo de Administración

Juan Murguía Pozzi
PRESIDENTE

José Ignacio Mariscal Torroella
VICEPRESIDENTE EMPRESARIAL

Agustín Irurita Pérez
VICEPRESIDENTE SOCIAL

Ignacio del Valle Ruiz
Juan Orozco Gómez Portugal
Luis Fernando Sampson Riquelme
Javier Augusto González Franco

Miembros Suplentes del Consejo de Administración

Henry Davis Signoret
Joaquín Brockman Lozano
Reynaldo Reyna Rodríguez
Guillermo Irurita Piñero
Salvador Milanés García Remus
Guillermo Quiroz Abed
Santiago Mariscal Servitje

Consejero Independiente Propietario: Rubén Aguilar Monteverde.
Consejero Independiente Suplente: Jorge Aguilar Valenzuela.

Consejo de Vigilancia

Jaime Espinosa de los Monteros, Miembro Propietario Presidente;
Alfonso Aguilar Álvarez De Alba, Miembro Propietario;
Rubén Aguilar Monteverde, Miembro Propietario;
Ignacio Del Valle Ruiz, Miembro Propietario,
Jaime Daniel Padilla Bardía, Miembro Suplente.

Director General

Vicente Fenoll Algorta