

# FinComún<sup>®</sup>

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



## INFORME ANUAL 2009

*Soluciones Financieras  
que Impulsan tu Desarrollo*



# 2009: 15 años de enfrentar retos,

## *lograr metas, y... ¡Vamos por más!*

El 15vo. aniversario de **FinComún** fue un año lleno de retos y cumplimiento de metas, que nos han hecho crecer como Institución y nos han permitido establecer las bases para el **FinComún** que queremos hacia el futuro.

Varios retos externos pusieron a prueba a la Institución. Tanto la crisis de las hipotecas bursatilizadas en EEUU, pasando por la problemática de pago de grandes corporativos en México, como la contingencia sanitaria del brote de Influenza AH1N1, deterioraron fuertemente el crecimiento económico, los negocios y la economía familiar de nuestros clientes, y nos exigieron tomar decisiones complejas para controlar el deterioro que temporalmente tuvo nuestra cartera. Orgullosamente podemos decir que la Administración tomó decisiones oportunas, gracias a las cuales no sólo salimos avante sino fortalecidos de ellos.

Aún inmersos en estas circunstancias y superando las dificultades que nos presentó el entorno, la Administración tuvo el enfoque suficiente para alcanzar metas muy importantes: lanzamos exitosamente dos productos de Crédito (CrediVivienda y CrediNómina FinComún), fortalecimos nuestra base de captación, implantamos nuevos modelos de análisis de riesgos, redefinimos los procesos clave, y se logró una mejora significativa de productividad y reducción de costos.

Finalmente, durante el año 2009 se desarrollaron nuevas ideas para nuestro modelo de gestión comercial más enfocadas para ofrecer un mayor valor agregado en el servicio a nuestros clientes y lograr una mayor eficiencia para la Institución. Estamos sentando las bases que marcan la entrada de lleno al **FinComún** del siglo XXI.

Todo esto sucedió en 2009, el año en que celebramos nuestro 15 aniversario, y con gran orgullo les presentamos a continuación el Informe Anual.

Juan Murguía Pozzi

*Presidente del Consejo*

Vicente Fenoll Algorta

*Director General*

# Informe de Auditores Externos

Al Consejo de Administración y a los Señores Accionistas de

FinComún, Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V. Sociedad Financiera Popular:

Hemos examinado los balances generales de FinComún, Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V. Sociedad Financiera Popular, al 31 de diciembre de 2009 y 2008, y sus relativos estados de resultados y de variaciones en el capital contable y de flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas. Dichos estados financieros son responsabilidad de la Administración de la Compañía. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los mismos con base en nuestras auditorías.

Nuestros exámenes fueron realizados de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en México, las cuales requieren que la auditoría sea planeada y realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores importantes, y de que están preparados de acuerdo con las Normas de Información Financiera mexicanas. La auditoría consiste en el examen, con base en pruebas selectivas, de la evidencia que soporta las cifras y revelaciones de los estados financieros; asimismo, incluye la evaluación de las bases contables y de las Normas de Información Financiera utilizadas, de las estimaciones significativas efectuadas por la Administración y de la presentación de los estados financieros tomados en su conjunto. Consideramos que nuestros exámenes proporcionan una base razonable para sustentar nuestra opinión.

Como se menciona en las Notas 2 y 3 a los estados financieros (*esta información se presenta en los Estados Financieros FinComún 2009*), la Compañía está obligada a preparar y presentar sus estados financieros con base en las reglas y criterios contables emitidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a las disposiciones establecidas en la Ley de Ahorro y Crédito Popular las que, en los casos que se indican en dicha nota, no coinciden con las Normas de Información Financiera mexicanas.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de FinComún, Servicios Financieros Comunitarios, S.A. de C.V. Sociedad Financiera Popular, al 31 de diciembre de 2009 y 2008, los resultados de sus operaciones, las variaciones en el capital contable y los flujos de efectivo por los años que terminaron en esas fechas, de conformidad con las Normas de Información Financiera mexicanas, y a las disposiciones establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

C.P.C. Roberto Montaña Rivera.



# Principales Acciones

## ***Elementos a resaltar sobre el desempeño financiero de FinComún en 2009***

En el curso del 2009, FinComún alcanzó una Utilidad Neta superior a los \$15 millones; como fruto de grandes esfuerzos.

Durante el primer semestre enfrentamos condiciones muy adversas, resultado de la combinación de los estragos de la crisis financiera internacional y la contingencia sanitaria de la Influenza AH1N1, que en suma redundaron en la mayor reducción del Producto Interno Bruto de la historia moderna de México.

Con el objeto de enfrentar condiciones tan adversas, la Administración tuvo que tomar difíciles decisiones comerciales y de administración de riesgos, para promover el fortalecimiento de la originación y seguimiento de la cartera, que le llevaron a restringir el crédito durante la primera mitad del año, por lo que el crecimiento del 35% que tuvo la cartera entre Diciembre del 2008 y el cierre del ejercicio 2009 se dió durante el segundo semestre.

Aún ante un escenario tan adverso, tanto nuestros accionistas como fondeadores y clientes, siguieron creyendo en nosotros. Nuestros accionistas capitalizaron la Institución con \$50 millones, incrementando en cerca de 25% el capital la Institución. Nuestros Fondeadores Institucionales como Nacional Financiera (NAFIN), Sociedad Hipotecaria Federal (SHF), Fideicomiso Instituido en relación con la Agricultura (FIRA) de Banco de México, Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario de la Secretaría de Economía (PRONAFIM), Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y Banco de Fomento Alemán (KFW) demostraron su apoyo y compromiso con **FinComún**, y no sólo nos mantuvieron sus líneas de crédito, sino que en varios casos nos las ampliaron durante estos momentos tan complicados. Nuestros clientes mantuvieron sus ahorros en inversiones, y aún los incrementaron pese a las quiebras de instituciones financieras en otros países.

Las decisiones tomadas desde principios de 2009, en el sentido de disminuir el ritmo de colocación de cartera y reforzar las acciones de cobranza, empezaron a generar frutos durante la segunda mitad de 2009; a partir de entonces se incrementó de forma importante la cartera, y con ello la generación de Margen Financiero y de Otros Ingresos Totales. De esta forma, durante el tercer y cuarto trimestres del año se generaron los ingresos suficientes para crear reservas equivalentes al 100% de la cartera vencida, y para generar una utilidad por más de \$15 millones para 2009.

Otro elemento importante para el fortalecimiento de la rentabilidad fue sin lugar a dudas el control de gastos, que se hizo sin acudir a recortes de personal. En suma, se pusieron a prueba las capacidades comerciales, operativas y administrativas de la Institución, se redefinieron modelos de riesgo, y como consecuencia, con el liderazgo de la Administración y la entrega día a día de nuestros más de 1,000 colaboradores, logramos concluir satisfactoriamente un año lleno de retos y exigencias del entorno. Como consecuencia del éxito con el que logramos enfrentar la crisis de 2009, Standard & Poor's confirmó la calificación de **FinComún** por el año 2009 con una perspectiva estable para enfrentar el año 2010:

# STANDARD & POOR'S

*“Standard & Poor's confirma calificaciones de **FinComún**; la perspectiva es estable*

**Resumen:**

- *La administración ha abordado adecuadamente los problemas de la cartera de crédito de **FinComún**.*
- *Confirmamos las calificaciones de largo y corto plazo en escala global de 'BB-' y 'B', y en escala nacional de 'mxBBB+' y 'mxA-2', respectivamente, de **FinComún**.*
- *Consideramos que **FinComún** continuará gestionando de manera proactiva su riesgo crediticio, logrará reportar resultados netos positivos para 2010 y mantendrá buenos niveles de capitalización.”*

**Comunicado de prensa, Standard & Poor's, 19 de Febrero 2010,**  
<http://www2.standardandpoors.com/portal/site/sp/es/la/page.article/2,1,4,0,1204854257287.html>

# Nuestro Portafolio de Productos

## *Crédito, Ahorro, y algo más...*

### **Crédito.**

El año 2009 fue un año de lanzamiento y consolidación de dos nuevos productos de crédito. Como resultado de la crisis financiera, muchos de nuestros clientes fueron afectados en el desarrollo de sus planes de negocio y en su capacidad para cumplir con los compromisos financieros adquiridos con nosotros y en algunos casos, también con otras instituciones. Como organización tuvimos que acompañarlos, ajustando a la nueva realidad nuestros procesos de originación, recuperación y servicio, así como desarrollando nuevas soluciones que resolvieran en forma más efectiva la situación que muchos clientes enfrentaron. Con todo ello, **FinComún** creció su cartera en \$167 millones.

Este año consolidamos nuestra posición como oferente de créditos en el mercado popular lanzando al mercado nuevos productos y rediseñando procesos de soporte para el financiamiento. En forma exitosa realizamos las siguientes acciones durante 2009:

1. Establecimos medidas de control de riesgo; fortalecimos y especializamos la estructura y los procesos de cobranza para evitar la posible falta de pago o retraso de los clientes, como resultado de las crisis, así como también desarrollamos acciones comerciales que permitieron, en suma, una reducción en el índice de morosidad.
2. Creamos **CrediNómina FinComún**, nuestro crédito al consumo diseñado para apoyar necesidades de clientes diferentes a empresarios, cuyo pago se realiza a través del descuento de nómina. Este producto puede ser utilizado para consolidar sus deudas en mejores condiciones y con ello cuidar su historial crediticio.
3. Lanzamos **CrediVivienda**, apoyado con recursos de SHF, nuestro préstamo para mejora de la vivienda de nuestros acreditados, como respuesta a la necesidad manifiesta por parte de ellos.
4. Desarrollamos en forma temporal un **Crédito Productivo** con apoyo de NAFIN para la reactivación de la actividad económica de las empresas, principalmente del sector turismo, a consecuencia de la contingencia provocada por el virus A H1N1.
5. Apoyamos también a nuestros clientes que estuvieran en situación de riesgo de pago de deudas con otras instituciones, lanzando un crédito especial para consolidarlas en mejores condiciones.

## ***Captación.***

La Captación Tradicional mostró un desempeño positivo en el 2009. Por una parte, en el mercado del ahorro, atendido fundamentalmente por la red de cerca de 100 sucursales, creció un millón de pesos mensual en promedio. Por otro lado, durante este año la captación a plazo creció nuevamente en forma importante alcanzando el 26% anual, evidenciando con ello la confianza de nuestros clientes en **FinComún**.

## ***Canales y Medios de Pago.***

**Sucursales.** Iniciamos la operación de nuestras sucursales en Guadalajara y Puebla.

**Centro de Contacto.** Fortalecimos la infraestructura de nuestro Centro Telefónico para transformarse en un Centro de Contacto para la atención a nuestros clientes y desarrollo del mercado.

**SPEI y órdenes de pago.** Durante 2009, la Institución cambió drásticamente los medios de disposición alternativa hacia nuestros clientes; se cancelaron casi la totalidad de chequeras con otros bancos y se intensificó el uso de transferencias electrónicas vía SPEI, así como órdenes de pago. Esto ha reducido el costo de transferencias pero también nos ha permitido crear la infraestructura para dispersar diversos pagos de forma autónoma.

**ATMs.** Pusimos en marcha nuestro primer Cajero Automático (ATM, por sus siglas en inglés *Automatic Teller Machine*). Lo anterior permitirá a **FinComún** atender con mayor valor agregado y a un menor costo a sus clientes.

**Cajero**  **FinComún**®



# Mercadotecnia: externa e interna

Iniciamos la nueva estrategia de posicionamiento de marca, fortaleciendo nuestra presencia en diversos medios escritos y hablados. Así mismo, desarrollamos mecanismos internos de comunicación que alinearon todos los procesos de servicio y atención al cliente:

- Implementamos una campaña permanente para dar a conocer las tasas de interés de los productos de Inversión, dejando claro que las tasas de **FinComún** son las mejores de la banca comercial.

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

Altos rendimientos para tu dinero  
**OBTEN HASTA UN 7.50%**  
A PLAZO FIJO DE 360 DÍAS

- Desde \$ 1,000 pesos.
- A mayor plazo mejor será la tasa.
- Tasas sujetas a cambio sin previo aviso.

PRODUCTO	TASA
VISTA	4.00%
PLAZO FIJO	TASA
De 1 a 6 días	4.00%
De 7 a 13 días	4.50%
De 14 a 20 días	4.70%
De 21 a 27 días	5.00%
De 28 a 59 días	5.20%
De 60 a 89 días	5.40%
De 90 a 120 días	5.80%
De 121 a 179 días	6.00%
De 180 a 269 días	6.50%
De 270 a 359 días	7.00%
De 360 a más días	7.50%

TASA BRUTA ANUAL

15 años Regulado por el desarrollo

Servicio a clientes **01 800 087 1577**

Institución supervisada por la CNBV y regulada por la Ley de Ahorro y Crédito Popular  
[www.fincomun.com.mx](http://www.fincomun.com.mx)

- Lanzamos nuestra campaña de marca, iniciando en forma programada publicaciones en revistas y radio adecuadas a nuestro segmento de mercado.

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

**Préstamos**

para grandes empresarios

FinComún te apoya con créditos a la medida para impulsar el crecimiento de tu negocio y el bienestar de tu familia. Údanos hoy, un asesor FinComún te atenderá personalmente.

52001610  
Servicio a Clientes FinComún  
01 800 0871 577

2001610  
Línea a Clientes FinComún  
01 800 0871 577

CREDITO - AHORRO - INVERSION - SEGUROS - REMESAS - PREVENCIÓN - [www.fincomun.com.mx](http://www.fincomun.com.mx)



## Otros Productos.

Durante el año 2009 fue un año en el que **FinComún** incrementó su oferta en otros productos, que complementa el portafolio de soluciones para sus clientes.

**Seguros y Teléfonos.** Durante 2009 crecimos 5 veces en términos de primas de seguros y unidades vendidas de teléfonos.

2008	2009
<p><b>Seguros</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Integral de Protección <i>(Seguro de Vida, por Incapacidad y Membresía Mediaccess)</i></li><li>• Seguro para Auto Particular</li><li>• Seguro para Transporte Público</li></ul> <p><b>Telefonía</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan 10/50 Control</li></ul>	<p><b>Seguros</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan Integral de Protección <i>(Seguro de Vida, por Incapacidad y Membresía Mediaccess)</i></li><li>• Seguro para Auto Particular</li><li>• Seguro para Transporte Público</li><li>• Seguro de Vida</li><li>• Seguro por Incapacidad</li><li>• Seguro contra el Cáncer de la Mujer</li><li>• Seguro por Hospitalización</li><li>• Seguro contra Graves Enfermedades</li><li>• Seguro para Educación</li><li>• Plan de Gastos Funerarios</li><li>• Membresía Mediaccess</li></ul> <p><b>Ventajas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Más opciones de seguros</li><li>• Facilidad de pago<ul style="list-style-type: none"><li>Pago total de prima</li><li>Pago fraccionado</li></ul></li></ul> <p><b>Telefonía</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plan 10/50 Control</li></ul>

**BIMBO.** Un año de consolidación en la operación de nuestra alianza estratégica con BIMBO, en la cual se explotaron 2 nuevos productos de crédito y seguros, además de continuar con el otorgamiento de crédito a los clientes del canal detalle:

- Tanto en nuestras oficinas centrales como en sucursales, lanzamos nuestra campaña de comunicación interna, para apoyar el trabajo de nuestros colaboradores que diariamente atienden en forma directa a nuestros clientes.
- Arrancamos el programa de renovación, tanto de la señalización en oficinas como del material publicitario, ajustado a los requerimientos de la nueva imagen.



- Tuvimos presencia en diversas Expos relacionadas con nuestro mercado como son la Semana Nacional PYME 2009 y la Expo Abarrotes y Misceláneas 2009 entre otros.

# Vocación Social

## *El centro de la misión de FinComún*

**FinComún** ha buscado desde su inicio responder a su vocación social de muchas formas. La primera, siendo una empresa eficiente y productiva. Es decir cumpliendo su misión social a través de su misión económica, tanto interna como externa.

Este año de 2009, a pesar de la grave crisis económica que consumió muchas fuerzas hacia la dimensión económica y financiera, **FinComún** logró impulsar diversas iniciativas en la dimensión social.

- **Campaña de Valores:** Se implementó campaña de comunicación denominada “Acciones con Valor” con la que se logró reforzar la actividad diaria de los colaboradores de **FinComún** con sus principios institucionales.
- **Actualización del Código de Ética:** Frente a las exigencias del entorno y a una cada vez mejor comprensión de la responsabilidad social, se revisó y renovó el Código de Ética.
- **Comité de Ética:** Se instituyó de manera formal el Comité de Ética, para revisar y resolver cuestiones de ética empresarial, emitiendo recomendaciones.
- **Línea de Valor:** En estrecha vinculación con el tema de la ética institucional, se puso a disposición de todos los colaboradores un canal confidencial de denuncia a cualquier situación que contravenga con los valores, principios y conductas expresados en el Manual de Filosofía Organizacional. Se contrató un servicio llamado “Tips Anónimos” administrado por Deloitte. El hecho de que sea un tercero quien reciba los reportes, ofrece mayor confianza a los colaboradores, quienes muchas veces buscan garantizar su confidencialidad y mantener su anonimato.

**Línea  
de Valor**

**Dilo con Valor**  
Nosotros te escuchamos



- **Proceso anual de diagnóstico como Empresa Socialmente Responsable (ESR).** Desde hace 8 años, **FinComún** ha participado anualmente en este proceso, más allá de la obtención del distintivo, con el fin de revisarse periódicamente, ver cómo vamos y detectar oportunidades de mejora en temas de responsabilidad social, tales como: Calidad de vida en la empresa, Ética Empresarial, Vinculación con la Comunidad y Uso sustentable de los recursos y medio ambiente.



- **Otras acciones:** Junto con estas acciones, este año, con el apoyo de una herramienta que nos ofreció UNIAPAC-USEM, la matriz “Áreas de Acción de la Responsabilidad Social Empresarial”, realizamos un autodiagnóstico, para valorar nuestro desempeño social y generar acciones que nos permitan atender a nuestros *stakeholders*, en las 3 líneas de acción estratégicas: 1) Ética y Transparencia; 2) Calidad de Vida y 3) Generación y Distribución de la riqueza. Hemos implementado algunas, iniciado y mejorado otras, entre ellas, algunas de la que ya hemos mencionado arriba.



- Participamos como patrocinadores y difusores del Congreso Mundial de UNIAPAC, realizado en México en octubre pasado, impulsando igualmente la participación de directivos y colaboradores de **FinComún**.
- Como desde hace varios años, **FinComún**, preocupado por la formación social de sus directores y gerentes, continuó participando en el Curso de Formación Social (CUFOSO) de la USEM.
- **FinComún** impulsó diversas campañas y medidas preventivas como ante situaciones de emergencia, tal fue el caso de la epidemia A H1N1, inundaciones en Iztapalapa, campañas de vacunación y jornadas de salud con el respaldo del IMSS y otras diversas como cuidado del medio ambiente, recolección de baterías, separación de la basura y bolsas biodegradables entre otros.
- Iniciamos un nuevo programa de apoyo a la Fundación Juan Diego consistente en la transmisión del conocimiento que tenemos del empresario popular para que sea punto de arranque para su nuevo proyecto.

Estas son algunas de las acciones emprendidas durante el año pasado y somos conscientes de que siempre existirá algo más por hacer por las comunidades donde tenemos presencia y en ocasiones donde no estamos. **FinComún** seguirá avanzando en el cumplimiento cabal de su responsabilidad social desarrollando una estrategia integral que responda mejor a los retos del momento y a nuestra clara misión y vocación social.

# Reconocimientos

La labor de **FinComún** fue reconocida por Nafin con los premios de Participante durante la contingencia sanitaria y Acreditado 2009.



Orgullosamente les informamos que por Tercer Año Consecutivo, algunos de nuestros clientes fueron reconocidos con el Premio Banamex a la Microempresa 2009; esto es una prueba más de la activa participación de **FinComún** en el fortalecimiento de empresarios y microempresas del país:

- Ganador de la categoría "Gestión de la Actividad Productiva Urbana".
- Mención especial de la categoría "Gestión de la Actividad Productiva Urbana".



# Retos para 2010:

*¡Listos para enfrentarlos!*

El Plan de Negocios de **FinComún** para el año 2010 tiene objetivos claros y puntuales de crecimiento de su portafolio y rentabilidad. Por un lado integraremos nuevos e innovadores productos para satisfacer las necesidades de los clientes y por otro se desarrollarán herramientas y procesos que permitan incrementar la eficiencia operativa, reducir el riesgo y mejorar servicio. Los Asesores Financieros de **FinComún** seguirán siendo el alma de la Institución, siempre en el campo, atendiendo personalmente y ofreciendo soluciones a sus clientes.

**FinComún** continuará trabajando en generar la cultura de ahorro en las comunidades donde opera y seguirá apoyando con acciones que beneficien y promuevan el desarrollo de los miembros de la localidad. El reto seguirá siendo impulsar el crecimiento y la calidad de vida de los clientes, a través de promover el ahorro y el uso responsable del financiamiento, ofreciendo servicios más accesibles y económicos.

Sólo nos resta agradecer a nuestros accionistas, consejeros directivos, autoridades, colaboradores, fondeadores y clientes de la Institución la confianza depositada en nosotros, sin la cual no se hubieran logrado los resultados que hoy presentamos a esta Asamblea.

*Muchas gracias.*

***FinComún***<sup>®</sup>

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

*Informe Anual 2009*