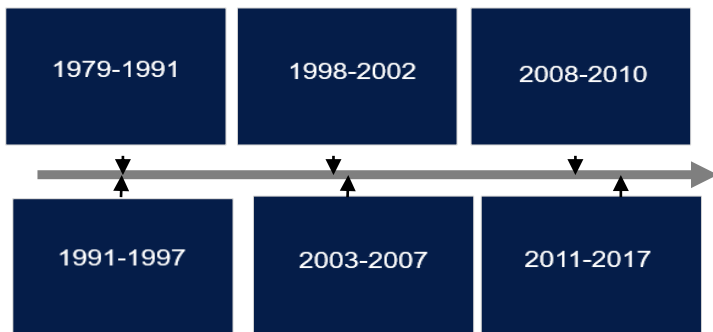


## 25 AÑOS CONSTRUYENDO UNA INSTITUCIÓN



EN LA  
ACTUALIDAD

25 AÑOS EN  
CIFRAS

EL FUTURO



1979-1991

# CONTEXTO PAÍS

- > En el año 1979 el Frente Sandinista de Liberación Nacional derrocó al Presidente Anastasio Somoza a través de una revolución.
- > Durante 10 años de gobierno Sandinista, se realizaron masivas confiscaciones de propiedades privadas y se nacionalizaron muchas empresas incluyendo la banca.
- > Altos niveles de inflación.
- > En el país se carecía de todo.
- > Se libraba una batalla muy fuerte encabezada por combatientes que habían formado lo que se llamó “La Contra” y quienes presionaron al gobierno hasta llevarlo a firmar un acuerdo de paz en el cual se incluyó el compromiso de celebrar elecciones en el año 1990.
- > En 1990 Doña Violeta de Chamorro gana las elecciones a Daniel Ortega y comienza una nueva etapa para Nicaragua; esta etapa se llamó de “Concertación” y “Reconciliación”.

En este escenario inicia  
nuestra actividad

1991-1997

- > **1991-** Steve Gross de Accion Internacional viajó a Nicaragua buscando quien se interesara por iniciar un proyecto de microcrédito.
- A través de las Naciones Unidas hizo contacto con el Dr. Juan Alvaro Munguía quien recién había asumido la presidencia del Banco Nacional de Desarrollo
  - Dr. Munguía invita a dos grupos de personas; sandinistas y no sandinistas para crear la Fundación para el Desarrollo de la Microempresa (FUDEMI). Lamentablemente, no se logran poner de acuerdo y se separan los grupos.
  - El Dr. Munguía es contactado por Accion, USAID y el Gobierno de Austria y le ofrecen apoyo si él está dispuesto a organizar otra institución. Es así que por invitación del Dr. Munguía un grupo de 9 personas aceptamos juntarnos y crear la Fundación para el Apoyo a la Microempresa (FAMA)



**FAMA**

*¡Del lado de la gente!*

# EL INICIO, LA PRIMERA EXPANSIÓN GEOGRÁFICA

- > **Diciembre de 1991** - Se constituye FAMA.
  - Para iniciar operaciones, se contó con el aporte del Gobierno de Austria en carácter de donación y el apoyo técnico de ACCION Internacional
- > **Marzo de 1992** - Se otorgaron los primeros créditos en Managua.
- > **1993**- Se celebra el Primer Aniversario.
- > **1994** - Se inaugura el programa FAMAGRO y se otorgan los primeros créditos al sector agropecuario.
  - Se aplica la primer evaluación CAMEL en FAMA.
- > **1995** - Se inicia el proyecto de Investigación para Diálogo de Gestiones.
- > **1997** - Se celebra el Quinto Aniversario de FAMA.



Primer Aniversario



Quinto Aniversario

Durante este periodo se abrieron 11 sucursales.

1998-2002



# HURACÁN MITCH – SUS EFECTOS

- > **1998** - El Huracán Mitch afectó toda la región Centroamericana.
- > **1999** – Efectos del Huracán. El Programa FAMAGRO se ve seriamente afectado.
  - Clientes adoptaron una cultura de no pago y se registraron grandes pérdidas para FAMA



- > **2000**
  - Se cierra el programa de FAMAGRO en vista que los clientes no tenían voluntad de pago.
  - Se abren cajas de atención al cliente en todas las oficinas de FAMA y se suspende la práctica de pagar en uno de los bancos del país.



# HURACÁN MITCH – SUS EFECTOS

- > **2000-** Sale al aire la página web de FAMA y se implementa el correo electrónico e internet en todo FAMA.
- > **2002-** FAMA recibe el Premio a la Excelencia en Microfinanzas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) convirtiéndose en la primera institución no regulada de Centroamérica en recibir el galardón.



Durante este periodo se abrieron 6 sucursales más.

2003-2007

# LA PREPARACIÓN – TRANSFORMACIÓN A FINANCIERA

> 2003- Servicio de Remesas Familiares desde EEUU.

> 2004

- FAMA recibió el Primer Premio Regional BCIE a la Gestión en Microfinanzas convirtiéndose en la primera institución en Centroamérica en recibir el galardón.
- Se toma la decisión de transformarnos a Financiera regulada por la Superintendencia de Bancos; se preparó el estudio de viabilidad y se sometió la solicitud a la SIBOIF.



> 2005

- FAMA obtuvo autorización de la SIBOIF para constituirnos en Financiera FAMA, S.A. y se contrató la Asistencia Técnica de Accion Internacional
- Se adquiere un nuevo sistema de Información – Topaz

# LA PREPARACIÓN – TRANSFORMACIÓN A FINANCIERA

## > 2006

- Entró en producción el nuevo sistema informático y se inició el proceso de transformación a Financiera regulada.
- Se completaron el 100% de las provisiones de acuerdo a normas de la SIBOIF, se contrató al Auditor Interno de planta, al Evaluador de Activos y al Oficial de Cumplimiento.
- Se recibió autorización de la SIBOIF para iniciar operaciones como Financiera FAMA, S.A.

- ## > Enero de 2007-
- FAMA abre sus puertas al público con una nueva imagen institucional bajo la nueva figura jurídica de Financiera FAMA.



En este periodo se abrieron 7 sucursales más.

2008-2010

# CRISIS FINANCIERA MUNDIAL Y MOVIMIENTO DE NO PAGO

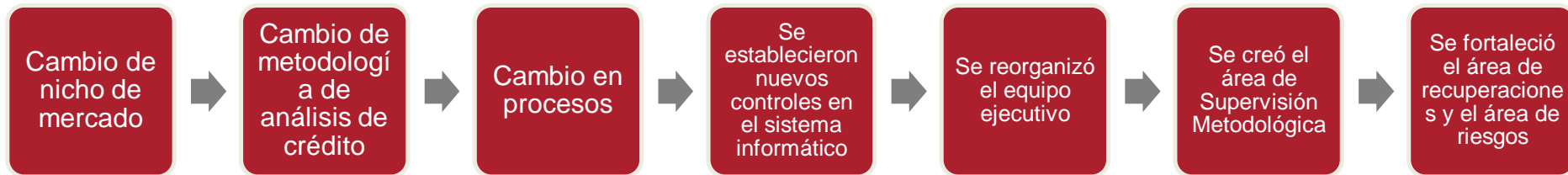
- > **2008** - Se formó un grupo de deudores en el norte del país y para llamar la atención se tomaron algunas carreteras importantes.
  - El Presidente Ortega andaba en campaña y al visitar la zona, el grupo hizo una manifestación y Ortega les expresó que tenían razón, pero que en vez de cerrar las carreteras debían ir a protestar frente a las instituciones financieras, entonces el grupo creció.
  - Las protestas no se hicieron esperar y los grupos se manifestaron frente a las oficinas de las microfinancieras y de los bancos.
  - Los resultados de esta crisis fueron catastróficos especialmente para la industria de Microfinanzas. Los acreedores suspendieron desembolsos a las instituciones, los niveles de morosidad (PAR30) se incrementaron por encima del 15%, las pérdidas alcanzaron niveles nunca antes vistos, FAMA perdió el 40% de su capital en dos años, la cartera y clientes se redujo en 50%.
- > **2009**- Fue necesario tomar medidas drásticas como; cierre de algunas oficinas, reducción de personal y suspensión de muchos beneficios al personal.





# CRISIS FINANCIERA MUNDIAL Y MOVIMIENTO DE NO PAGO

> Financiera FAMA pasó por un proceso de cambio profundo



> **2009-** Se introdujo un Nuevo Modelo de Negocios, una nueva estrategia comercial y se instaló el CENPRO (Centro de Procesamiento centralizado).





# CRISIS FINANCIERA MUNDIAL Y MOVIMIENTO DE NO PAGO

- > **A partir del año 2009** - Acompañamiento de Accion Internacional con la incorporación de un asesor residente por un periodo de 2 años.
- > **Primer semestre del año 2010** - Se llegó al fondo de la crisis.
  - Nuestra solvencia patrimonial y la eficiencia en el manejo de la liquidez y de los gastos administrativos permitieron sobrevivir la crisis.



2011-2017

# EL RESURGIMIENTO DE FINANCIERA FAMA

- > **2011**
  - Financiera FAMA logra salir a flote obteniendo una utilidad mínima.
  - Se creó el Centro PYME, se introdujo el FAMA Móvil, se creó el CENDOC (Centro de Documentación).
- > **2012** Fue el primer año en que la institución opera de manera “normal” logrando obtener los mejores resultados en la historia de FAMA. A partir de ese año, cada año subsecuente se convirtió en el mejor año de la historia.
  - Elaboramos un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2013-2017.
  - Trabajamos en buscar como agilizar los procesos y entregas de crédito a los clientes.
  - Nuevo tipo de evaluación de crédito “reducida”
  - Incorporación de SMS en el proceso de prospección para las consultas a las centrales de Riesgo y para Cobranza Preventiva.
  - Se inició el proceso de digitalización de solicitudes de crédito y envío a CENPRO vía scan.
- > **2013** - Nuestra cartera afectada >30 días se había reducido a 1.94% y nuestro crecimiento de cartera era de 18% en dólares.

# EL RESURGIMIENTO DE FINANCIERA FAMA

> 2014

- Logramos ser la primera institución financiera regulada especializada en Microfinanzas en el país en obtener autorización de la SIBOIF para emitir valores a través de un Programa de Emisión de Valores Estandarizados de renta Fija por un monto de US\$4.0 millones.
- Durante este año se concluyó el proceso de búsqueda, evaluación y selección de software seleccionando una versión “upgraded” del sistema Topaz Microfinance.
- Se estableció alianza con la empresa Punto Fácil para establecer puntos de recaudo de las cuotas que pagan nuestros clientes.

> 2015 - Lanzamos una nueva imagen institucional de las sucursales



# EL RESURGIMIENTO DE FINANCIERA FAMA

> **2015-** Iniciamos el proyecto de preparación para la captación de depósitos con la Asistencia Técnica de Accion Internacional.

> **2016-**

- Culminó el proyecto de cambio de sistema el cual entró en producción el 1 de febrero de 2017.
- Financiera FAMA fue reconocida como una de las 60 mejores marcas de Nicaragua convirtiéndose en una “Top Brand”



> **2017-**

- Puesta en Producción y periodo de estabilización Sistema Topaz
- Aumento en la participación accionaria de ACCION e incorporación de 2 nuevos socios TRIODOS y FMO.
- Financiera FAMA obtuvo la certificación de Smart Campaign.



En este periodo se abrieron 4 sucursales más.

EN LA  
ACTUALIDAD

# INFORMACION GENERAL - NICARAGUA

**Nombre oficial** - República de Nicaragua

**Capital** - Managua

**Idioma oficial** - español

**Población** - 6.3 millones

**División política administrativa** - 15 departamentos y 2 regiones autónomas

**Moneda** - Cordoba

**Superficie total (Km<sup>2</sup>)** - 130,373.5 Superficie.

Tierra firme<sup>1</sup>/ 120,339.5

**Lagunas** - 47

**Volcanes** – 28, 21 inactivos - 7 activos

**Producto Interno Bruto (US\$ millones)**

13,230.1

**Producto Interno Bruto per cápita (US\$) –**

2,090.8

**Crecimiento real de la economía (%)** 4.7

**Inflación (%)** 3.1

Diciembre 2016 (BCN)



# SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

## Sistema Regulado

- > 8 Bancos (7 bancos comerciales privados y 1 banco de fomento a la producción)
- > 4 Financieras
- > 4 oficinas de representación de bancos internacionales
- > 4 almacenes generales de depósito
- > 1 bolsa de valores
- > 1 central de valores
- > 5 puestos de bolsa
- > 1 sociedad administradora de fondos de inversión
- > 5 compañías aseguradoras.

## ASOMIF

- > 18 Instituciones Activas
- > 333,351 Clientes Activos (ASOMIF)\*
- > US\$350,130 Millones de Cartera Activa (ASOMIF)\*

\*Datos con corte a Diciembre 2016

# SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

## Sistema Regulado - Desempeño 2016

- > Durante 2016, el Sistema Financiero Nacional mostró un desempeño favorable, destacando la expansión estable aunque desacelerada del crédito, lo cual estuvo en línea con el menor crecimiento de los depósitos, principal fuente de fondeo del crédito.
- > La expansión crediticia generó mayores ingresos financieros, lo que a su vez permitió alcanzar mayores niveles de rentabilidad, al tiempo que la solvencia y adecuación de capital se mantuvieron estables. Asimismo, como fuentes adicionales de fondeo, el SFN utilizó activamente el mercado interbancario y aumentó sus inversiones, a pesar de la reducción observada en los primeros tres trimestres del año.
- > Lo anterior coincide con el dinamismo del crédito por actividad económica, en el cual tanto el crédito personal como el comercial se destacaron. A su vez, la morosidad total continuó registrando niveles bajos y estables, **siendo los más bajos de Centroamérica.**

# SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

## Sistema Regulado - Desempeño 2016

- > Dado la dinámica crediticia, el patrimonio de las instituciones financieras continuó consolidándose, explicado por un incremento en las utilidades netas. Lo anterior permitió que los indicadores de rentabilidad (ROA y ROE) aumentaran respecto a 2015 y que la adecuación de capital se ubicara por encima de lo requerido.
- > La cartera de crédito bruta registró un crecimiento interanual de 18.4 por ciento (23.0% en 2015) y finalizó con un saldo de 144,709.5 millones de córdobas (US\$4,934.7 millones) acompañado de indicadores de riesgo adecuados, con baja morosidad y calificación de cartera que mostró buena sanidad (93.2% calificada A).
- > Los pasivos totales del SFN exhibieron un crecimiento estable (16.5% en 2016 versus 16.6% en 2015). Este desempeño permitió que su saldo finalizara en 192,800.1 millones de córdobas, equivalente a 6,574.7 millones de dólares.

# SISTEMA FINANCIERO REGULADO

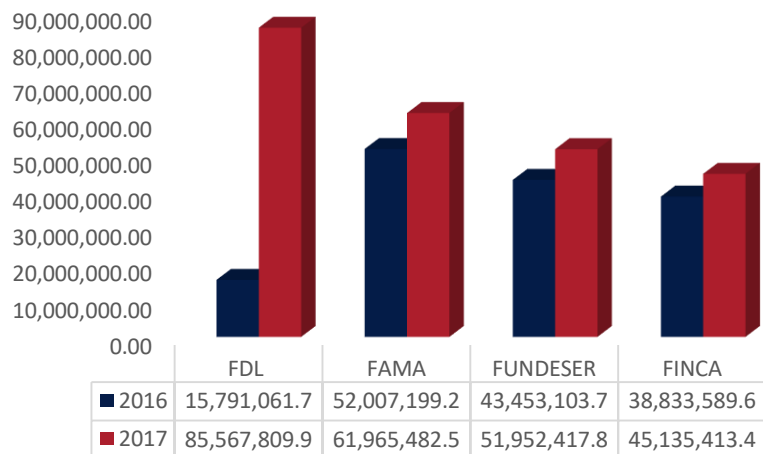
- > Cartera Activa Total - US\$ 5,003,612,097.
- > Las cuatro financieras reguladas representan de la cartera total – 4.5%
- > El 99% de la Cartera de Microcrédito del sistema financiero lo tienen las cuatro financieras.

Participación por Institución	
FDL	31%
FAMA	26%
FUNDESER	23%
FINCA	20%

\*Datos con corte a Marzo 2017

# PORTAFOLIO DE FINANCIERAS REGULADAS

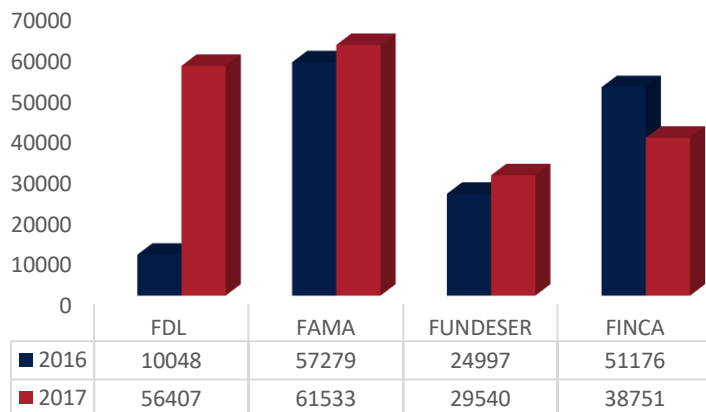
## CARTERA ACTIVA



## CREDITO PROMEDIO

INSTITUCIÓN	2016	2017
FDL	1,572	1,516.97
FAMA	908	1,007.03
FUNDESER	1,738	1,758.71
FINCA	759	1,164.75

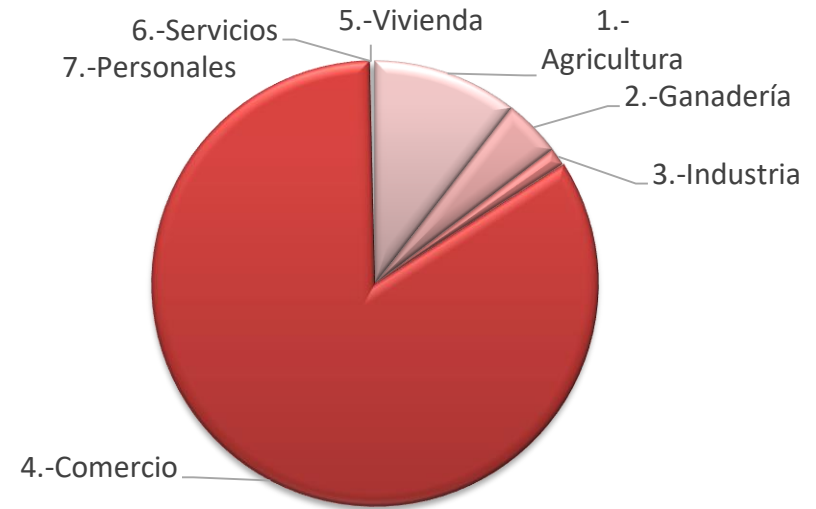
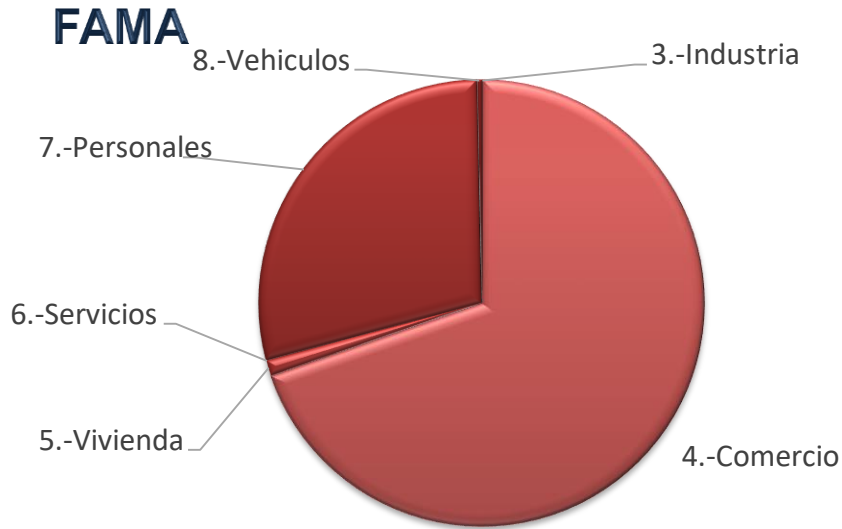
## PRESTAMOS ACTIVOS



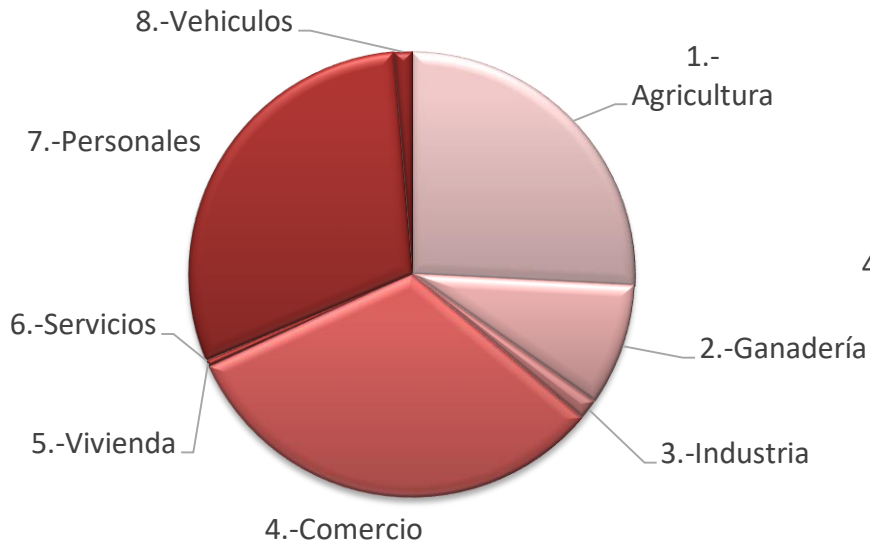
\*Datos con corte a Junio 2016-2017

# CARTERA POR ACTIVIDADES

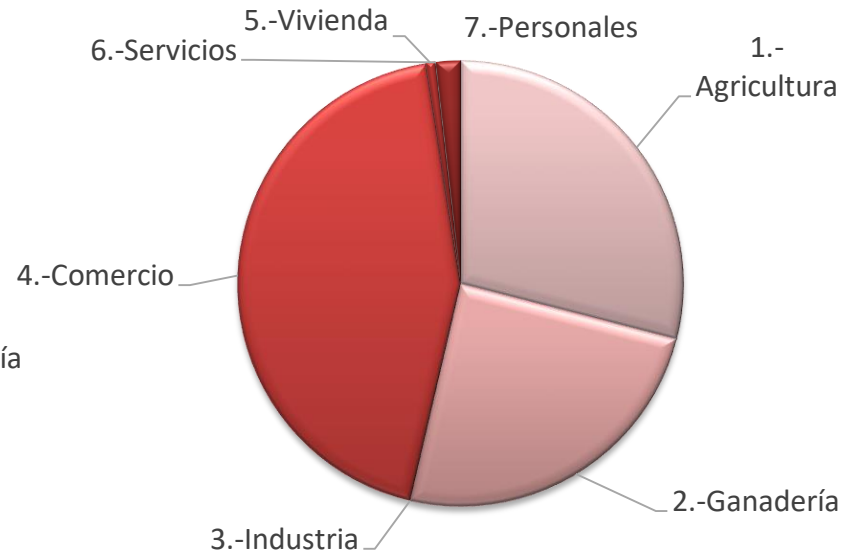
## FINCA



### FDL



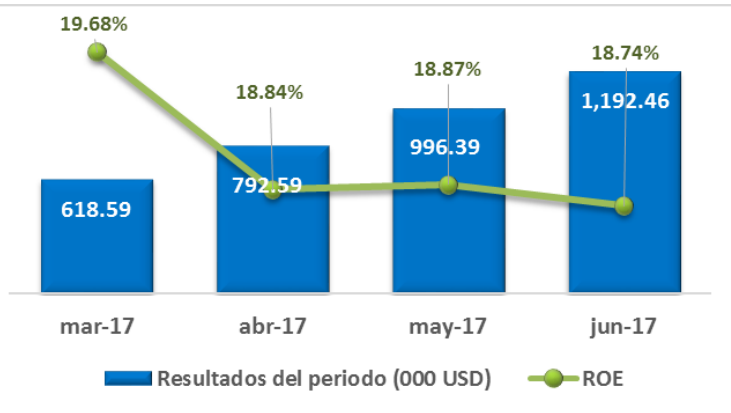
### FUNDESER



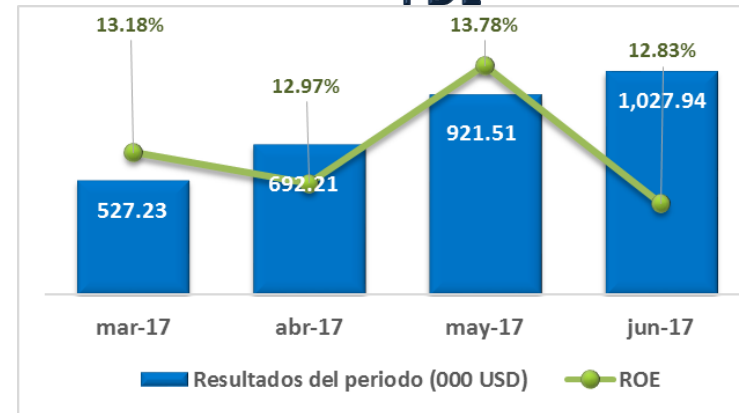
\*Datos con corte a Junio 2017

# ANALISIS DE INDICES POR INSTITUCION (EVOLUCION DE SUFICIENCIA PATRIMONIAL)

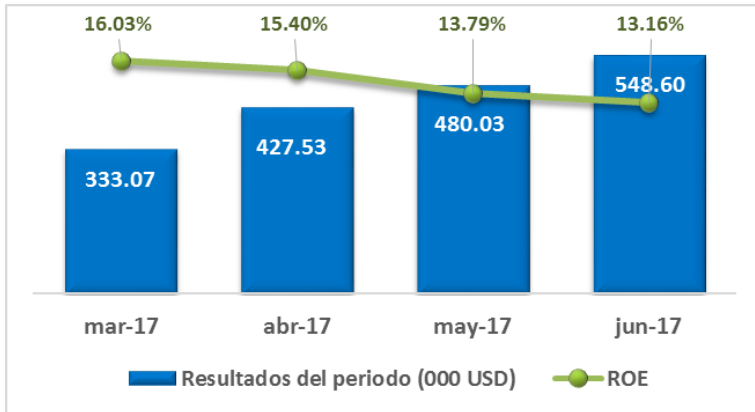
## FAMA



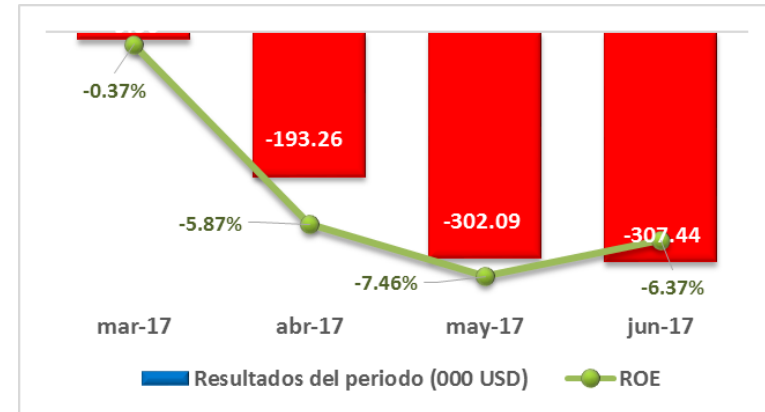
## FDL



## FINCA NIC.



## FUNDESER



\*Datos con corte a Junio 2017



# MISIÓN

Contribuir al progreso de miles de familias nicaragüenses mediante la prestación de servicios financieros y no financieros especializados, para la micro, pequeña y mediana empresa en los sectores comerciales, productivos y de consumo.

Para su cumplimiento contamos con un equipo de trabajo altamente competente y con tecnología apropiada que garantizan la satisfacción de nuestros clientes, la rentabilidad de la Institución y el liderazgo en el segmento de las micro finanzas.

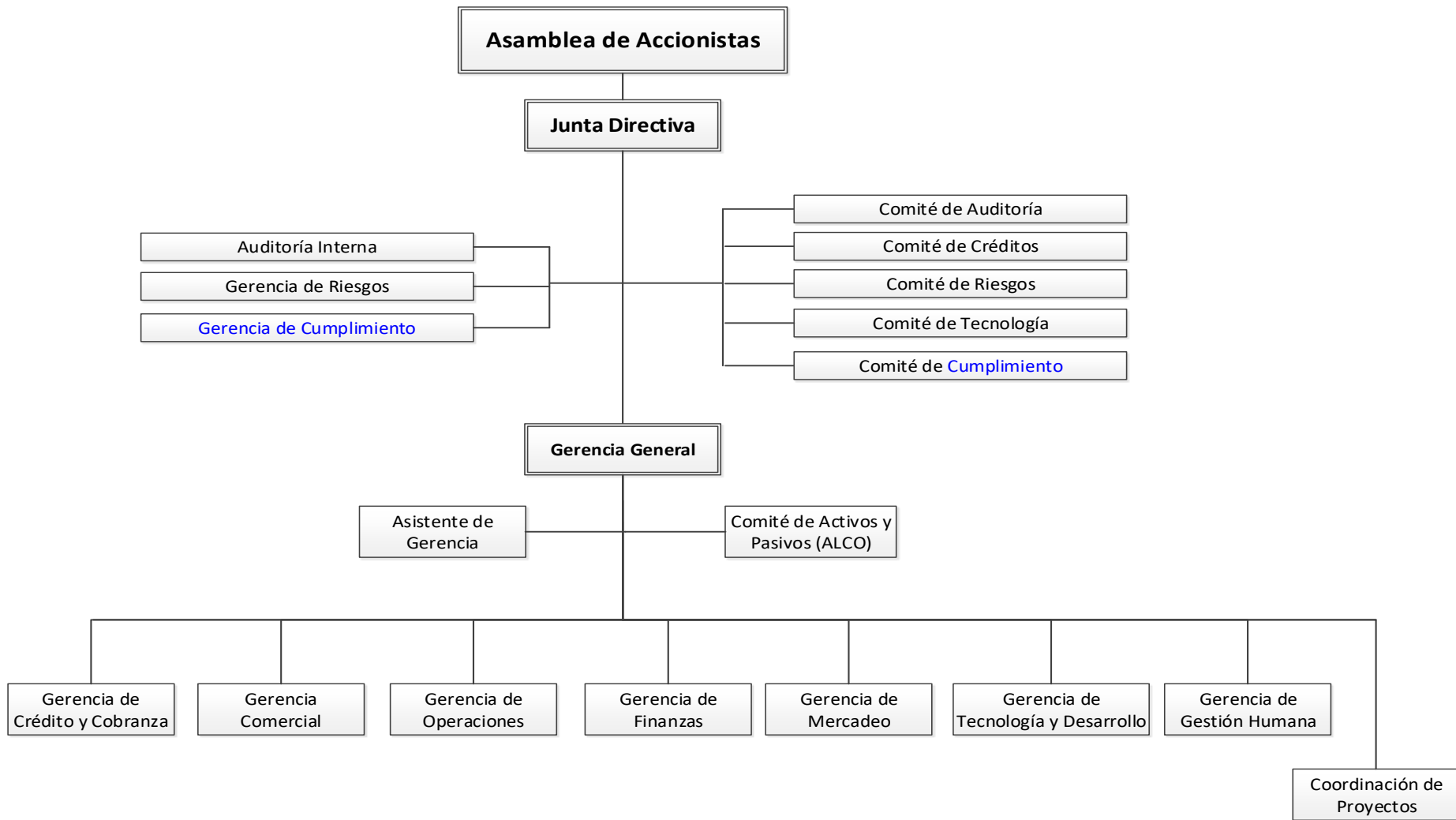
# VISIÓN

Ser una Institución financiera comprometida con sus clientes, sólida, eficiente, en constante crecimiento y con cobertura nacional.

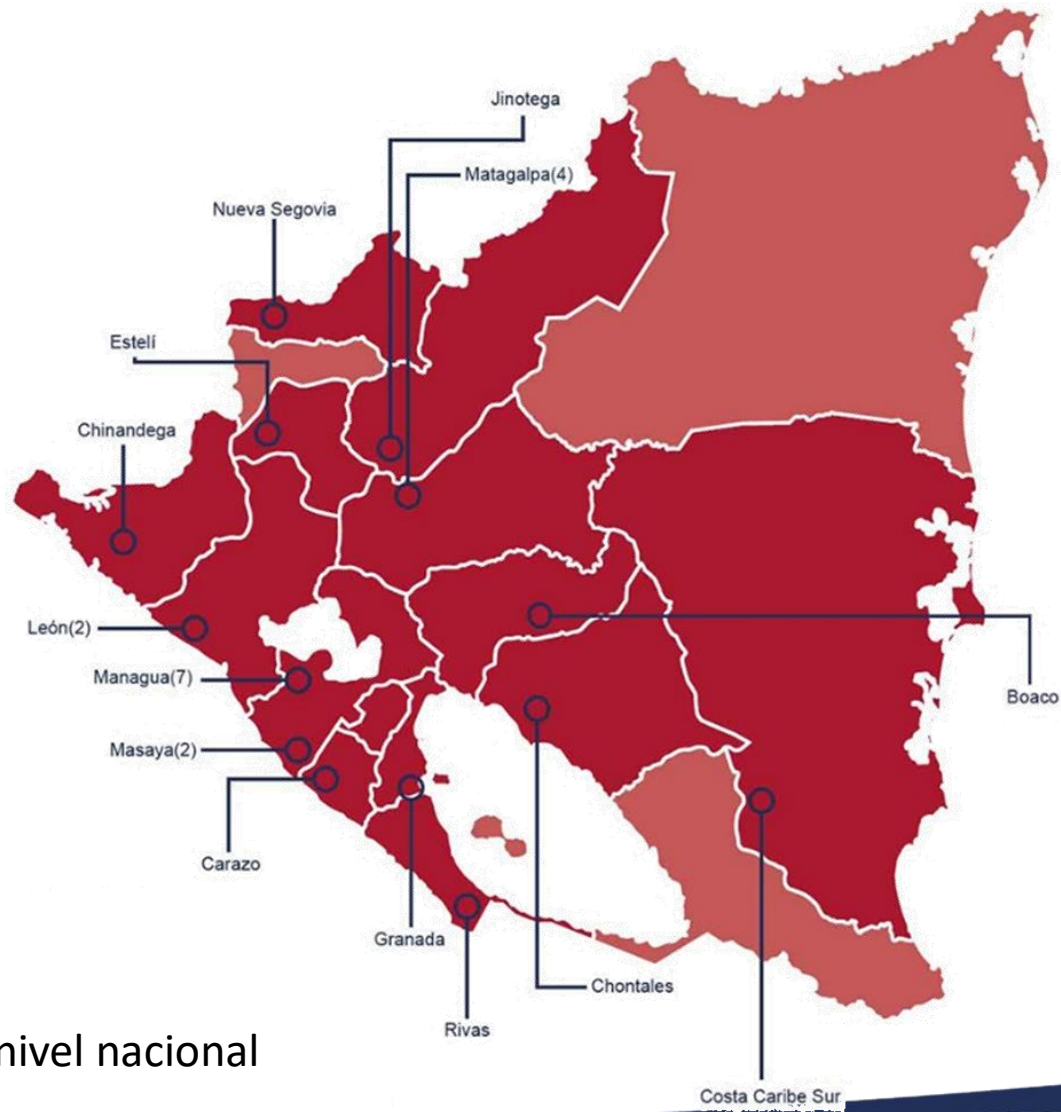
Reconocida por su transparencia, excelencia, su personal altamente calificado, capacidad innovadora y por su oferta de servicios financieros y no financieros de bajo costo, ágiles y oportunos.

# PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- > **Transparencia:** Actuamos de manera franca, honesta, con la verdad, mostrándonos con claridad, tal cual somos.
- > **Responsabilidad:** Cumplimos nuestros deberes con excelencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- > **Respeto:** Reconocemos el valor propio y los derechos de las personas.
- > **Fidelidad:** Somos fieles al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos.
- > **Confidencialidad:** Guardamos discreción y prudencia de la información de la Institución y los clientes de aquellos que no están autorizados a conocerla.



# COBERTURA GEOGRÁFICA



26 Sucursales a nivel nacional

# 25 AÑOS EN CIFRAS

# PRESTAMOS OTORGADOS

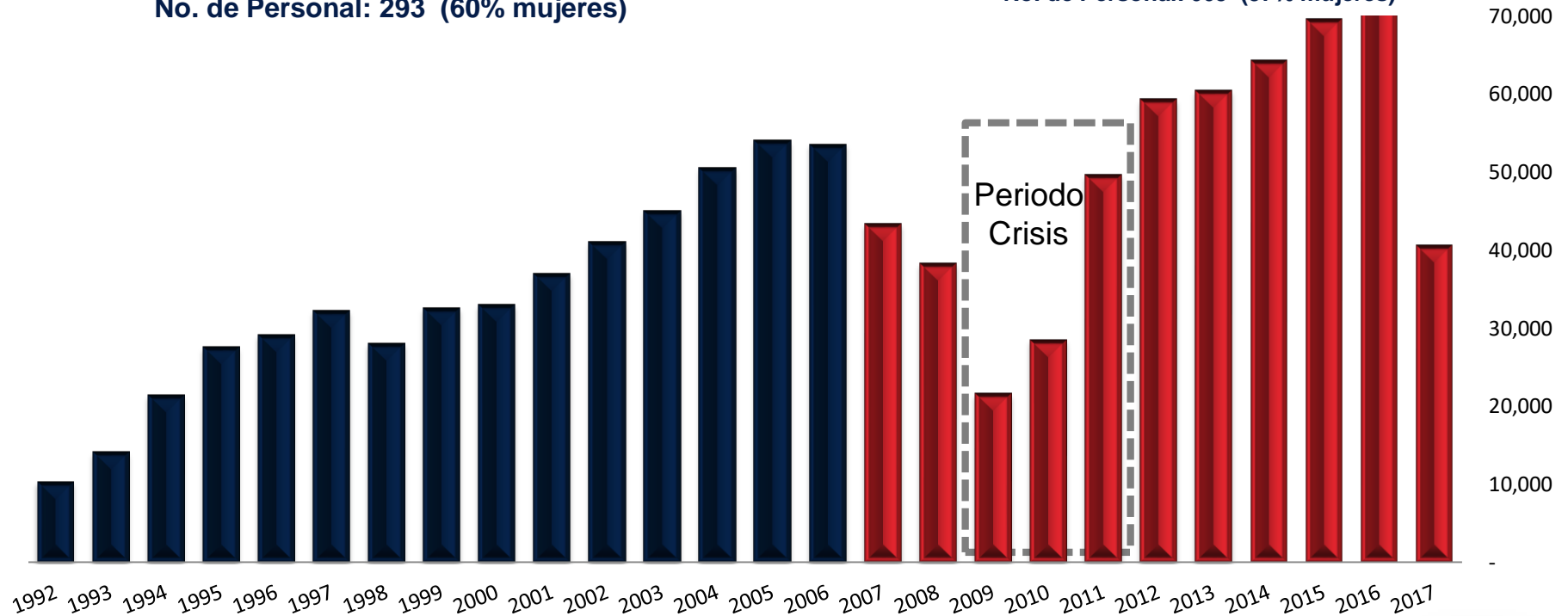
Fundación

1,058,066

Financiera

Saldo Promedio de Crédito: US\$572  
Cobertura Geográfica: 23 Sucursales  
No. de Personal: 293 (60% mujeres)

Promedio de Crédito: US\$1,299  
Cobertura Geográfica: 26 Sucursales  
No. de Personal: 665 (57% mujeres)



FAMAGRO

MI-CREDITO

CREDI-EMPRESA

CREDI-AGRICULTURA

CREDI-VIVIENDA



CRÉDITO REMESAS



MESA DE CAMBIO



RECARGAS CELULARES



SEGURO SALDO DEUDOR



AMBIO DI CHEQUES FISCALES



PAGO DE LUZ Y AGUA



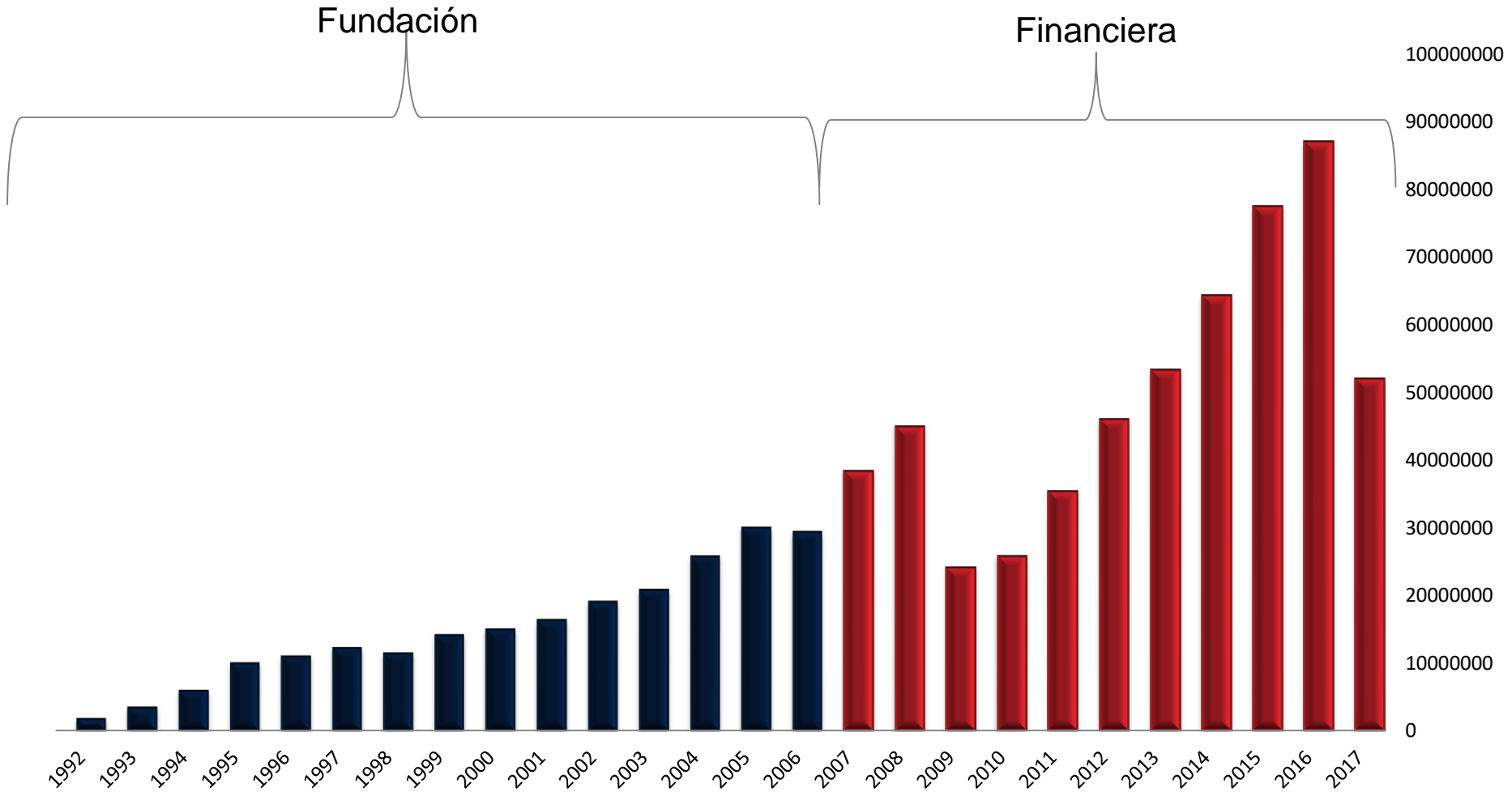
SEGUROS DE VIDA



EDUCACIÓN FINANCIERA

# MONTO DESEMBOLSADO EN DÓLARES

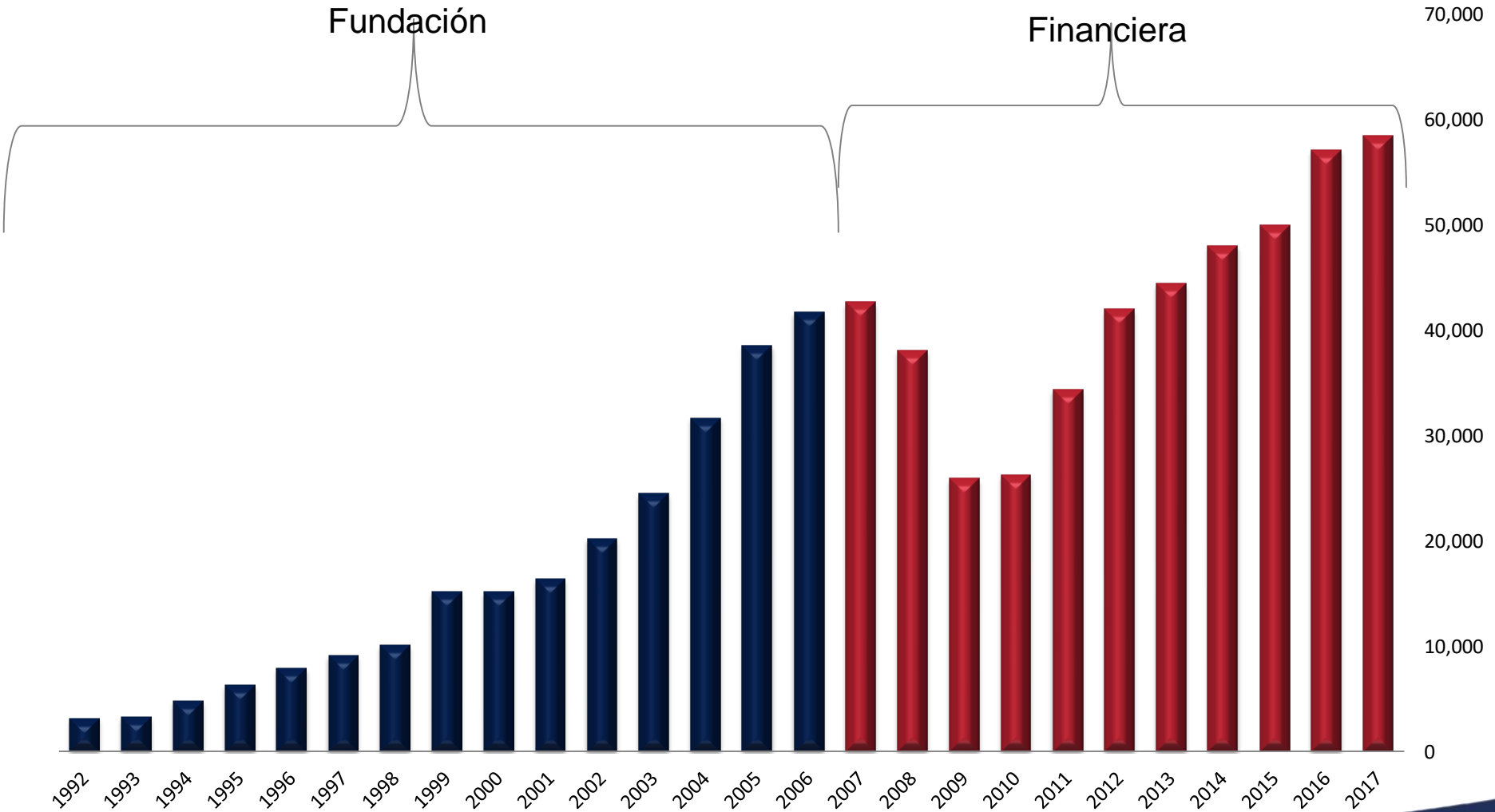
## US\$778,540,769





# CLIENTES ACTIVOS

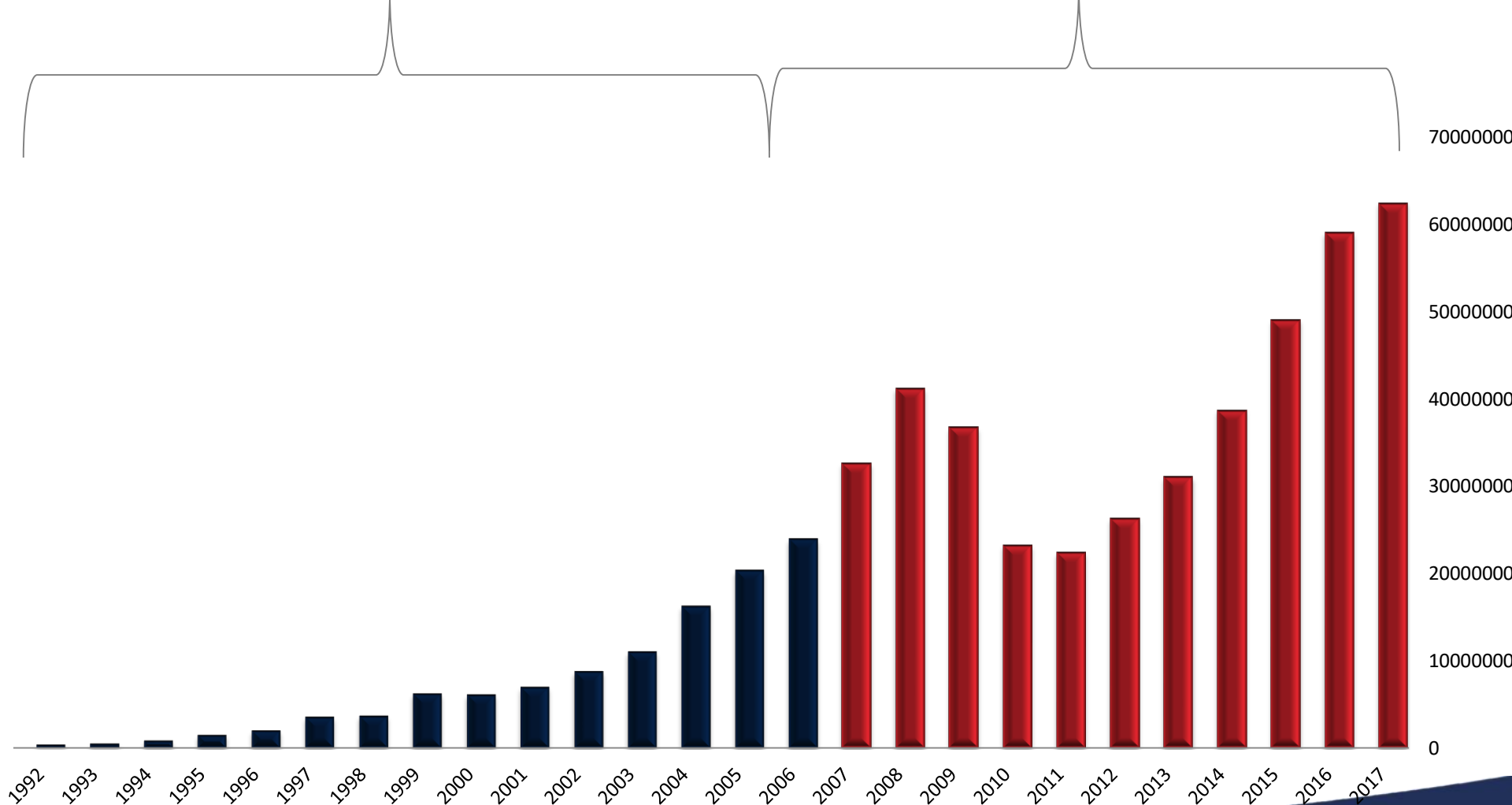
## 58,516



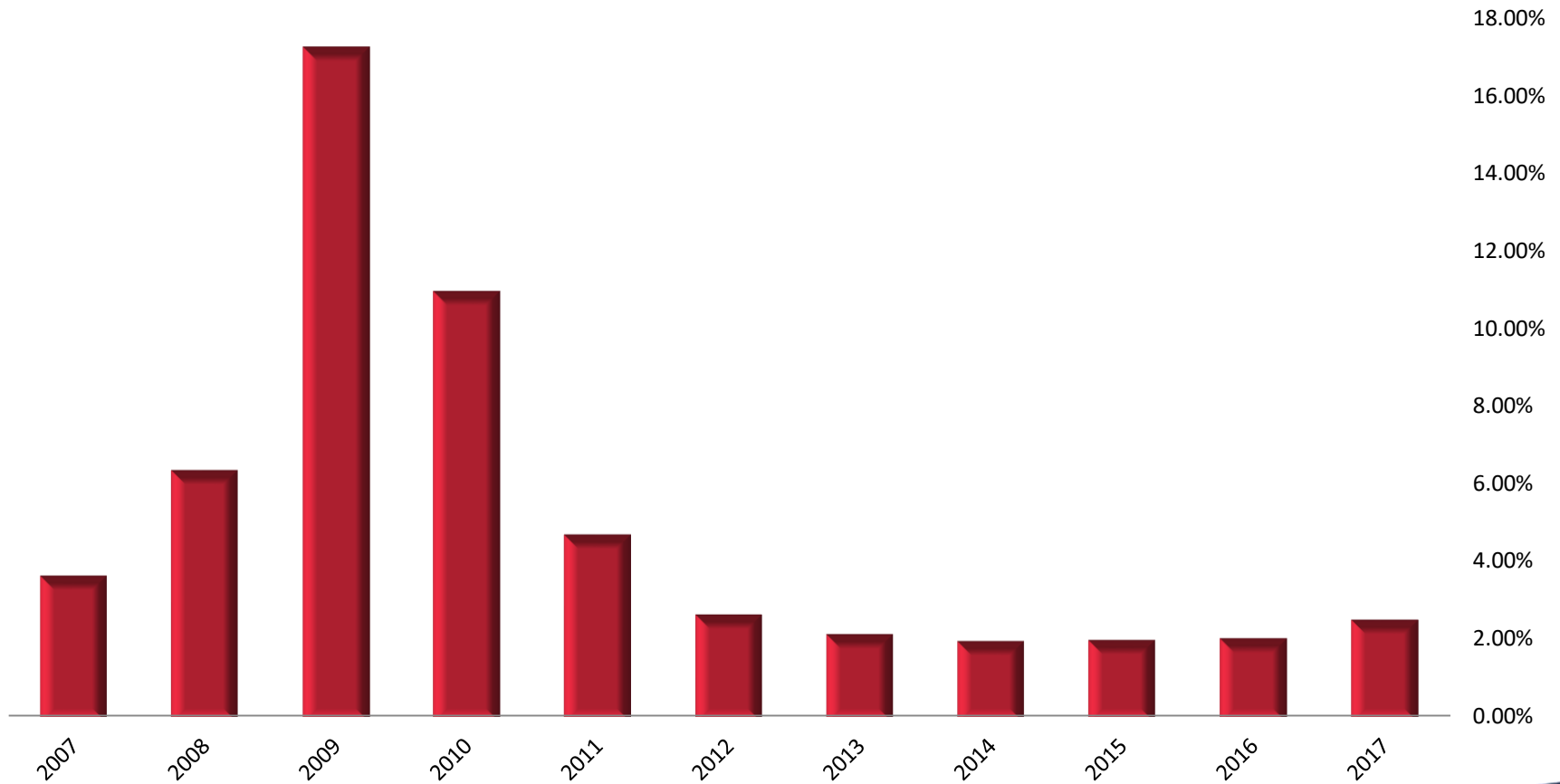
# CARTERA ACTIVA US\$62,475,660

Fundación

Financiera



# INDICE DE CARTERA AFECTADA > 30 DÍAS





NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DE CLIENTES **92%**

Implementamos buenas prácticas en  
beneficios de nuestros clientes.



NIVEL DE SATISFACCIÓN  
DE LOS TRABAJADORES

**80%** Invertimos en capacitar y  
brindar beneficios a  
nuestros trabajadores.



MUJERES **72%**



HOMBRES **28%**

CLIENTES ACTIVOS **58,516**



MÁS DE **50,000** PERSONAS

Beneficiadas de los programas de  
Educación Financiera.



BUSCAMOS  
LA EQUIDAD DE GÉNERO  
EN NUESTRA INSTITUCIÓN



HOMBRES **43%** MUJERES **57%**

**RE** USAMOS  
**UC** DUCIMOS  
**IC** CICLAMOS

Realizamos buenas prácticas de reciclaje e  
invertimos para reducir el consumo de energía.

EL FUTURO

## 2018-2021

Al concluir el proyecto de Cambio de Core Bancario, Financiera FAMA inicia una nueva etapa. Consideramos que ha llegado el momento de despegar nuevamente, de hacer un relanzamiento institucional.

Queremos convertirnos en una financiera “full service”; en “La Financiera Líder” del sector Micro y Pyme donde los clientes encontrarán “todo” lo que necesitan (crédito, ahorro, seguros, remesas, pago de servicios públicos, compra-venta de divisas, tiempo aire de celulares, etc). Deseamos terminar de consolidar el concepto de “Servicios Integrales” lo que permitirá una mayor inclusión financiera de actuales y potenciales clientes.

2018-2021

PRODUCTOS DE CRÉDITO

Capital de Trabajo

Activos Fijos

Mejora Progresiva de Vivienda

Otros

Compra de Vivienda

Consumo Libre

Establecer Nuevo Negocio

Agropecuario

Tarjeta de Crédito



## PRODUCTOS DE AHORRO

Cuenta de Ahorro  
Tradicional

Certificados de Depósitos a  
Plazo

Cuenta de Ahorro  
Programado



## SERVICIOS FINANCIEROS

Remesas

Compra –  
venta de  
divisas

Pago de  
servicios  
públicos

Pago de otros  
servicios (cable,  
multas, policía,  
licencias,  
impuestos, etc.)

Compra de  
tiempo aire  
para  
celulares

Seguros de  
Vida Saldo  
Deudor

Seguros de  
Vida –  
Microseguro  
s



## CANALES

Ventanillas

CNB con  
Punto Fácil

CNB  
propios

Banca en  
línea

Tarjetas de  
Débito

ATM's

Billetera  
Electrónica

## PRODUCTIVIDAD- COBERTURA GEOGRÁFICA- INFRAESTRUCTURA

Mejorar la productividad con la incorporación de herramienta móvil en campo y Centro de Servicios

Cubrir la mayor parte de los municipios del país a través de Analistas de Crédito (45 adicionales) y CNB's

Ampliar red de CNB's tercerizados y propios – 45 adicionales

Concluir cambio de imagen en todas las sucursales que faltan

Construcción de Oficinas Corporativas

Abrir entre sucursales y ventanillas, 8 puntos para completar 34



