



# M E M O R I A INSTITUCIONAL 2014





# M E M O R I A

## INSTITUCIONAL **2014**



# CONTENIDO

Mensaje de la Presidenta del Directorio	6
<b>1. Destacados año 2014</b>	<b>9</b>
1.1. Programa Progresar	10
1.2. Conexión y negocios	19
1.3. Liga de los emprendedores	24
1.4. Resultados	26
<b>2. Orientación estratégica de la Corporación Financiera Nacional</b>	<b>29</b>
2.1. Misión, Visión y Valores	30
2.2. Alineación con las políticas públicas	32
<b>3. Entorno económico</b>	<b>35</b>
3.1. Sector real	36
3.2. Sector externo	38
3.3. Precios	40
3.4. Mercado laboral	42
3.5. Monetario	43
3.6. Financiero y Banca Pública	43
<b>4. Gobierno corporativo</b>	<b>47</b>
4.1. Directorio de la Corporación Financiera Nacional	48
4.2. Comités	50
4.3. Gestión integral de riesgos	56
4.4. Prevención y control de lavado activos	63
4.5. Control interno y transparencia	68
4.6. Tecnologías de la información	70
<b>5. Desempeño institucional</b>	<b>73</b>
5.1. Planificación institucional	74
5.2. Productos financieros y no financieros	81
5.3. Fuentes de financiamiento	98
5.4. Resultados financieros	102
<b>6. Perspectivas 2015</b>	<b>109</b>
6.1. Factoring	110
6.2. Comercio exterior	111
6.3. Proceso Crediticio	113
6.4. Capital de riesgo	114
6.5. Financiamiento al sector vivienda	115
<b>7. Servicio de atención al cliente</b>	<b>119</b>
7.1. Estadísticas	121
7.2. Resultados relevantes	126
<b>8. Estados financieros auditados</b>	<b>128</b>

“Aquí no hay imposibles. Aquí lo único que está prohibido es no soñar y, sobre todo, no luchar por seguir albergando esos y otros sueños. El derecho fundamental que reclamamos como consigna al inicio de nuestra Revolución, era y sigue siendo el derecho a la alegría, el derecho a la esperanza, a creer que un mañana mejor es posible”.



RAFAEL CORREA DELGADO  
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

## MARÍA SOLEDAD **BARRERA**

PRESIDENTA DEL DIRECTORIO

Durante el año pasado, la Corporación Financiera Nacional - CFN, enfrentó el desafío de integrarse plenamente a los promotores del cambio de la matriz productiva en el Ecuador bajo los lineamientos de sus políticas públicas, de manera especial, priorizar al ser humano sobre el capital. Al presentar este informe de labores del año 2014 es grato dar buenas noticias porque los objetivos se están cumpliendo.

Hay una clave: el nuevo Ecuador basa su crecimiento económico en el conocimiento, el valor agregado y el superávit en la balanza comercial, modificando gradualmente el viejo enfoque orientado a la exportación de materias primas. En ese contexto, los factores críticos son la productividad, la eficiencia y la innovación, que se describen con una fórmula más sencilla: producir más, producir mejor y producir cosas nuevas.

La estrategia de la CFN puso énfasis en adaptar la oferta crediticia a las demandas de nuestros clientes, creando productos acordes a los resultados buscados. Así, desarrollamos el Programa Progresar en cuatro ejes: diversidad productiva para industrias en sectores priorizados y nuevas actividades desde biocombustibles a maricultura; valor agregado para incorporación de tecnología a los procesos productivos; sustitución selectiva de importaciones con bienes y servicios especialmente en las áreas de tecnología, confecciones, calzado y metalmeccánica; y, el cuarto eje, fomento de exportaciones de nuevos productos en el sector de alimentos procesados así como prestación de mejores servicios y fortalecimiento del turismo.

Mención aparte, dentro del Progresar, para el Fondo de Garantía que permite a los pequeños y medianos productores obtener



financiamiento de la banca privada aunque no cuenten con las garantías suficientes y así, desde la inclusión, mejorar sus empresas. Porque para eso, precisamente, debe existir la banca pública: democratizar el crédito, procurar la generación de nuevos polos de desarrollo y dinamizar las transformaciones necesarias.

En el período 2007 – 2014 la CFN colocó USD 4.218 millones entre los empresarios ecuatorianos, lo cual generó más de 108 mil nuevos empleos.

Dentro de la gestión de desembolsos podemos destacar que en el año 2014 se colocaron USD 701,43 millones, créditos que se han otorgado a través de las diferentes líneas de financiamiento que ofrece la Corporación. El sector que mayor crecimiento presenta es el de manufactura, pasando de USD 35 millones en el 2007 a USD 319 millones en el 2014, seguido por los sectores agropecuario que creció de USD 19 millones a USD 191 millones, transporte que presenta un crecimiento de USD 12 millones a USD 56 millones y construcción que pasa de USD 39 a USD 43 millones, todos durante este mismo periodo. Geográficamente se han realizado importantes esfuerzos por diversificar territorialmente la atención, así en el año 2014 Los Ríos, Manabí, Azuay y Loja pasaron a ocupar un lugar importante en la recepción de apoyo financiero, en 2013 se entregaron US\$94 millones y en 2014 US\$217 millones. Otro punto relevante fue la obtención de financiamiento a largo plazo de la CAF -Banco de Desarrollo de América Latina- por US\$120 millones otorgado al país, donde la CFN es el organismo ejecutor y que permitirá canalizar recursos para el cambio de la matriz productiva.

También son significativos otros logros: asistencia técnica a nuestros empresarios, para fortalecer el desarrollo de sus capacidades, asesoría en la elaboración de proyecciones financieras, nuevas formas de entender la economía para un país que cambió pero no se conforma y quiere crecer más. Agradecemos a quienes confían en el apoyo de la CFN, que es una manera de conexión entre quienes creemos en esta

tierra de geografías deslumbrantes y gente sobresaliente.

La CFN es la banca pública que apoya la innovación y el emprendimiento. En el 2014 se constituyó exitosamente la Liga de Emprendedores con más de 1.400 proyectos inscritos que pasaron por un proceso de selección, luego del cual, veinte enlazaron con la experiencia de cinco mentores con el objetivo de pulir las estrategias que materialicen la ilusión de colocar sus productos y servicios a disposición del mercado global. Esta fue la primera edición de un proceso que, año a año, apoyará las iniciativas de los millones de potenciales emprendedores con que cuenta el Ecuador. A todos ellos les pedimos que consideren que: "El sueño que se sueña solo, es pura ilusión; el sueño que soñemos juntos, será una realidad".

El Ecuador ya cambió. El nuevo país no es más el de las manos tendidas que simbolizan el control del más fuerte. Desde la CFN reiteramos la invitación para que Gobierno, Empresarios y Movimientos Sociales enlacen sus manos para trabajar por el beneficio común, privilegiando las convergencias por sobre las diferencias, sintonizando con el proyecto de país que queremos y soñando juntos en la colaboración proactiva que nos permitirá conseguirlo.

Los objetivos de la Corporación para apuntalar el cambio de la matriz productiva serán alcanzados articulando, a lo externo su trabajo al de las otras entidades que lo promueven, bajo la dirección de la Vicepresidencia de la República y con respaldo del Gobierno Nacional del Presidente Rafael Correa Delgado. A lo interno contamos con el equipo de la CFN, comprometido sin ambages con la institución y que, en esta etapa definitoria, sabrá llegar hasta cualquier tamaño que le imponga el reto.

Afectuosamente,

María Soledad  
Presidenta del Directorio de la CFN



1

## ■ DESTACADOS AÑO 2014

Más de 13.000 empleos se generaron en el 2014 mediante el apoyo financiero para los sectores productivos ecuatorianos. Más de 8.000 empresarios se beneficiaron gracias al trabajo de la mayor banca pública de desarrollo del Ecuador, la Corporación Financiera Nacional con más de USD 700 millones en créditos otorgados.



## 1.1. PROGRAMA **PROGRESAR**

Uno de los puntos más potentes y estratégicos de la política económica de la Institución es ayudar a consolidar el cambio estructural. Esto tiene énfasis en la **matriz productiva** que permita liberarse de una dinámica económica basada solo en la comercialización de bienes y servicios.

Para el Gobierno el cambio de la matriz productiva obedece a una segunda etapa del proceso de industrialización y una sustitución estratégica de importaciones, que se sustenta en producción de bienes intermedios, el desarrollo de las ramas de biotecnología, energías renovables, petroquímica, servicios ambientales, tecnología informática, turismo, etc. Para esta etapa se requiere el desarrollo de industrias básicas que provean materias primas para dichas ramas.

Bajo la perspectiva de esta meta nacional, la Corporación Financiera Nacional (CFN), ha desarrollado una política que le permite generar productos financieros y no financieros en los que se privilegia la visión del ser humano por sobre la del capital, de acuerdo a las líneas generales de la política pública. Parte de esta consiste en adaptar los créditos a las necesidades de los clientes, lo cual implica realizar estudios que permitan determinar plazos y montos de asignación a cada uno de los emprendimientos.





Con este fin la CFN desarrolló el **Programa Progresar**, que dentro de su componente de Activos Fijos, considera:

#### 1. **Diversificación** productiva

Basada en el desarrollo de sectores estratégicos e industrias como refinería, astillero, petroquímica, metalurgia y siderúrgica y en el establecimiento de nuevas actividades productivas como maricultura, biocombustibles, productos forestales de madera.

#### 2. **Agregación** de valor

En la producción existente mediante la incorporación de tecnología y conocimiento en los actuales procesos productivos de biotecnología (bioquímica y biomedicina), servicios ambientales y energías renovables.

#### 3. **Sustitución selectiva** de importaciones con bienes y servicios

En la industria farmacéutica, tecnología (software, hardware y servicios informáticos) y metalmecánica.

#### 4. **Fomento a las exportaciones** de productos nuevos

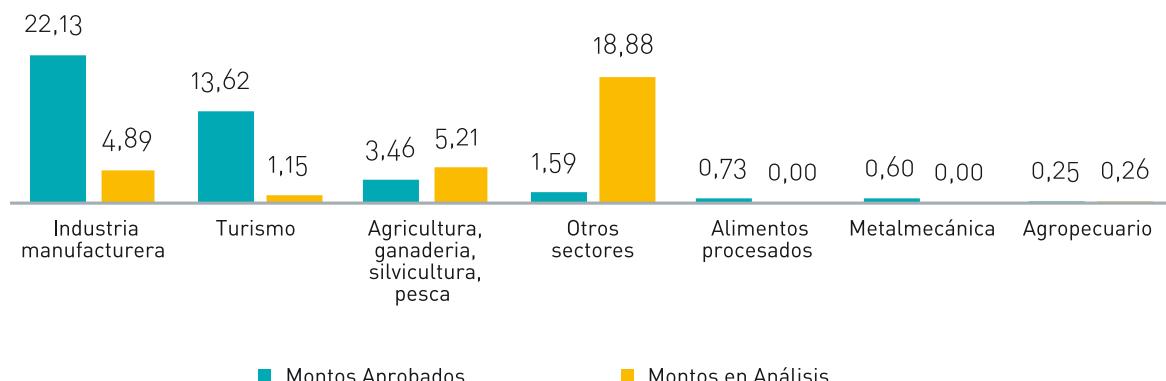
Provenientes de actores nuevos, particularmente de la economía popular y solidaria, o que incluyan mayor valor agregado -alimentos frescos y procesados, confecciones y calzado, turismo.

El reto de la Corporación tiene asidero en el cambio de la matriz productiva articulando su trabajo al de las principales entidades que lo promueven, como la Vicepresidencia de la República, el Ministerio Coordinador de Producción Empleo y Competitividad, Ministerio Coordinador de Política Económica, Ministerio de Industrias y Productividad, Ministerio de Agricultura, Ganadería Acuacultura y Pesca, Ministerio de Comercio Exterior, entre otros.

En el siguiente gráfico se muestran los principales desembolsos del componente de Activos Fijos del Programa Progresar expresado en millones de dólares.



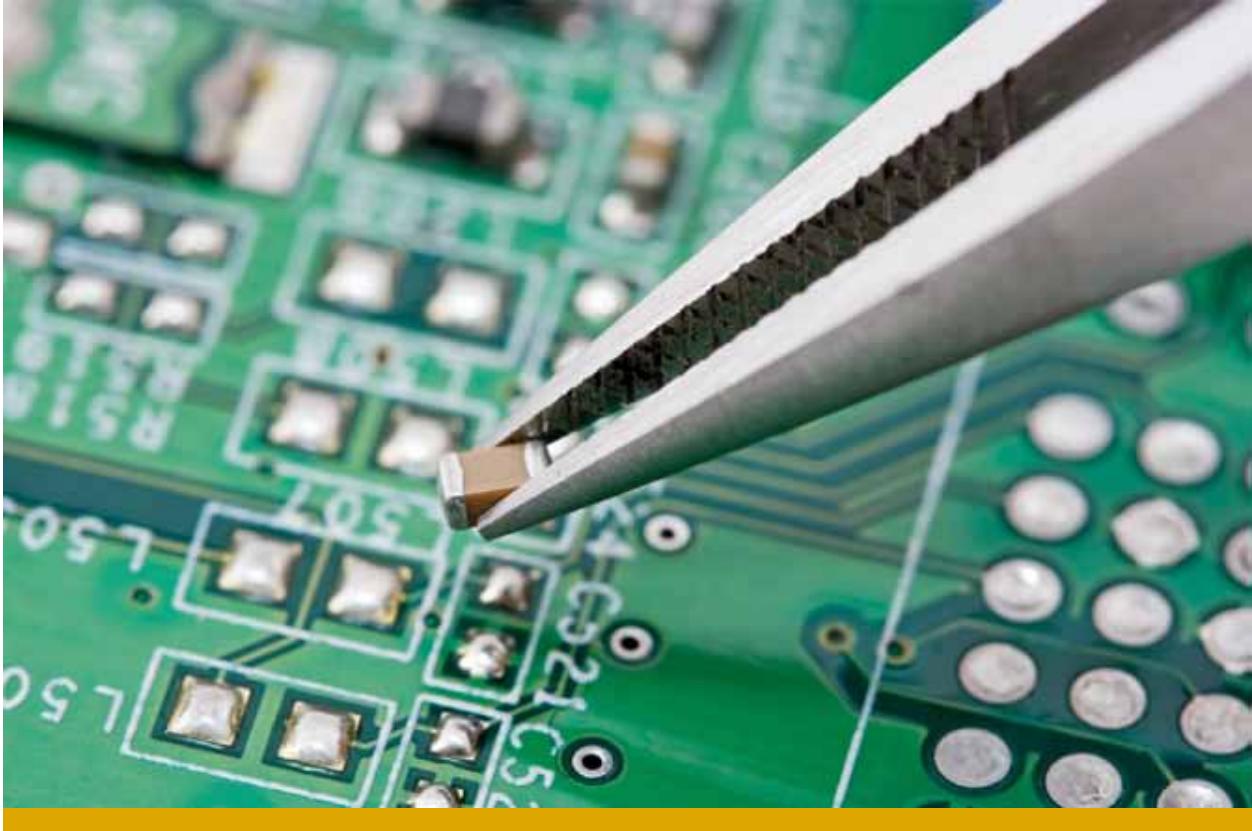
## ACTIVOS FIJOS (MM USD)



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Planeación y Estudios  
 Fuente: Sistemas de información CFN

Por otro lado el Programa Progresar, que dentro de su componente de **Fondo de Garantías**, el cual busca facilitar el acceso al crédito a pequeños y medianos empresarios que no cuentan con las fianzas adecuadas para respaldar una operación crediticia en el sistema financiero formal; promoviendo la inclusión social y económica de los sectores priorizados, ofreciéndoles nuevas oportunidades para la generación de empleo y mejorar su condición de vida.

El 15 de abril de 2014, la Corporación Financiera Nacional, conjuntamente con la Vicepresidencia de la República, realizó el lanzamiento oficial del Fondo de Garantías, en beneficio de los productores que contribuyen a la estrategia gubernamental de cambio de la matriz productiva. Desde su lanzamiento se lograron 65 acercamientos con 30 entidades financieras para incentivar su participación con el mecanismo. Como resultado de estos primeros acercamientos el Fondo de Garantías suscribió 5 Convenios con instituciones financieras, entre los que se encuentran: Banco Amazonas, Banco General Rumiñahui, Banco del Pacífico, Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda. y Cooperativa Comercio.



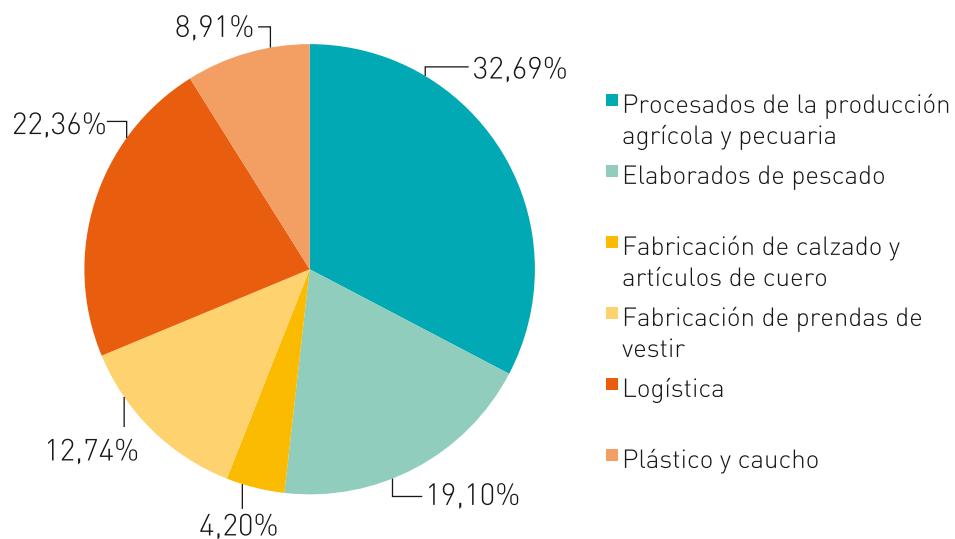
Dado lo novedoso de este instrumento de garantía crediticia, como parte de la penetración del producto en el sistema financiero se desarrollaron 27 talleres de inducción sobre el funcionamiento del Fondo, así se instruyeron a 557 funcionarios de la banca y el sector cooperativo del Ecuador.

Asimismo, se dictaron 15 charlas promocionales dirigidas a potenciales beneficiarios finales, en las que se dio a conocer esta nueva oportunidad de acceso al crédito que les permitirá ampliar su negocio productivo.

En el primer año de funcionamiento del Fondo de Garantías logró formalizar 116 garantías, mismas que han facilitado el acceso al crédito a pequeños y medianos empresarios.

## DESEMBOLSOS POR SECTOR PRIORIZADO

Los desembolsos en los sectores priorizados definidos por el Consejo Sectorial de la Política Económica durante el año 2014, destinaron un 32,69% al sector “procesados de la producción agrícola y pecuaria”, específicamente al cultivo de palma africana, seguidos por los sectores “logística” y “elaborados de pescado” con 22,36% y el 19,10%, respectivamente.

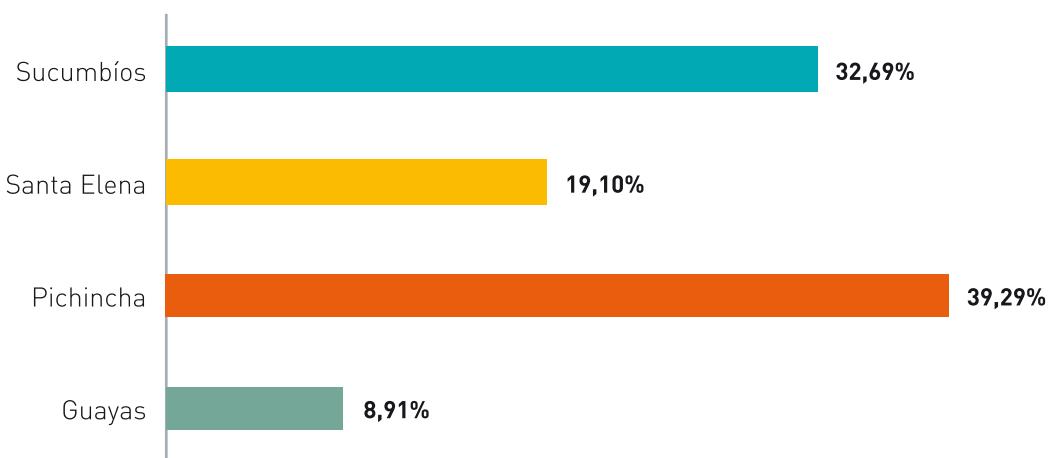


Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fondo de Garantía  
Fuente: Secretaría Técnica Fondo Nacional de Garantías



## DESEMBOLSOS POR PROVINCIA

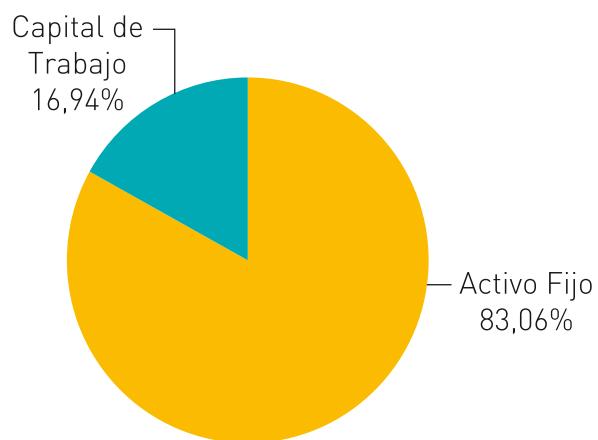
En su primer año, el Fondo emitió garantías en cuatro provincias del país, tal como se muestra en el siguiente gráfico.



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fondo de Garantía  
Fuente: Secretaría Técnica Fondo Nacional de Garantías

## DESEMBOLSOS POR DESTINO DE LOS RECURSOS

En lo referente al destino de los recursos, el 83,06% de los créditos afianzados se destinaron a compra de activo fijo; en tanto que el 16,94% de las operaciones se destinó a capital de trabajo.



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fondo de Garantía  
Fuente: Secretaría Técnica Fondo Nacional de Garantías

Adicionalmente, en el año 2014 el Fondo de Garantías obtuvo una calificación de riesgos de AA+, otorgada por la firma PACIFIC CREDIT RATINGS.

De otra parte, con el firme propósito de fortalecer el Sistema de Garantía Crediticia en el Ecuador, la Corporación Financiera Nacional, trabajó en el año 2014 con los Organismos Reguladores, promoviendo el perfeccionamiento de la normativa aplicable, que motivará la utilización de las garantías crediticias.

El Fondo de Garantía se constituye en un pilar fundamental para el desarrollo económico del país en los próximos años, ya que al articular el sistema financiero con el circuito empresarial, se convierte en una herramienta anticíclica y orientadora de la producción, que proporciona la confianza necesaria entre sus actores para que la economía ecuatoriana consiga: democratizar el crédito, procurar la generación de nuevos polos de desarrollo, y dinamizar activamente la transformación de la matriz productiva.

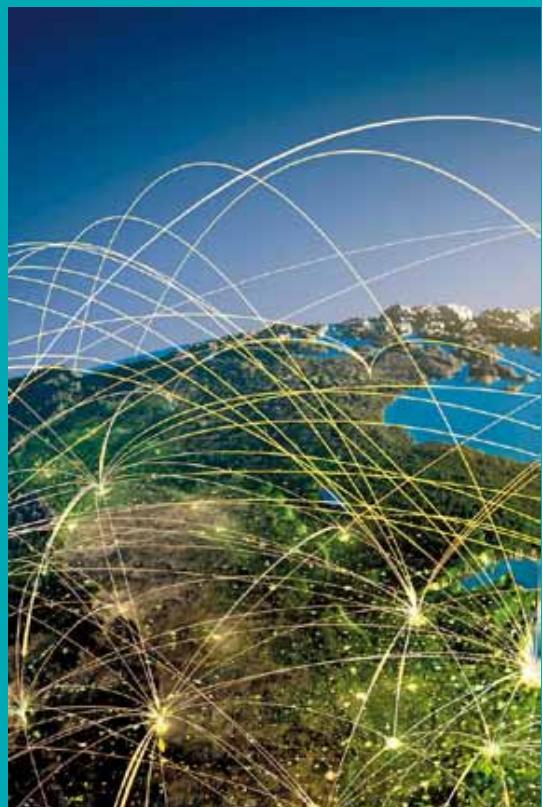


## 1.2. CONEXIÓN **Y NEGOCIOS**

La CFN firmó un convenio de cooperación técnica conjuntamente con la Corporación Andina de Fomento (CAF) y el Banco de Desarrollo del Perú (COFIDE), con el propósito de desarrollar un portal regional Ecuador-Perú de servicios empresariales, a través de redes sociales que permita a los empresarios de los dos países generar oportunidades de negocios.

## **Los objetivos de este Portal son:**

- Promover el comercio regional.
- Proveer a los usuarios de una plataforma de servicios de incorporación tecnológica, conectividad entre clientes y acceso a mercados.
- Ofrecer acceso a ofertas comerciales de empresarios de los dos países.
- Ofrecer el acceso a directorios comerciales.
- Apoyar a los empresarios con los servicios de asistencia técnica que brinda CFN.



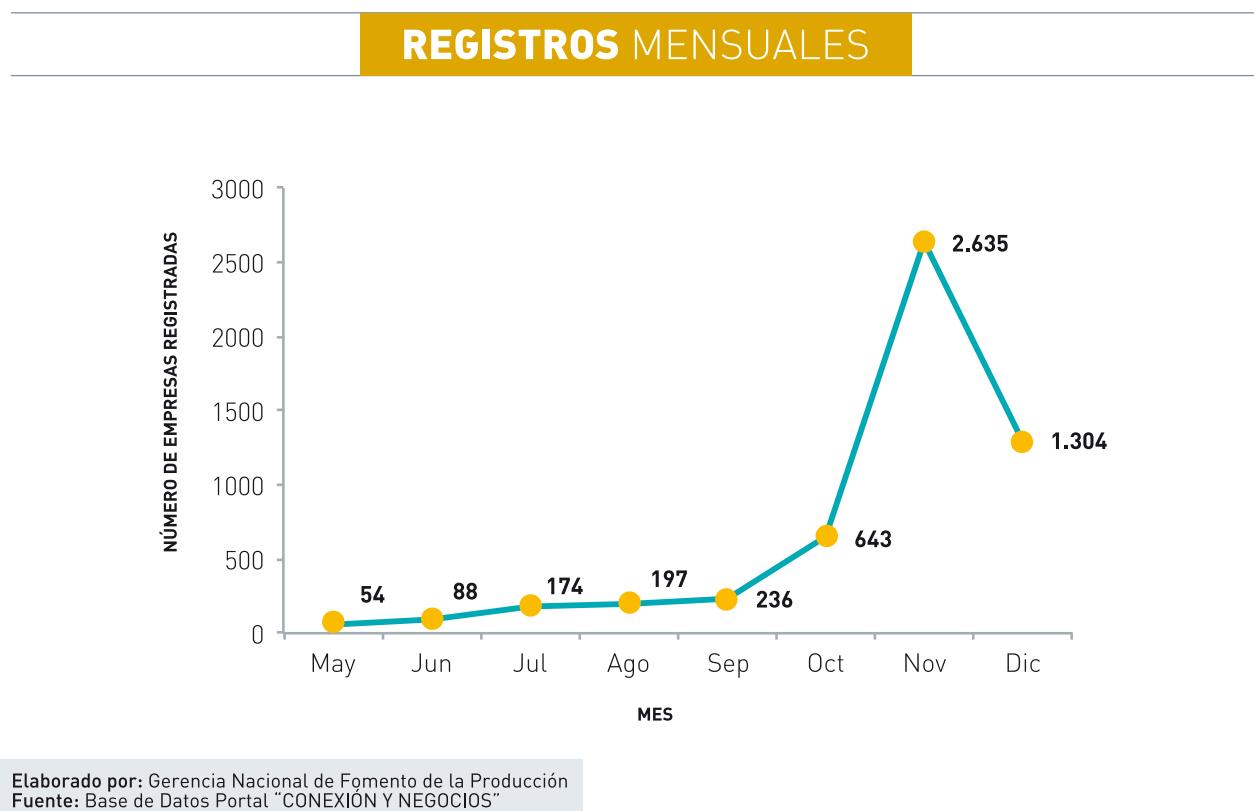
## INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

### 1. Número de inscritos

A finales del 2014, se encuentran 5.428 usuarios registrados.

### 2. Registro mensual

A partir del mes de mayo de 2014 se realizan las inscripciones al portal Empresarial “Conexión y Negocios” empezando en el mes mencionado con 54 usuarios registrados, mostrando la siguiente evolución



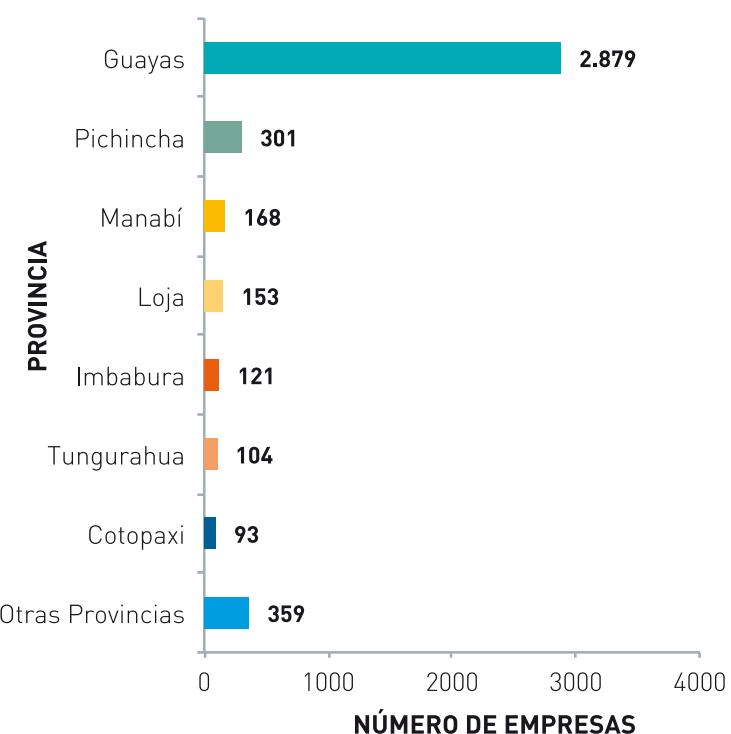
### 3. Número de empresas inscritas

Del total de 5.428 usuarios inscritos, 4.178 corresponden a empresas (personas jurídicas) y 1.248 usuarios son personas naturales.

### 4. Número de empresas registradas por ubicación geográfica

Las cinco provincias con más incidencia de empresas registradas son:

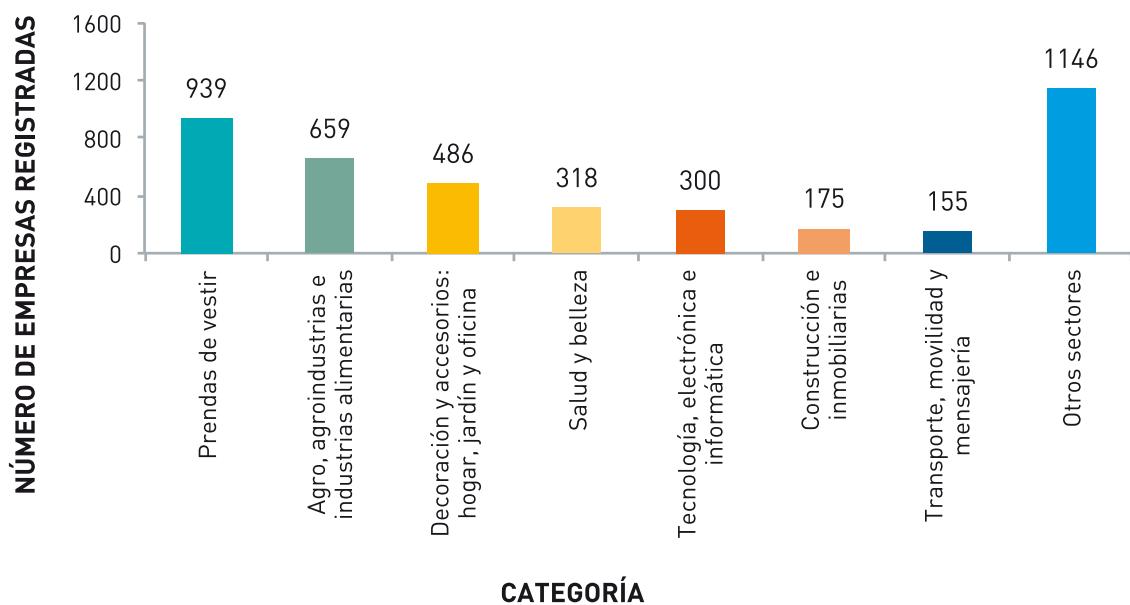
#### UBICACIÓN GEOGRAFICA (EMPRESAS REGISTRADAS POR PROVINCIA)



Elaborado por: Gerencia Nacional de Fomento de la Producción  
Fuente: Base de Datos Portal "CONEXIÓN Y NEGOCIOS"

## 5. Número de registrados por Sector Económico

Los cinco sectores económicos con más empresas registradas son:



Elaborado por: Gerencia Nacional de Fomento de la Producción  
Fuente: Base de Datos Portal "CONEXIÓN Y NEGOCIOS"

## 6. Productos ofertados

Entre los productos más ofertados se encuentran:

- Prendas de vestir y accesorios (calzado, camisas, camisetas, pantalones, etc.)
- Frutas, verduras, legumbres y cereales
- Productos del mar
- Bebidas
- Derivados lácteos
- Artículos de plástico y adornos
- Telas
- Insumos médicos y de belleza
- Conservas
- Suministros de oficina



## 1.3. LIGA DE **EMPRENDEDORES**

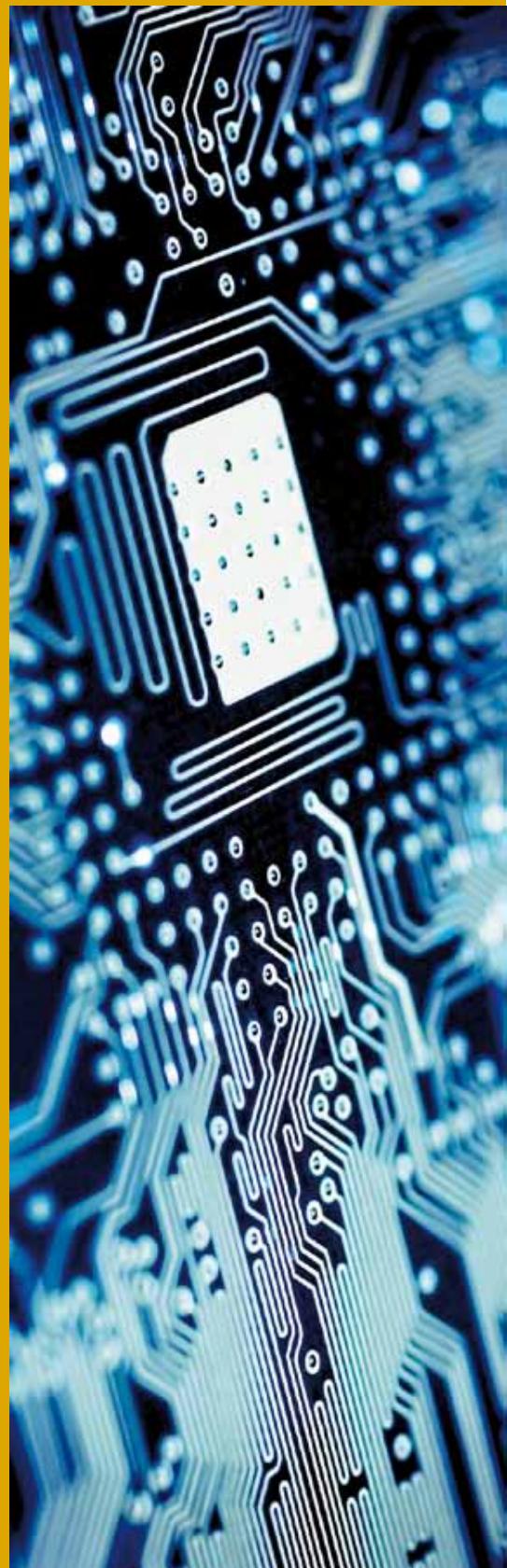
Con el propósito de ser uno de los motores del cambio de la matriz productiva, el 10 de septiembre del 2014 la Corporación Financiera Nacional, inició su concurso Liga de Emprendedores Extraordinarios.

El objetivo del concurso es apoyar y otorgar alternativas de financiamiento a proyectos o emprendimientos cuyo principal factor diferenciador sea la innovación o el encadenamiento productivo. De esta manera busca incentivar el desarrollo de un ecosistema dinámico de emprendimiento e innovación que impulse la productividad en el país.

Este concurso dejó algunos datos relevantes:

- 4.000 usuarios registrados
- 1.090 postulaciones registradas
- 303 postulaciones completas
- 54 seleccionados
- 21 finalistas
- 3 ganadores

Los sectores más representativos fueron: alimentos, tecnología y turismo. Es importante rescatar la metodología aplicada en el desarrollo del concurso que permitió establecer un acompañamiento de los proyectos y la capacitación a cada uno de los participantes.





## 1.4. **RESULTADOS**

En los últimos ocho años de gestión (2007-2014) la CFN ha desembolsado USD 4.218 millones a través de sus diferentes líneas de financiamiento. lo cual generó aproximadamente 108 mil nuevos empleos directos. Dentro del **Programa de Financiamiento Bursátil** se ha desembolsado USD 641,26 millones desde 2007 hasta la fecha. En 2008 nace el plan **RENOVA** con el objetivo de renovar el parque automotriz ecuatoriano, la propuesta comenzó con un rubro de 38 millones de dólares para la renovación de taxis, furgonetas, camionetas, buses interprovinciales, buses urbanos, transporte de carga pesada y transporte de carga liviana, hasta la fecha el plan ha financiado 9.750 vehículos que representa un monto desembolsado de 223 millones.

Desde 2011, en el marco de la política gubernamental, la CFN apoyó la Línea de **Financiamiento Forestal**, a través del diseño del Modelo de Gestión Forestal que contempla recursos financieros y no financieros destinados al fomento agroforestal nacional, anteponiendo la responsabilidad socio-ambiental de la CFN como banca de desarrollo del Ecuador, financiando alrededor de 11 mil hectáreas hasta el cierre de 2014, lo que representa USD 42 millones aprobados

En el año 2014 el monto desembolsado asciende a USD 701,43 millones, lo cual generó 13.120 nuevos empleos directos. Dentro del **Programa de Financiamiento Bursátil** se desembolsó USD 43,19 millones. Se financió la adquisición de 478 nuevos vehículos, por un monto de USD 22,58 millones, a través del **plan RENOVA** y el cultivo de cerca de 3.500 hectáreas, por un monto aprobado de USD 15,19 millones, a través de la Línea de **Financiamiento Forestal**.





2

## ■ ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA **DE LA CFN**

Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador



## 2.1. MISIÓN, VISIÓN **Y VALORES**

A través de un proceso participativo, con estrategias de la CFN, se han definido los siguientes elementos orientadores:

## **MISIÓN**

“Impulsar el desarrollo de los sectores productivos y estratégicos del Ecuador, a través de múltiples servicios financieros y no financieros alineados a las políticas públicas”

## **VISIÓN**

“Ser la banca de desarrollo referente de la región, moderna y eficiente, con talento humano competitivo y comprometido, que apoye a la transformación de la Matriz Productiva del Ecuador.”

## **VALORES**

### **Integridad**

Actuamos con rectitud, transparencia, honestidad y ética.

### **Lealtad**

Compromiso personal y profesional con la institución.

### **Respeto**

Trabajamos considerando los esfuerzos de los demás y los propios para ser recíprocos en nuestro accionar.





## 2.2. ALINEACIÓN CON LAS **POLÍTICAS PÚBLICAS**

Los objetivos estratégicos y desarrollo institucional de CFN mantienen coherencia con el marco de políticas públicas del país.

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL		POLITICA SECTORIAL						
Perspectiva	Objetivos estratégicos	Gestionar recursos financieros y no financieros alineados al desarrollo de proyectos en sectores productivos priorizados en el marco del cambio de la matriz productiva y al fomento de exportaciones	Reorientar la gestión de las instituciones de la banca pública hacia una banca de desarrollo y complementar su rol con el sistema financiero privado	Potenciar el impacto del financiamiento del sistema financiero privado y del sistema financiero popular y solidario	Fortalecer la educación financiera orientada a incrementar la cultura de ahorro y de toma de decisiones económicas y financieras bien informadas	Articular la relación entre la Banca Pública y el sector privado, enfocada en atender los sectores prioritarios para la transformación de la matriz productiva	Creación de mecanismos que reduzcan los riesgos crediticios de iniciativas alineadas al desarrollo de proyectos en sectores productivos priorizados y el sector exportador	Fortalecer la supervisión financiera a fin de precautelar la solidez y solvencia del Sistema Financiero Nacional
Financiera	1 Mantener un rendimiento adecuado que asegure el uso sostenible del capital institucional							
	2 Optimizar los costos operativos asociados a nuestros productos y servicios						x	x
Clientes Asociaciones y Comunidad	3 incrementar las funciones de fondeo de forma diversificada				x	x	x	x
	4 incrementar y diversificar el acceso a servicios financieros y no financieros hacia sectores priorizados a nivel nacional	x	x	x	x	x	x	x
	Incrementar la satisfacción del cliente a través de servicios financieros y no financieros de calidad			x	x	x	x	x



3

## ■ ENTORNO ECONÓMICO

La economía ecuatoriana para el año 2014 presentó una tendencia positiva en el desarrollo macroeconómico.



## 3.1. SECTOR **REAL**

Los indicadores macroeconómicos demuestran que la economía ecuatoriana durante el año 2014 evolucionó positivamente, pues de un PIB (a precios constantes) de USD 67.081,07 millones en el 2013 se pasó en el 2014 a un PIB de USD 69.770,35 millones, lo cual significa una tasa de variación anual de 4,0% aunque el ritmo de crecimiento es menor al registrado en el 2013.

En base a las estadísticas de Banco Central del Ecuador, los elementos que contribuyeron al crecimiento trimestral del PIB en el tercer trimestre de 2014 fueron: el gasto de consumo final de los hogares, 0,97; la formación bruta de capital fijo, 0,68; el gasto de consumo final del gobierno, 0,28; y, las exportaciones, 0,24. Las importaciones contribuyeron (con signo negativo) en 0,72. No se dispone de estadísticas desagregadas del PIB del cuarto trimestre de 2014 y, por ende, del año.

## EVOLUCIÓN DEL PIB EN USD MILLONES



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Planeación y Estudios  
Fuente: Banco Central del Ecuador



## 3.2. SECTOR **EXTERNO**

La Balanza Comercial durante el año 2014 registró un déficit de USD 727,0 millones. Este resultado muestra que el comercio internacional ecuatoriano tuvo una recuperación de 30%, si se compara con el saldo comercial del año anterior, que fue de USD -1.040,9 millones.

La Balanza Comercial Petrolera, de 2014 presentó un saldo favorable de USD 6.885,09 millones; 16% menor que el superávit obtenido en 2013, que fue de USD 8.180,34 millones de dólares.

La Balanza Comercial Petrolera, entre enero y octubre de 2014 presentó un saldo favorable de USD 6.386,2 millones; 7% menor que el superávit obtenido el mismo período del año 2013, que fue de USD 6.865 millones de dólares.

Esta caída responde a una disminución en el valor unitario promedio del barril exportado en 6,7%, que pasó de 97,3 dólares a 90,9 dólares; en volumen las ventas externas petroleras fueron 9,5% superiores entre los períodos analizados. Por su parte la Balanza Comercial no Petrolera, registrada en el período de enero-octubre de 2014, disminuyó su déficit en 22,6%, frente al resultado contabilizado en enero-octubre de 2013, al pasar de USD -8.078,8 millones a USD -6.251 millones.

Las exportaciones totales en valor FOB, durante el período de enero-octubre del año 2014, alcanzaron USD 22.033,9 millones, monto que representó un aumento de 6,6% con relación a las ventas externas registradas en igual periodo de 2013, que fueron de USD 20.673,5 millones.

Entre enero y octubre de 2014, las importaciones totales en valor FOB, alcanzaron USD 21.898,7 millones nivel superior en USD 11,4 millones a las compras externas realizadas en igual periodo de 2013 (USD 21.887,3 millones), lo cual representó un aumento de 0,1%.





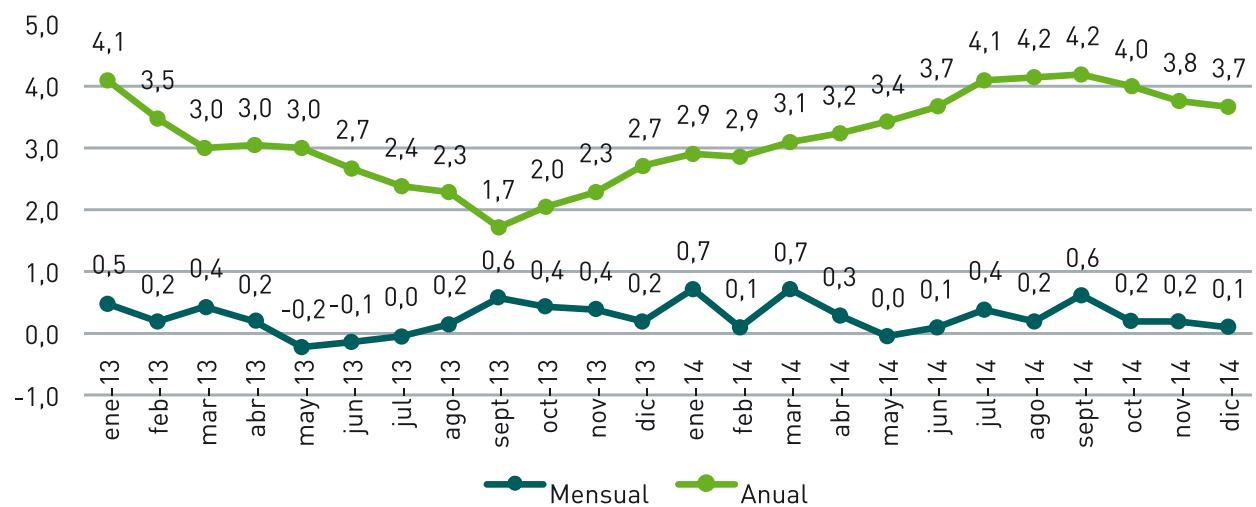
### 3.3. PRECIOS

La inflación mensual de diciembre 2014 se registró en el 0,1% presentando una disminución de la inflación en comparación con la de noviembre de 2014 que se ubicó en 0,2%. En este sentido, la inflación anual se redujo de 3,8% a 3,7% entre los meses de noviembre y diciembre de 2014.

Las divisiones de alimentos y bebidas no alcohólicas; y la de recreación y cultura fueron las que más contribuyeron a la variación del mes de diciembre del Índice de Precios al Consumidor. Además la variación mensual de estas divisiones fue de 0,13% y de 0,62%, respectivamente.

El valor de la canasta familiar básica se ubicó en USD 646,3, mientras que el ingreso familiar para 1,6 perceptores alcanzó los USD 634,67. Esto implica una cobertura del 98,2% del costo de dicha canasta.

## INFLACIÓN AÑO 2014



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Planeación y Estudios  
 Fuente: Banco Central del Ecuador



## 3.4. MERCADO **LABORAL**

A nivel urbano, en septiembre de 2014 los ocupados plenos representaron el 54,0% de la PEA (Población Económicamente Activa); se observa un incremento de 3,49 puntos porcentuales con respecto al 50,5% de septiembre de 2013. La tasa de subempleo urbano se encuentra en 40,9% en septiembre de 2014, esto significa una reducción de 1,82 puntos porcentuales en comparación a la tasa de subempleo de septiembre de 2013 la cual se ubicó en 42,7%.

La tasa de desempleo urbano de septiembre de 2014, que se ubicó en 4,7% de la PEA, no experimentó variaciones estadísticamente significativas en comparación a la de septiembre de 2013.

## 3.5. MONETARIO

Al mes de diciembre de 2014, la Reserva Internacional de Libre Disponibilidad (RILD) registró un saldo de USD 3.949,1 millones.

Como política del Banco Central del Ecuador, de mantener una tasa de interés que permita reducir los costos de acceso a recursos, a enero de 2015 se tiene una tasa activa referencial constante del 7,8% y una tasa pasiva referencial de 5,2%.

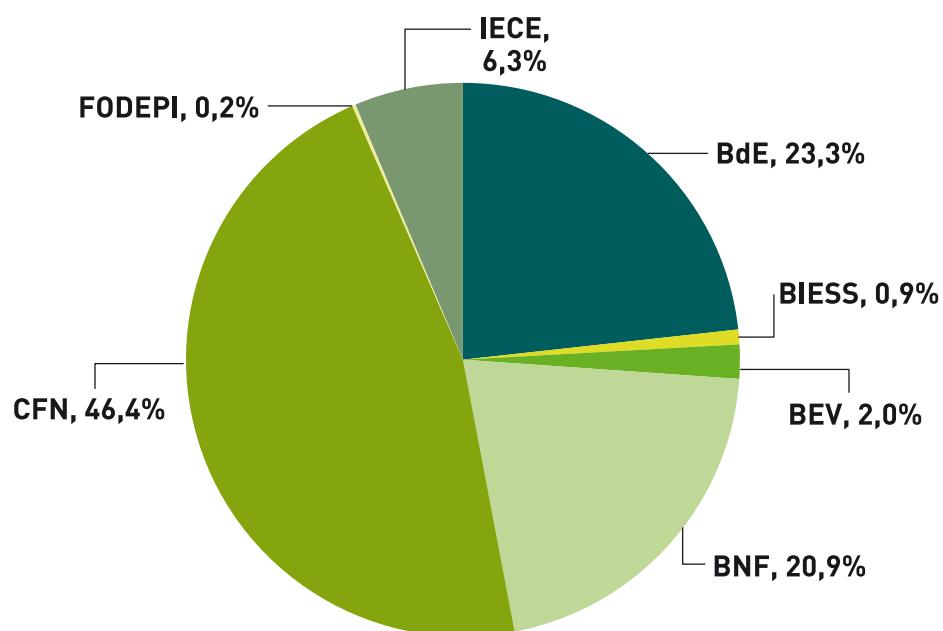
## 3.6. FINANCIERO Y BANCA PÚBLICA

De acuerdo a la Información publicada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a marzo de 2014, el 91,3% del total de activos corresponde a Bancos Públicos y Privados, el 1,5% a Mutualista y el 7,3% a Otras Entidades Financieras.

Los Bancos Privados cuentan con un total de activos de USD 23.199,01 millones y los Bancos Públicos USD 5.111,26 millones.



### PARTICIPACIÓN DE LA BANCA PÚBLICA POR TENENCIA DE ACTIVOS 2014

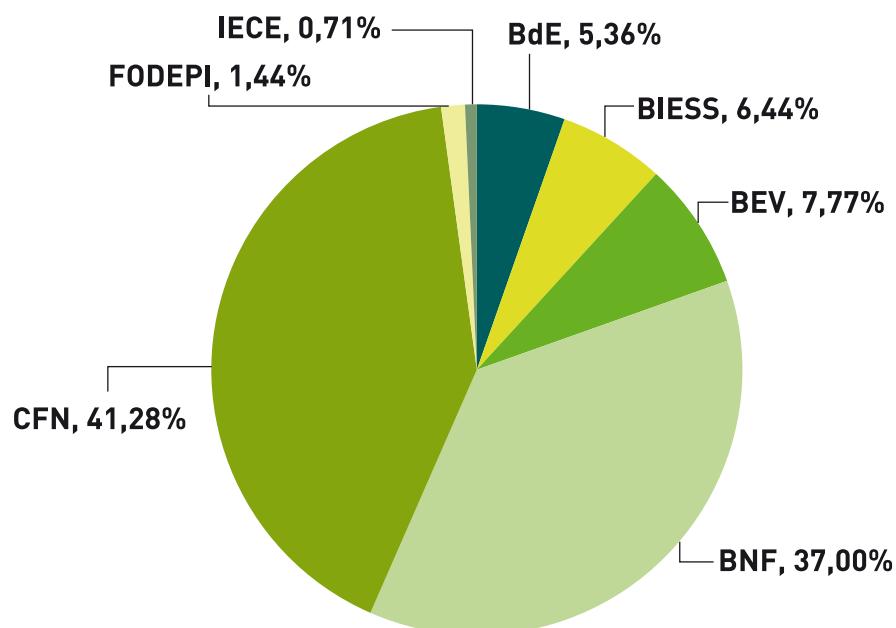


Elaborado por: Subgerencia Nacional de Planeación y Estudios  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros



En cuanto al patrimonio, la Banca Pública al mes de marzo de 2014 alcanzó los USD 4.163,53 millones.

#### PARTICIPACIÓN DE LA BANCA PÚBLICA POR PATRIMONIO 2014



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Planeación y Estudios  
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros



# 4

## ■ GOBIERNO CORPORATIVO

Los indicadores macroeconómicos demuestran que la economía ecuatoriana durante el año 2014 evolucionó positivamente.



## 4.1. DIRECTORIO **DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL**

El Directorio de la Corporación Financiera Nacional está formado de la siguiente manera:

- **Presidenta del Directorio**  
Sra. María Soledad Barrera Altamirano
- **Representante Principal Ministerio de Finanza**  
Sr. Fausto Eduardo Herrera Nicolde
- **Delegada del Sr. Ministro de Finanzas**  
Sra. Jenyffer María Farías Cos
- **Representante Principal Ministerio de Industrias y Productividad**  
Sr. José Ramiro González Jaramillo
- **Delegado del Sr. Ministro de Industrias y Productividad**  
Sr. Ricardo Teodoro Ortega Maldonado
- **Representante Principal Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca**  
Sr. Antonio Javier Ponce Cevallos
- **Delegado del Sr. Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca**  
Sr. Fausto Enrique Jordán Bucheli
- **Representante Principal Ministerio de Turismo**  
Sr. Sandra Naranjo Bautista
- **Delegado de la Sra. Ministra de Turismo**  
Sr. Vicente José Servigón Caballero
- **Representante Principal por las Cámaras de la Producción de la Costa y Galápagos**  
Sr. Virgilio Antonio Gonzenbach Abad
- **Representante Suplente por las Cámaras de la Producción de la Costa y Galápagos**  
Sr. Jacinto Esteban Medina Fuentes



## 4.2. COMITÉS



# Comités ámbito administrativo

## Comité de ética

Su objetivo es vigilar y garantizar la aplicación del cumplimiento del Código de ética de la CFN por parte de los/las servidores/as de la entidad.

## Comité de gestión de desarrollo institucional

Tiene como objetivo instrumentar, controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al desarrollo institucional, recursos humanos, remuneraciones y capacitación, así como velar por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Unificación y Homologación de las Remuneraciones del Sector Público y su Reglamento, las resoluciones emitidas por este comité, el Gerente General, Directorio y entidades de control, en relación a asuntos relacionados con la administración del personal y desarrollo institucional.

## Comité de gestión de seguridad de la información

Objetivo, contribuir a la coordinación de la gestión de seguridad, en función de la implementación de esquema gubernamental de seguridad de la información basado en las normas técnicas ecuatorianas NTE INEN-ISO/IEC 27000-27001-27002 y 27005 para la gestión del riesgo en la seguridad de la información.

---

## **Comité de tecnología**

---

Su objetivo es aprobar el Plan Estratégico Informático Institucional alineado con los objetivos institucionales y proveer opinión y asesoría respecto de la alineación de la T.I. con la dirección del negocio, facilitar el logro de los objetivos estratégicos de T.I. para apoyar la contención de los riesgos, hacer recomendaciones y solicitar cambios a los planes estratégicos.

---

## **Comité de auditoría**

---

Tiene las funciones determinadas en el Capítulo I (del Comité de Auditoría) del Título XII (Del Control Interno) del Libro I (Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero) de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.

---

## **Tribunal de apelaciones**

---

Tiene como objetivo analizar las solicitudes presentadas por los participantes de los concursos de méritos y oposición, apelando el proceso ejecutado.

---

## **Tribunal de méritos y oposición**

---

su función es de controlar y actuar como instancia decisoria sobre los concursos de méritos y oposición que se desarrolle para cubrir puestos vacantes determinados por la Gerencia General.

# Comités ámbito operativo

## Comisión especial para la evaluación y calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones

Califica los activos de riesgo de la Institución, para dar cumplimiento a los requerimientos de los organismos de control.

## Comité de activos y pasivos ALCO

Su objetivo es fijar, supervisar y evaluar periódicamente políticas y estrategias del manejo de activos y pasivos, precautelando el patrimonio de la Institución, así como la gestión administrativa de la CFN.

## Comité de administración de bienes

Entre sus deberes y atribuciones se encuentran tomar las medidas pertinentes relacionadas a la administración de los bienes propios, adjudicados en proceso coactivo, recibidos en dación en pago y embargados en el proceso coactivo. Delegar al área correspondiente que supervise que el administrador de los bienes cuente con la contratación de pólizas que amparen los bienes. Aprobar al inicio de cada período el plan semestral de administración y venta de bienes adjudicados, recibidos en dación en pago y administración de bienes embargados. Emitir su pronunciamiento al Gerente General, sobre la participación de la Institución en el remate de bienes en el procedimiento coactivo.



---

### **Comité de administración integral de riesgos**

---

Contribuye a mantener los negocios de la Institución, dentro de un perfil controlado de administración integral de riesgos.

---

### **Comité de cumplimiento**

---

Tiene como objetivo conocer, evaluar y recomendar periódicamente políticas y estrategias de prevención de lavado de activos en la Institución.

---

### **Comité de vigilancia de fideicomisos por venta de CPG**

---

Vigila los fideicomisos de flujos y/o garantías que se constituyeron por las operaciones de la venta de CPG a personas naturales y jurídicas, para la adquisición de paquetes accionarios y/o bienes adquiridos al Fideicomiso AGD CFN No Más Impunidad.



---

## Comités de Negocios

---

Sus objetivos son conocer, resolver, aprobar y recomendar, según sea el caso, de acuerdo a los cupos y ámbitos de aprobación establecidos en el título correspondiente a: “Cupos de aprobación de todas las modalidades de financiamiento CFN”, considerando la concesión, administración de dichas operaciones y aquellas resultantes de la solución extraordinaria de obligaciones.

---

## Junta de remates

---

Regula los procedimientos a seguirse en la CFN para el arrendamiento o venta de bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Institución.



## 4.3. GESTIÓN INTEGRAL **DE RIESGOS**

La Corporación Financiera Nacional da la importancia debida e implementa los mecanismos necesarios y suficientes para conocer, evaluar, cuantificar, controlar y administrar de manera eficiente la exposición al riesgo, a través del Comité de Administración Integral de Riesgos y la Gerencia de Riesgos. En ese sentido se analiza permanentemente la calidad de la cartera de crédito, se gestiona la liquidez y se controla que sus niveles sean adecuados. Se monitorea las exposiciones a riesgo de mercado y se proponen medidas para mitigar todos los riesgos, incluido el operacional.

La cultura de transparencia interna y externa de la Corporación, implementada por el Directorio y la Administración ha sido un pilar básico para realizar una adecuada gestión de riesgo durante el año 2014.

## Gestión del riesgo de crédito

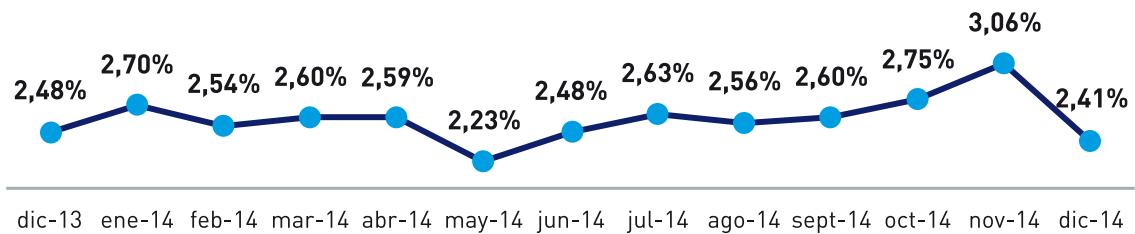
Dado que el crédito a personas y empresas de sectores priorizados que impulsan el cambio a la matriz productiva empresas es la operación principal de la Corporación Financiera Nacional, el riesgo de que los prestatarios no puedan pagar constituye también la parte más grande de riesgo asumido en el riesgo de crédito.

Para mitigar ese riesgo, las decisiones de crédito en la Institución están definidas claramente, ya que las instancias de otorgamiento de un crédito o de modificar sus condiciones, se toman por un comité de crédito y todas las evaluaciones sobre las decisiones de riesgo son adecuadamente documentadas.

En el 2014, gracias a las acciones emprendidas por la Administración, se ha observado una mejora importante de los indicadores de morosidad. La cartera vencida se redujo de 2.48% de fines del 2013 hasta un 2.41% del total de la cartera en diciembre del 2014, mientras que la cartera en riesgo (cartera vencida más cartera que no devenga intereses) se redujo de 5.23% al 5.09% en el mismo período.

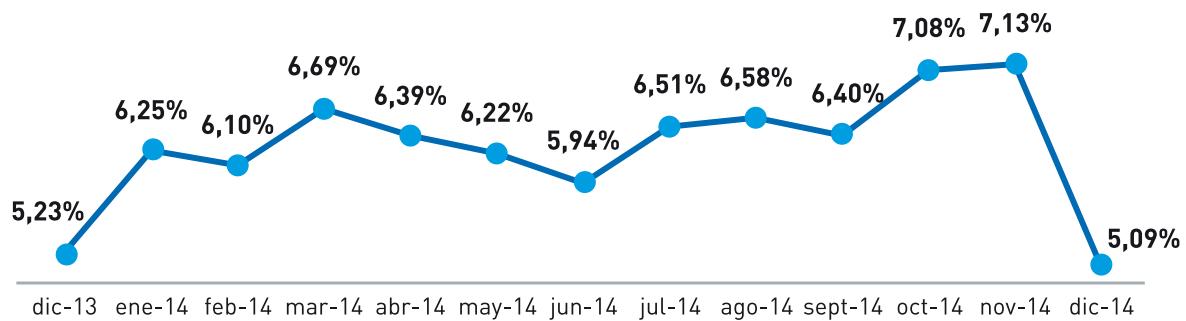


## MOROSIDAD CARTERA VENCIDA



Elaborado por: Gerencia Nacional de Riesgos  
Fuente: Subgerencia Nacional de Cartera

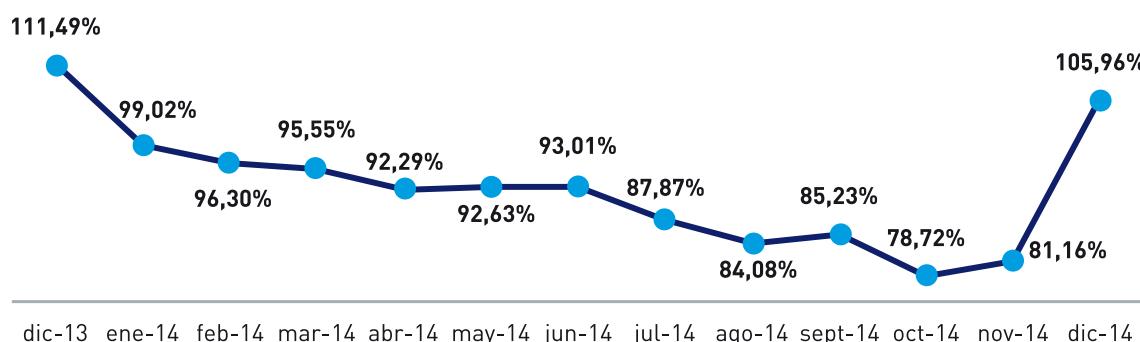
## MOROSIDAD CARTERA EN RIESGO



Elaborado por: Gerencia Nacional de Riesgos  
Fuente: Subgerencia Nacional de Cartera

La Corporación Financiera Nacional tiene un enfoque muy prudente en el tema de provisiones para cartera en mora. El establecimiento de provisiones apropiadas para las exposiciones de la cartera comercial se calcula en base a un análisis cuidadoso de la situación de cada deudor. A fines de año la tasa de cobertura (cobertura de provisiones sobre la cartera en riesgo) fue de 105.9%, mientras que las provisiones en relación con la cartera total de crédito se situaron en el 5.38%.

### COBERTURA CARTERA EN RIESGO



Elaborado por: Gerencia Nacional de Riesgos  
Fuente: Subgerencia Nacional de Cartera

Los créditos que se consideran irrecuperables fueron castigados también de acuerdo a análisis minuciosos, tomando en cuenta sin embargo que los intentos de cobranza continúan aún después de realizarse dicho proceso, y se ejecuta rigurosamente la realización de las garantías a través del área de coactivas. En 2014 el volumen neto castigado se situó en USD 11.074.325, lo que significa apenas el 0.94% de la cartera bruta de créditos.



## Gestión de riesgo de liquidez

La Corporación Financiera Nacional está obligada a mantener niveles de liquidez apropiados según varios indicadores tanto internos como los establecidos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. En general, y a pesar de que la Institución tiene una estructura muy particular de fondeo, que no considera depósitos del público y se enfoca mayormente a depósitos de instituciones públicas a un mediano y largo plazo y con un alto nivel de renovación, la Corporación Financiera Nacional ha cumplido con mantener la liquidez necesaria para cumplir eficientemente con el pago de todas sus obligaciones contractuales.

El análisis realizado en los escenarios contractual, esperado y dinámico indica que, en su conjunto, la Corporación mantiene un nivel de activos líquidos netos suficiente para cubrir sus obligaciones futuras. Sin embargo, y para determinar la solidez de la liquidez de la Institución frente a potenciales shocks, se realizan regularmente pruebas de stress, basados precisamente en que existen varios factores inherentes al modelo particular de negocio de una institución financiera de desarrollo, y la existencia de varios factores que ayudan a reducir el riesgo de liquidez.

## Gestión de riesgo de tasa de interés

La sensibilidad en el margen financiero y en el valor patrimonial de la Corporación Financiera Nacional frente a cambios en las tasas de interés de mercado son prácticamente nulas, tomando en cuenta que, al ser una institución financiera de desarrollo mantiene tasas por debajo de las máximas establecidas y que cualquier movimiento en tasas aplicadas son resultado de un análisis pormenorizado de todos los factores involucrados.

Los resultados en los indicadores de sensibilidad, a fines del 2014, fueron los siguientes:

<b>GAP DE DURACION MF (Posición en riesgo PR)</b>	USD 5,19 millones
<b>POSICION EN RIESGO / PATRIMONIO TECNICO</b>	0.39%
<b>SENSIBILIDAD DE RECURSOS PATRIMONIALES</b>	USD 3,01 millones
<b>SENSIBILIDAD DE RECURSOS PATRIMONIALES / PTC</b>	0.23%
<b>PATRIMONIO TECNICO CONSTITUIDO</b>	USD 1.334,23 millones

Elaborado por: Gerencia Nacional de Riesgos  
Fuente: Subgerencia Nacional de Cartera

## **Gestión de riesgo operacional**

La Gestión de Riesgo Operacional de la Institución cumple plenamente con los requerimientos de la normativa bancaria aplicable, con adecuados estándares de seguridad de la información, que incluyen también el Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información (EGSI) publicado vigente desde septiembre del 2013 y las mejores prácticas internacionales respecto al tema. Para minimizar el riesgo operacional, todos los procesos están adecuadamente documentados y están sujetos a mecanismos de control efectivos. Durante el año 2014 la Corporación trabajó en la adecuación del Estatuto de Gestión Organizacional por procesos de la CFN, en el que las descripciones de puestos de trabajo sean completas y claras, y el que las tareas están correctamente segregadas.

Adicionalmente, los análisis de los eventos de riesgo ocurridos sirven para dar un tratamiento consistente a los riesgos operacionales, con definiciones de las medidas de prevención y de corrección necesarias, mientras que los programas utilizados por la Gerencia de Riesgos están diseñados para promover una cultura de transparencia y de conciencia de riesgo a nivel de toda la Institución.

Los planes de continuidad de negocios garantizan que la Corporación pueda mantener o restaurar sus operaciones rápidamente en el evento de una interrupción seria. Además de definir los pasos que se deben realizar para retornar a las operaciones normales, estos planes especifican el procedimiento para trasladar las operaciones críticas a ubicaciones alternas y detallan orientaciones sobre las medidas para evitar que se produzcan las interrupciones nuevamente.



## 4.4. PREVENCIÓN Y CONTROL **DE LAVADO DE ACTIVOS**

La Corporación Financiera Nacional mantiene un proceso de control encaminado a prevenir que la Institución, en la realización de sus operaciones, sea utilizada como instrumento para cometer el delito de lavado de activos o financiamiento del terrorismo.

Las bases del proceso de prevención de lavado de activos de la institución, son entre otras, las siguientes:

- Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos.
- Disposiciones de los entes reguladores: Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías y Valores; y, Unidad de Análisis Financiero.
- Normativa interna de la Institución la cual incluye el Código de Ética y el manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros Delitos.
- Metodologías internas relacionadas a mitigar el riesgo de lavado de activos.
- Políticas y procedimientos internos de la Institución.
- Infraestructura tecnológica
- Implicación de todos los niveles de la Institución.

Las partes que intervienen en la gestión del proceso de prevención de lavado de activos son: Directorio, Comité de Cumplimiento, Gerencia Nacional y Regional de Cumplimiento, acorde a las atribuciones y responsabilidades asignadas en el estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la CFN.

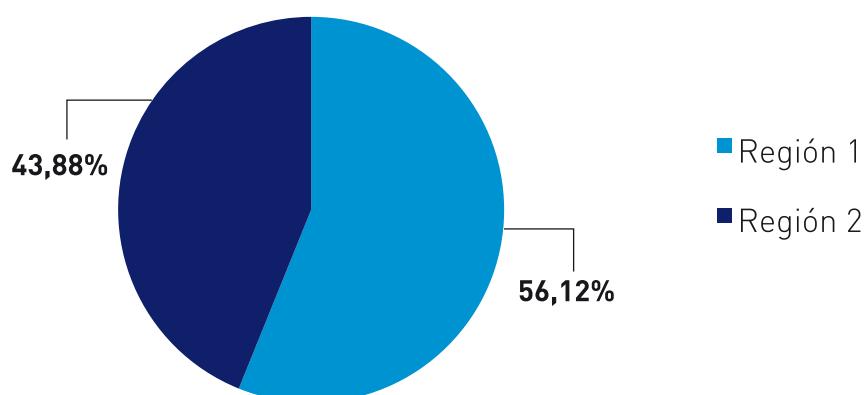


## Actividades desempeñadas

### Capacitaciones

La Unidad de Cumplimiento, en coordinación con la Subgerencia Nacional de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, impartió charlas de capacitación sobre prevención de lavado de activos y otros delitos en las oficinas de la Corporación Financiera Nacional a nivel nacional (Quito, Guayaquil, Región 1 y Región 2), en las cuales se contó con la asistencia de 833 funcionarios, distribuidos según el cuadro siguiente:

**PORCENTAJE DE FUNCIONARIOS ASISTENTES POR REGIÓN**



Elaborado por: Gerencia Nacional de Cumplimiento  
Fuente: Listas de asistencia RRHH

Adicionalmente, con el apoyo de la Subgerencia Nacional de Mercadeo y Promoción se realizó la difusión de boletines informativos sobre temas como: conceptos generales sobre prevención de lavado de activos, política conozca al cliente, sanciones por inobservancias a la ley, reserva y confidencialidad, entre otros.

## Boletines año 2014



Abril



Mayo



Junio



Julio



Agosto



Septiembre



Octubre



Noviembre



Diciembre

Elaborado por: Gerencia Nacional de Cumplimiento  
Fuente: CFN

## Monitoreo de Transacciones Financieras

La Gerencia Nacional de Cumplimiento mensualmente remite las estructuras de clientes, productos y transacciones a:

- Unidad de Análisis Financiera:
  - CFN Institución financiera
  - CFN administradora de fideicomisos
- Superintendencia de Bancos y Seguros
- Notificación de transacciones remitidas a la Unidad de Análisis Financiera UAF Estructura E04

## Porcentaje de cumplimiento en el envío de estructuras

Mes	Reportes Enviados	Cumplimiento
Enero	7	100%
Febrero	7	100%
Marzo	7	100%
Abril	7	100%
Mayo	7	100%
Junio	7	100%
Julio	7	100%
Agosto	7	100%
Septiembre	7	100%
Octubre	7	100%
Noviembre	7	100%
Diciembre	7	100%

Elaborado por: Gerencia Nacional de Cumplimiento  
Fuente: CFN

## Coordinación, verificación y control

- a. Monitoreo y validación de alertas generadas por los aplicativos informáticos para la prevención de lavado de activos.
- b. Revisión periódica de las áreas administrativas con el fin de verificar el cumplimiento de las políticas de prevención.
- c. Visitas a las oficinas regionales (Ambato, Cuenca, Esmeraldas, Ibarra, Loja, Machala y Manta) a fin de verificar el cumplimiento de las políticas relacionadas a la prevención de lavado de activos.
- d. Absolver consultas del personal de la CFN relacionadas con la naturaleza de transacciones frente a la actividad del cliente y a la base reservada.
- e. Monitoreo de abonos y precancelaciones.



## 4.5. CONTROL INTERNO Y TRANSPARENCIA

"La Gerencia Nacional de Control de Gestión, entre sus objetivos destaca el fomento de una cultura institucional de autocontrol para el cumplimiento oportuno ante los Organismos de Control y las Entidades del Gobierno Central, con énfasis en el cumplimiento de las observaciones y recomendaciones de auditorías de años anteriores. Los resultados más relevantes son:

- Calificación LOTAIP al 100% desde diciembre del 2008 conforme la calificación mensual que aplica la SNAP
- Cumplimiento Rendición de Cuentas año 2013 en Matriz y Provincias, ante la ciudadanía y los Órganos reguladores de la Transparencia y Control Social.
- Implantación del procedimiento para el Control de cumplimiento de Recomendaciones de Auditoría Interna, Auditoría Externa, Superintendencia de Bancos, Contraloría General del Estado y Resoluciones de Directorio.
- Seguimiento integral a las observaciones y/o recomendaciones de Auditorías que permitió la conclusión de 609 recomendaciones.
- Aplicación de estrategias para el mejoramiento de la calidad de la información, a través de la validación integral de datos de clientes de bases históricas CFN.
- Cumplimiento oportuno ante la Superintendencia de Bancos con el envío oportuno de las estructuras y reportes de información institucional (diaria, semanal, mensual, trimestral, anual) conforme el Catálogo Único de Estructuras y Reportes, CUER.
- Atención oportuna en la atención de solicitudes de información de los Organismos de Control y Entidades del Gobierno Central.
- Cumplimiento de cuatro proyectos de mejoramiento del control interno institucional.



## 4.6. TECNOLOGÍAS DE **LA INFORMACIÓN**

Hechos relevantes de tecnología de información en este año destacan:

- Elaboración del Plan Estratégico de Tecnología de Información, alineado al Plan Estratégico Institucional para el período 2015-2017.
- Análisis, definición y adquisición de herramienta para gestionar procesos de negocios (BPM, en inglés) basada en una arquitectura orientada a servicios (SOA, en inglés).
- Implementación de mecanismos alternos para atender requisitos tecnológicos institucionales
  - Contratación de servicios de programación para atender requisitos relacionados con los servicios que brinda la GDIN.
  - Propuesta de servicio integral de impresión y digitalización a nivel nacional.

- Disminución del número de observaciones de auditoría externa, interna y de organismos de control
- Estabilización de los servicios de asistencia técnica de primero y segundo nivel.
- Los servicios de infraestructura fueron mantenidos en operación según el acuerdo de nivel de servicio comprometido.
- Implementación de varias aplicaciones y servicios:
  - Análisis de la automatización del servicio de facturación electrónica para la CFN.
  - Implementación de optimización al proceso presupuestario
  - Automatización de supuestos relacionados con los reportes de riesgo de mercado y liquidez
  - Análisis de un sistema de gestión documental (primera etapa)
  - Implementación de políticas de seguridad relacionados con el proyecto de la SNAP
  - Generación de servicio en arquitectura definida por CFN para compartir información con:
    - Agencia Nacional de Tránsito
    - Simulación de tablas de amortización (requerimiento solicitado por BCE)
    - Análisis y contratación de una plataforma de correo electrónico en la cual se supere las deficiencias que actualmente se brinda.



# 5

## DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Durante el 2014, el incremento del acceso y la cobertura de servicios financieros, fue alcanzado satisfactoriamente.





## 5.1. PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

La gestión institucional se desarrolló en torno al plan estratégico 2013-2015 alcanzando un desempeño global del 89.5%, enfocado hacia siete objetivos estratégicos:

- Incrementar el acceso y cobertura de servicios financieros y no financieros orientados a consolidar y fortalecer el cambio de la matriz productiva.
- Incrementar mecanismos de financiamiento para empresas que participen en el mercado de valores y apoyen al cambio de la matriz productiva.

- Incrementar el financiamiento de las exportaciones de productos ecuatorianos hacia mercados internacionales.
- Incrementar el acceso al crédito en el sistema financiero formal a pequeños y medianos empresarios con insuficientes garantías.
- Incrementar la eficiencia operacional en la Corporación Financiera Nacional.
- Incrementar el desarrollo del talento humano en la Corporación Financiera Nacional.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto en la Corporación Financiera Nacional.



Durante el 2014, el incremento del acceso y la cobertura de servicios financieros, principalmente aquellos dirigidos hacia los sectores estratégicos y priorizados, fue alcanzado satisfactoriamente, ejecutándose el 100% de este objetivo orientado hacia la ciudadanía.

<b>Objetivo 1: Incrementar el acceso y cobertura de servicios financieros y no financieros orientados a consolidar y fortalecer el cambio de la matriz productiva.</b>			<b>100%</b>
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado del Período</b>	<b>Cumplimiento de Meta</b>
Monto total de colocaciones CFN.	622,65	623,754	100%
Porcentaje de Crédito CFN en Sectores Priorizados en el total del Crédito Sistema Financiero.	1,57%	2,02%	100%
Porcentaje de Crédito CFN en Sectores Priorizados para Exportaciones.	0,09%	0,10%	100%
Participación en el Sistema Financiero Nacional.	1,57%	2,25%	100%
Porcentaje de Desembolsos de Segundo Piso de Largo Plazo.	40%	65,71%	100%
Porcentaje de Clientes de Programas de Educación Financiera en el Total del SFN.	1,10%	1,40%	100%
Porcentaje de Clientes que Acceden al Crédito.	52,50%	67,06%	100%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados

El objetivo de incrementar mecanismos de financiamiento para empresas que participen en el mercado de valores y apoyen al cambio de la matriz productiva fue alcanzado en un 73.9% durante el período. Con este propósito se implementó la estrategia de aumentar la diversificación y potencialización del portafolio de la CFN acorde a la matriz productiva, lo cual permitió alcanzar el 100% de cumplimiento de la meta de colocaciones en el Programa de Financiamiento Bursátil.

<b>Objetivo 2: Incrementar mecanismos de financiamiento para empresas que participen en el mercado de valores y apoyen al cambio de la matriz productiva.</b>			<b>73,9%</b>
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado del Período</b>	<b>Cumplimiento de Meta</b>
Porcentaje de Participación del Programa de Financiamiento Bursátil en el Mercado de Valores	9%	4,31%	47,89%
Monto de Colocaciones PFB	43,15	43,19	100,00%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados

Durante el período, se obtuvo el 100% de realización del objetivo planteado para incrementar el financiamiento de las exportaciones de productos ecuatorianos hacia mercados internacionales.

<b>Objetivo 3: Incrementar el financiamiento de las exportaciones de productos ecuatorianos hacia mercados internacionales.</b>			<b>100%</b>
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado del Período</b>	<b>Cumplimiento de Meta</b>
Variación de Volumen de Factoring en Sectores Priorizados	0,03%	0,03%	100%
Monto Total de Colocaciones Eximecuador	34,2	34,3	100%
Porcentaje del Crédito para Operaciones de Comercio Exterior	0,11%	0,12%	100%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados

El objetivo de incrementar el acceso al crédito en el sistema financiero formal a pequeños y medianos empresarios con insuficientes garantías.

<b>Objetivo 4: Incrementar el acceso al crédito en el sistema financiero formal a pequeños y medianos empresarios con insuficientes garantías.</b>	<b>1,6%</b>		
Indicador	Meta	Resultado del Período	Cumplimiento de Meta
Monto de Garantías Emitidas respecto al Patrimonio del Fondo Nacional de Garantía	28,60%	0,46%	1,61%
Monto de Acceso al Crédito	97,3	1,59	1,63%
Monto de Garantías Otorgadas	48,65	0,79	1,62%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados

El objetivo de incrementar la eficiencia operacional ha sido alcanzado en un 81.1% durante el período. Con este propósito se han implementado acciones orientadas hacia la mejora continua de la gestión institucional, lo cual ha contribuido en un mejor desempeño global. La generación de acciones correctivas y preventivas en la ejecución de proyectos y procesos; así como la documentación de todos los procesos y procedimientos institucionales, han promovido la disminución paulatina de procesos comatosos y de los proyectos en riesgo institucionales.

<b>Objetivo 5: Incrementar la eficiencia operacional en la Corporación Financiera Nacional.</b>	<b>81,1%</b>		
Indicador	Meta	Resultado del Período	Cumplimiento de Meta
Porcentaje de procesos comatosos mejorados	10%	8,11%	81,10%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados



El objetivo de incrementar el desarrollo del talento humano logró una realización del 100% durante el año. En los esfuerzos empleados, la CFN ha ejecutado su plan de capacitación anual; proporcionando la preparación y el entrenamiento para todos sus servidores públicos de acuerdo a los perfiles de sus cargos, y promoviendo el desarrollo de competencias vinculadas con la atención de los sectores que contribuyen al cambio de la matriz productiva.

Objetivo 6: Incrementar el desarrollo del talento humano en la Corporación Financiera Nacional.			100%
Indicador	Meta	Resultado del Período	Cumplimiento de Meta
Índice de rotación de nivel directivo.	2,5	1,0	100%
Calificación Ponderada de evaluación del desempeño.	83,5	89,98	100%
Índice de rotación de nivel operativo.	4,0	1,43	100%
Porcentaje de cumplimiento de la inclusión de personas con capacidades especiales.	4%	4,70%	100%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados

La eficiencia operacional del área financiera alcanzó un cumplimiento del 100% en el año 2014. A fin de incrementar la eficiencia en el uso del presupuesto, se ha seguido un proceso integrado de planificación presupuestaria anual, así como se han mantenido estrategias para el seguimiento y control permanente de la ejecución del presupuesto programado; lo cual se ve reflejado en mejores resultados financieros.

<b>Objetivo 7: Incrementar el uso eficiente del presupuesto en la Corporación Financiera Nacional.</b>			<b>100%</b>
<b>Indicador</b>	<b>Meta</b>	<b>Resultado del Período</b>	<b>Cumplimiento de Meta</b>
Patrimonio.	1.234,22	1.234,56	100%
Patrimonio Técnico sobre los Activos ponderados por Riesgo.	40	49,09	100%
Porcentaje de Provisión para Cuentas Incobrables sobre Cartera Improductiva Bruta.	100%	105,96%	100%
Gestión Nivel de Riesgo de la Cartera de Crédito Global.	100%	141,13%	100%
Porcentaje de Morosidad Institucional.	6,60%	5,09%	100%
Apalancamiento.	1,89	1,98	100%
Gasto Operativo sobre Margen Bruto.	47,38	45,6	100%
Margen de Intermediación / Activo Promedio.	0,33	0,35	100%
Porcentaje de Activos Productivos / Activos Totales.	89,36%	92,13%	100%
Porcentaje de Activos Productivos sobre Pasivos con Costo.	140,44%	151,17%	100%
Margen de Intermediación / Pasivo Promedio.	0,51	0,52	100%
ROE.	7,11	10,09	100%
ROA.	2,46	3,12	100%

Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: Plan Institucional- Gobierno por Resultados



## 5.2. PRODUCTOS FINANCIEROS **Y NO FINANCIEROS**

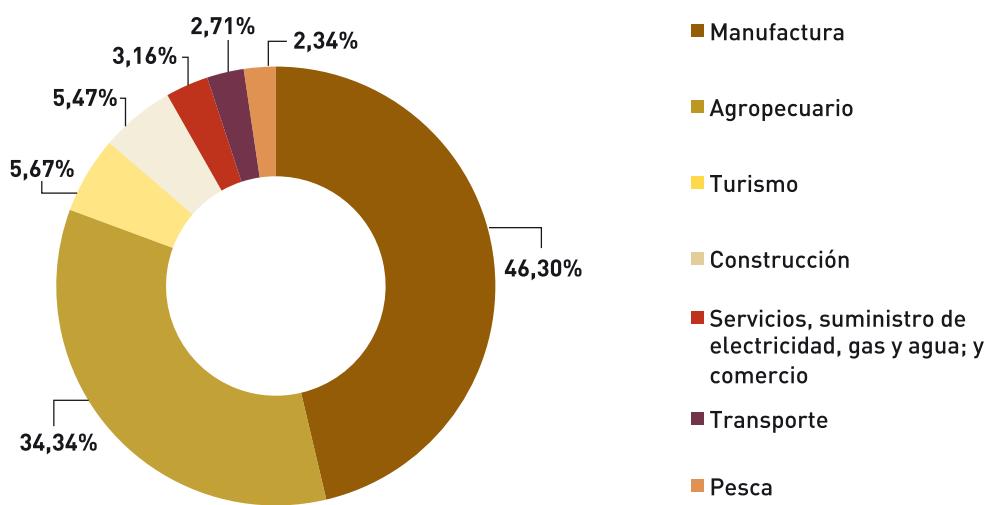
### **BANCA DE PRIMER PISO**

#### **CRÉDITO DIRECTO**

Para el año 2014, la Corporación Financiera Nacional desembolsó un crédito de directo USD 388 millones, la gestión realizada permitió colocar lo previsto en 647 operaciones.

Dentro de este rubro, la industria manufacturera captó el 46,3%, seguido por el sector agropecuario con el 34,3%; el sector turismo logró el 5,7%, y el de la construcción el 5,5%.

### DESEMBOLSOS DE CRÉDITO DIRECTO AÑO 2014



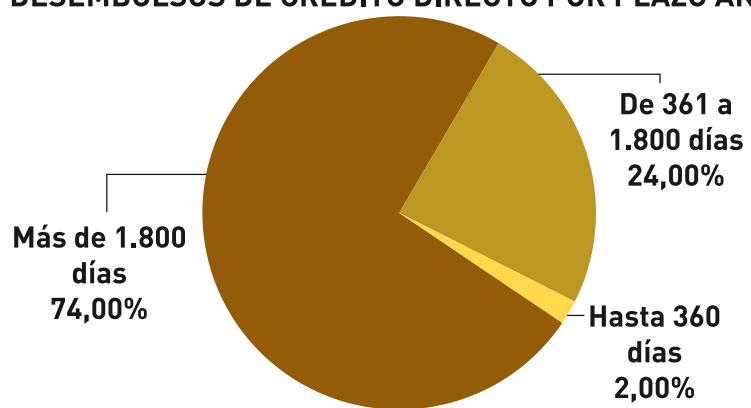
Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN



Con el fin de promover la inversión de capital, que es una de las prioridades de la Corporación como banca de desarrollo, con niveles óptimos de recuperación de cartera, se destinó el 74,0% de los recursos al financiamiento a largo plazo.

### DESEMBOLSOS DE CRÉDITO DIRECTO POR PLAZO AÑO 2014

DESEMBOLSOS DE CRÉDITO DIRECTO POR PLAZO AÑO 2014



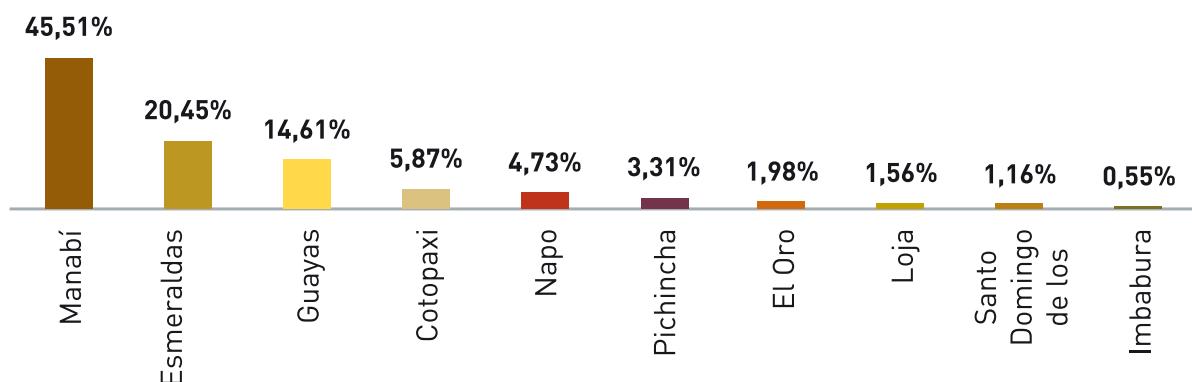
Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN

## FORESTAL

El Programa de Financiamiento Forestal nace para apoyar la política gubernamental y el Plan Nacional de Forestación y Reforestación y sobre todo anteponiendo la responsabilidad socio-ambiental de CFN como banca de desarrollo del Ecuador, desde su nacimiento en 2011 hasta 2014, el Programa ha desembolsado USD 21,77 millones.

En el año 2014 se han desembolsado USD 7,36 millones, que permitieron financiar 3.491 nuevas hectáreas. Durante este año, la provincia de Manabí mantuvo el 45,5% de participación, seguido por Esmeraldas con el 20,5% y Guayas con 14,6%, entre otras.

**PORCENTAJE DE DESEMBOLSOS DEL PROGRAMA FORESTAL  
POR PROVINCIA AÑO 2014**



Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN

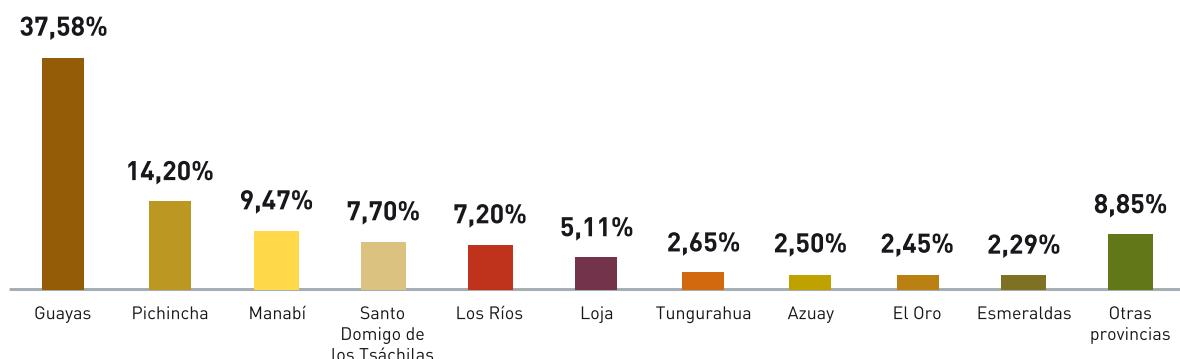
## RENOVA

El Plan de Renovación del Parque Automotor RENOVA, se ha enfocado en apoyar el cambio del parque automotor público: taxis, buses de transporte urbano, interprovincial y escolar, camionetas, entre otros. El propósito consiste en que los autos antiguos dejen de circular para evitar accidentes de tránsito, además de contribuir con el mejoramiento del medio ambiente, dada la disminución de gases emitida por los automotores.

La CFN, ha generado una infraestructura de atención descentralizada para dar mayor agilidad a la atención en los lugares de origen.

En este sentido en el año 2014 se ha desembolsado USD 22,58 millones, de los cuales el 53,8% se ha destinado a la renovación de buses, 32,1% a camiones y el 6,8 % a taxis, siendo la provincia del Guayas la que mayor participación ha tenido con un 37,6%, seguido por Pichincha con el 14,2% y Manabí con el 9,5%.

**PORCENTAJE DE DESEMBOLSOS EN EL PLAN RENOVA  
POR PROVINCIA AÑO 2014**



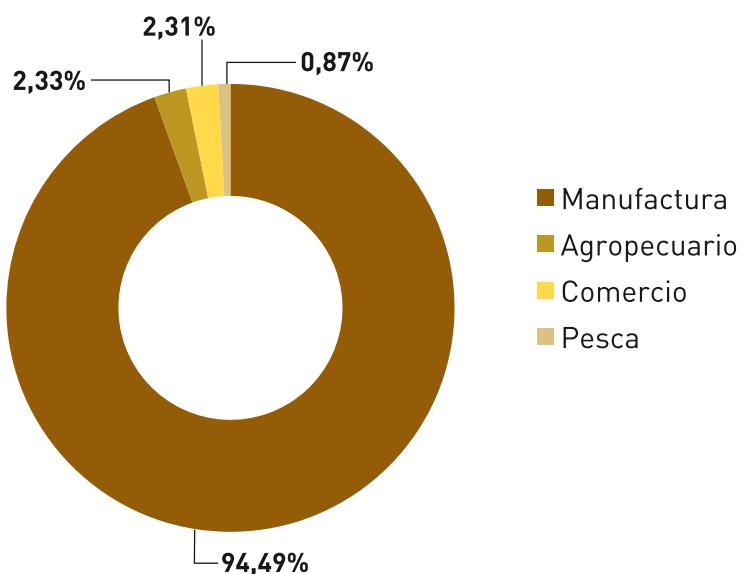
Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN

## COMERCIO EXTERIOR

La Corporación Financiera Nacional, constituye una pieza fundamental en el cambio de la matriz productiva del país, la generación de oferta exportable de productos nuevos provenientes en especial de la economía popular y solidaria, o que incluyan mayor valor agregado. Así, apoya a la producción de artículos ecuatorianos y su desembolso en mercados internacionales. Bajo este concepto se destinó USD 34,50 millones dirigidos principalmente al sector manufacturero, que representa el 94,5%, seguido por el sector agropecuario 2,3%, comercio 2,3% y pesca 0,9%.

El destino de estos créditos han sido dirigidos a la provincia del Guayas 38,8%, Pichincha 19,8%, Manabí 18,6%, Esmeraldas 11,6% y las demás provincias 10,2%.

**DESEMBOLOSOS DE COMERCIO EXTERIOR**  
POR SECTOR ECONÓMICO AÑO 2014



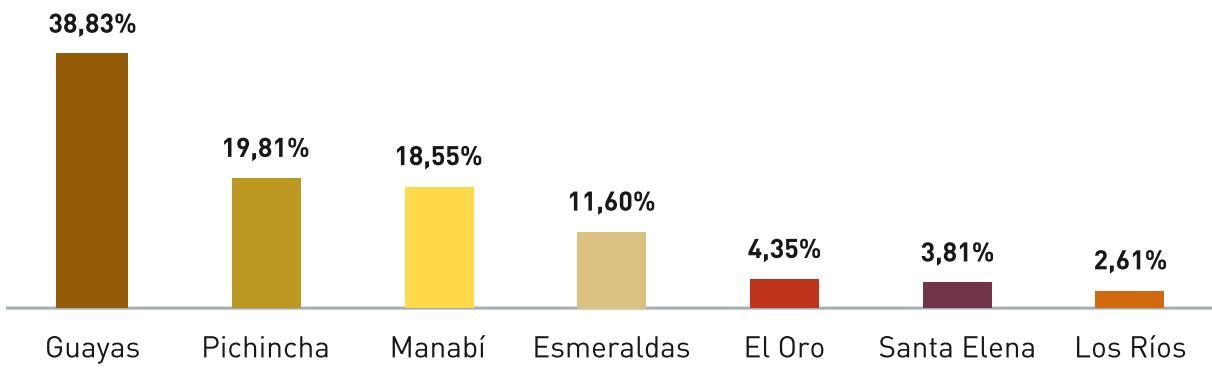
Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN



---

## DESEMBOLSOS DE COMERCIO EXTERIOR POR PROVINCIA AÑO 2014

---



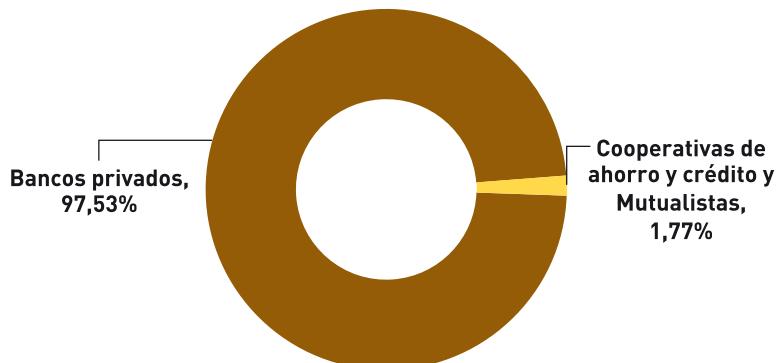
Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN

## BANCA DE SEGUNDO PISO

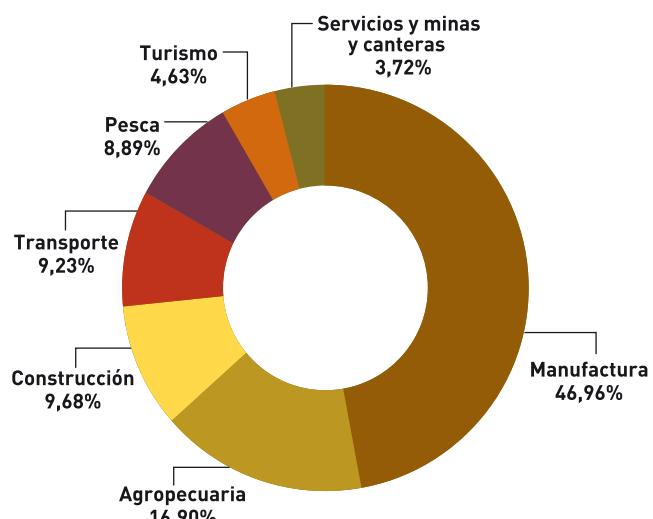
Durante el año 2014 la CFN se preocupó de desembolsar recursos en todo el sistema financiero nacional. El monto asciende a los USD 205 millones. Es así que los Bancos Privados Nacionales recibieron el 97,5%, las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país el 1,8%, propiciando de esta forma el desarrollo de los sectores productivos del país.

El 47% del total de estos desembolsos se destinaron al sector manufacturero, el 16,9% al sector agropecuario, el 9,7% a la construcción, entre otros sectores. Esta demanda demuestra el cumplimiento de las directrices de la política de financiamiento para dirigir los recursos a los sectores priorizados de la economía.

**DESEMBOLOSOS DE SEGUNDO PISO POR TIPO DE INSTITUCIÓN FINANCIERA AÑO 2014**



**DESEMBOLOSOS DE SEGUNDO PISO POR SECTOR ECONÓMICO AÑO 2014**



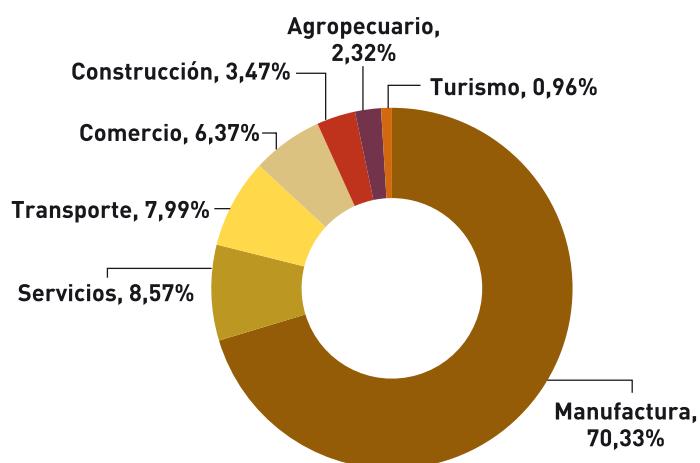
Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN

## PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO BURSÁTIL (PFB)

Este programa impulsa decididamente el mercado de valores, la calidad de la gestión de la Institución logró que durante el 2014 las negociaciones alcancen los USD 43,19 millones lo que representa un cumplimiento del 100% de la meta anual propuesta.

En el año 2014, se destinaron los recursos del PFB al financiamiento de diversos sectores de la economía, dentro de estos están el manufacturero 70,3%, servicios 8,6%, transporte 8,0%, entre otros.

**DESEMBOLOSOS DE PROGRAMA DE FINANCIAMIENTO  
BURSÁTIL POR SECTOR ECONÓMICO AÑO 2014**



Elaborado por: Subgerencia de Planeación y Estudios  
Fuente: Sistema de información CFN

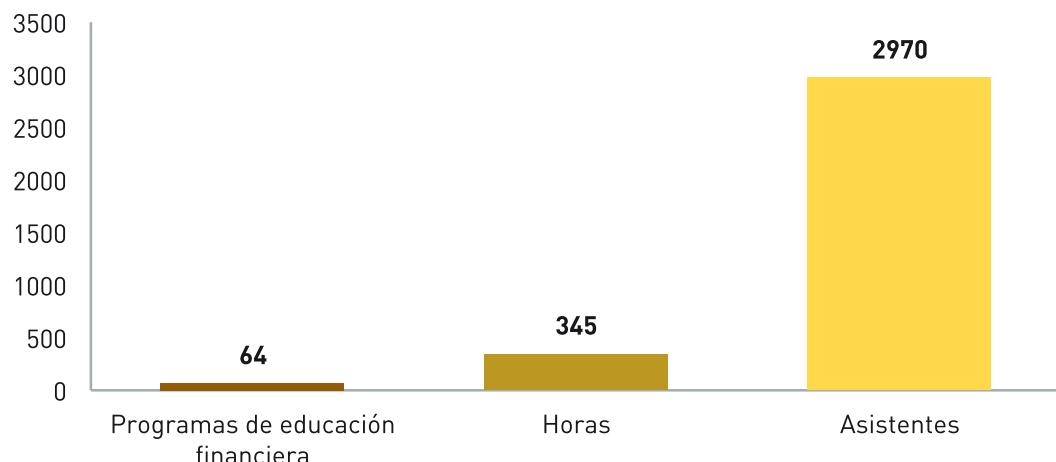
## **PROGRAMAS DE FOMENTO PRODUCTIVO- ASISTENCIA TÉCNICA**

### **PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA (PEFS)**

**A NIVEL NACIONAL:** en el periodo enero - diciembre del 2014, se realizaron:

- 64 Programas de Educación Financiera;
- 345 ciento treinta horas dictadas;
- 2.970 asistentes a eventos.

#### **PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA AÑO 2014**



**Elaborado por:** Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
**Fuente:** Estadística GFP/Diciembre 2014

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Se efectuaron en el periodo enero - diciembre 2014:

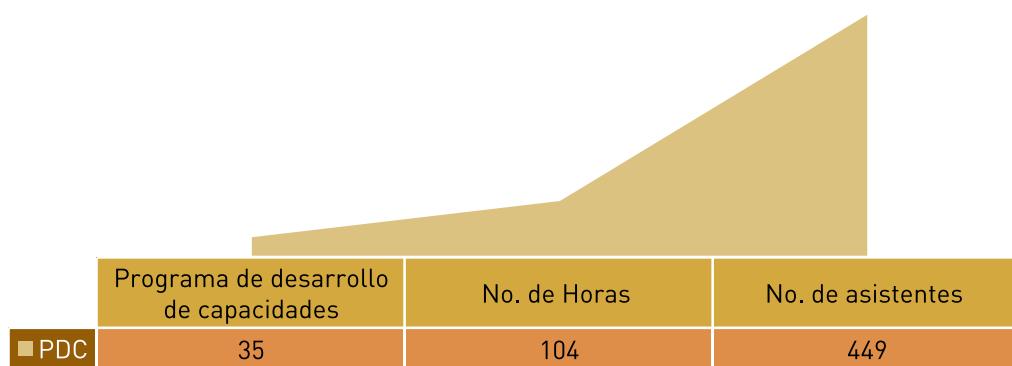
- (3) tres Programas de Asistencia Técnica;
- (208) doscientas ocho horas dictadas;
- (125) ciento veinte y cinco beneficiarios del programa.



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## PROGRAMAS DE DESARROLLO DE CAPACIDADES

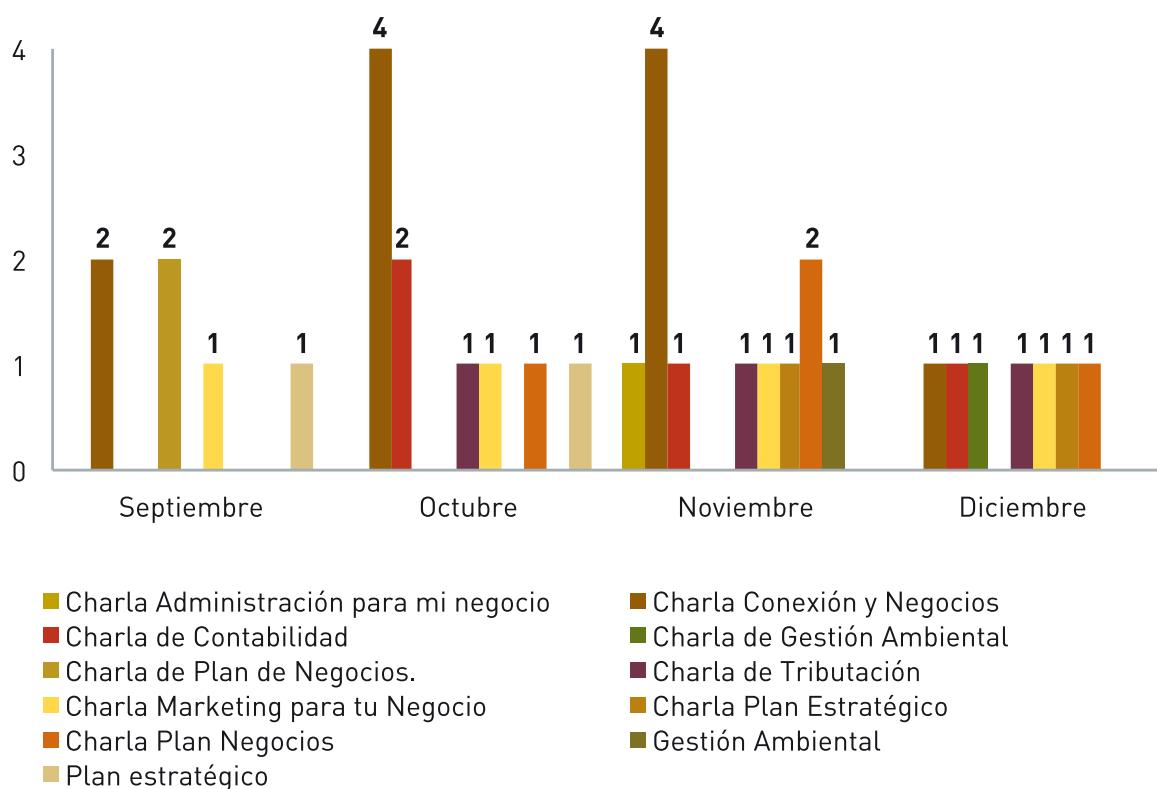
Se efectuaron (35) treinta y cinco “Programas de Desarrollo de Capacidades” con un total de (449) cuatrocientos cuarenta y nueve asistentes, con un despliegue de (104) ciento cuatro horas dictadas, así:



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES AÑO 2014

### NÚMERO DE CURSOS IMPARTIDOS

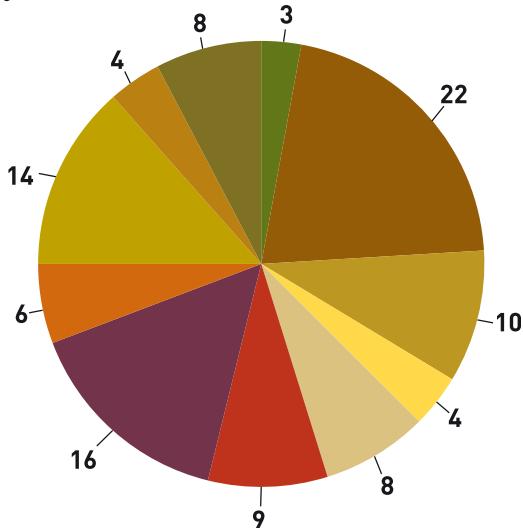


Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES

AÑO 2014 - No. DE HORAS

- Charla Administración para mi negocio
- Charla Conexión y Negocios
- Charla de Contabilidad
- Charla de Gestión Ambiental
- Charla de Plan de Negocios.
- Charla de Tributación
- Charla Marketing para tu Negocio
- Charla Plan Estratégico
- Charla Plan Negocios
- Gestión Ambiental
- Plan estratégico



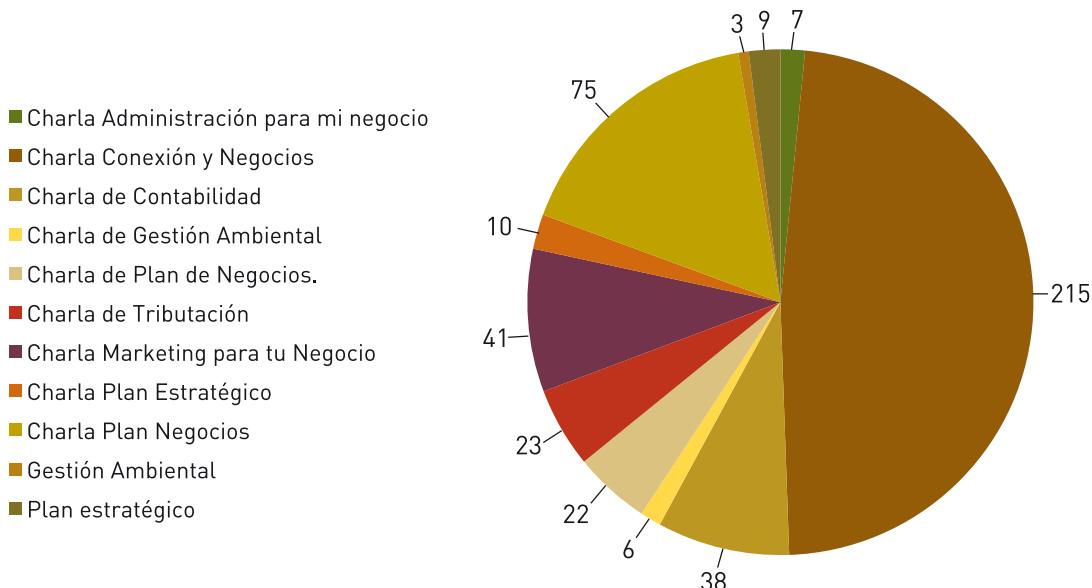
Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
 Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

<b>Programa</b>	<b>No. de horas</b>
Charla Administración para mi negocio	3
Charla Conexión y Negocios	22
Charla de Contabilidad	10
Charla de Gestión Ambiental	4
Charla de Plan de Negocios.	8
Charla de Tributación	9
Charla Marketing para tu Negocio	16
Charla Plan Estratégico	6
Charla Plan Negocios	14
Gestión Ambiental	4
Plan estratégico	8
<b>Total</b>	<b>104</b>

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
 Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES

AÑO 2014 - No. DE ASISTENTES



Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
 Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

<b>Programa</b>	<b>No. de asistentes</b>
Charla Administración para mi negocio	7
Charla Conexión y Negocios	215
Charla de Contabilidad	38
Charla de Gestión Ambiental	6
Charla de Plan de Negocios.	22
Charla de Tributación	23
Charla Marketing para tu Negocio	41
Charla Plan Estratégico	10
Charla Plan Negocios	75
Gestión Ambiental	3
Plan estratégico	9
<b>Total</b>	<b>449</b>

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
 Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## ASESORÍA AL EMPRESARIO

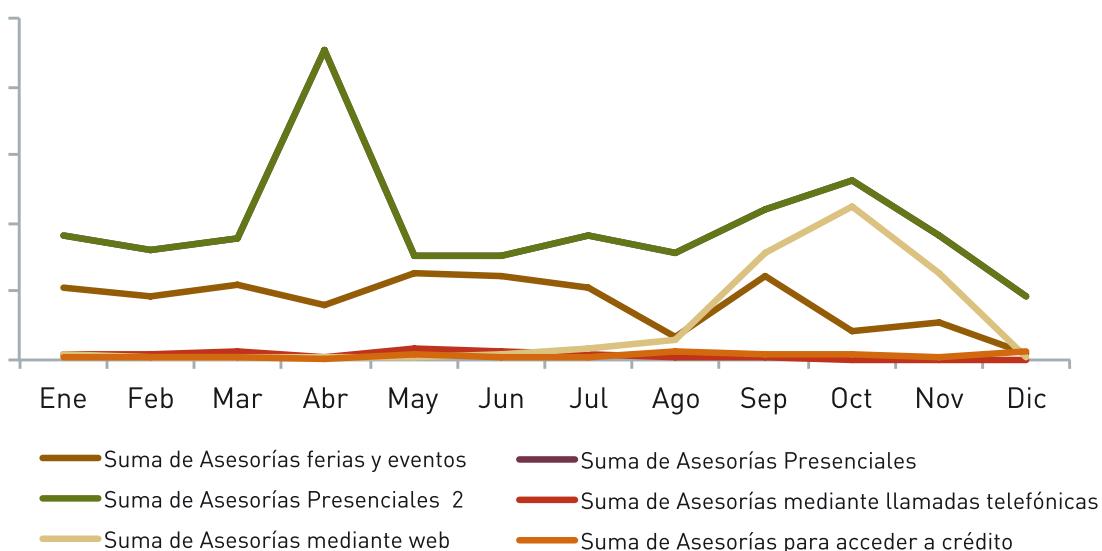
### TIPOS DE ASESORÍA REALIZADA

Mes	Asesorías ferias y eventos	Asesorías Presenciales	Asesorías mediante llamadas telefónicas	Asesorías mediante web	Asesorías para acceder a crédito	Operaciones pasadas a Crédito	Total Asesorías
Ene-14	428	722	33	29	18	6	1.230
Feb-14	364	642	25	11	16	3	1.058
Mar-14	432	711	49	17	16	6	1.225
Abr-14	316	1.821	16	20	6	7	2.179
May-14	502	617	75	16	28	11	1.238
Jun-14	489	610	43	37	21	6	1.200
Jul-14	426	725	35	65	21	10	1.272
Ago-14	142	619	22	120	42	4	945
Sep-14	495	882	19	632	28	10	2.056
Oct-14	176	1.054	-	895	36	12	2.161
Nov-14	224	735	-	504	10	4	1.473
Dic-14	38	371	-	14	45	10	468
<b>TOTAL</b>	<b>4.032</b>	<b>9.509</b>	<b>317</b>	<b>2.360</b>	<b>287</b>	<b>89</b>	<b>16.505</b>

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014

Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

### TIPOS DE ASESORIA AÑO 2014

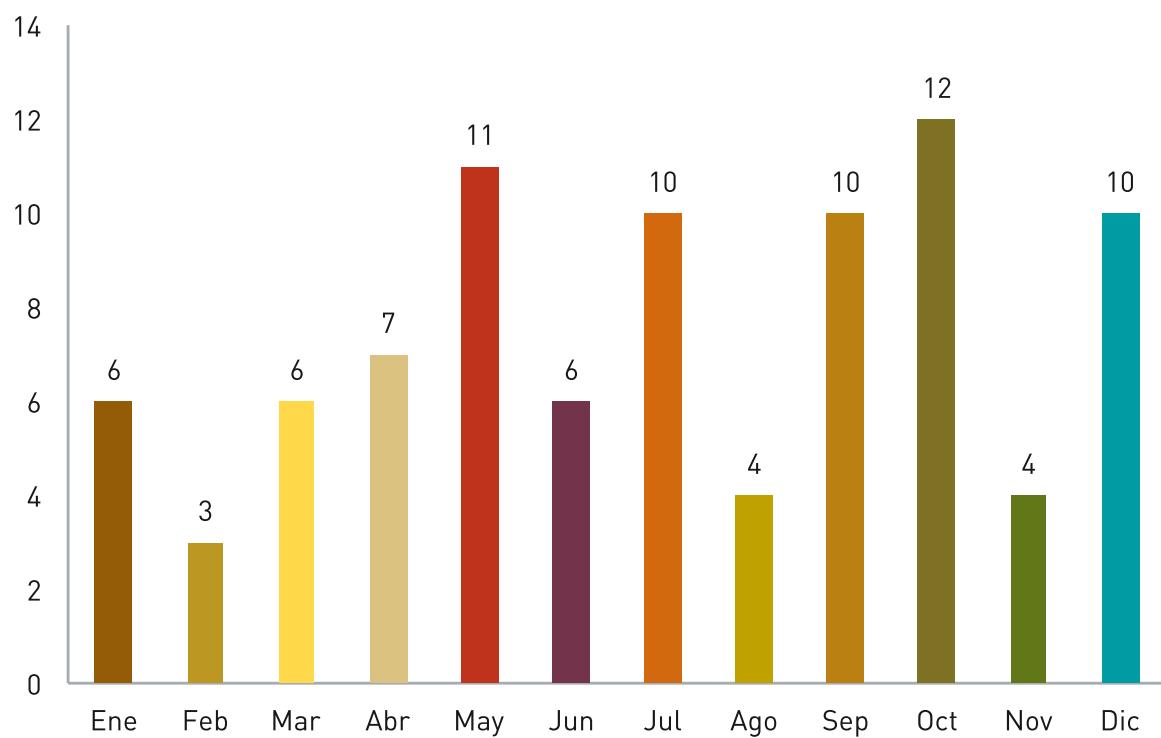


Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014

Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014



## OPERACIONES PASADA A CREDITO AÑO 2014



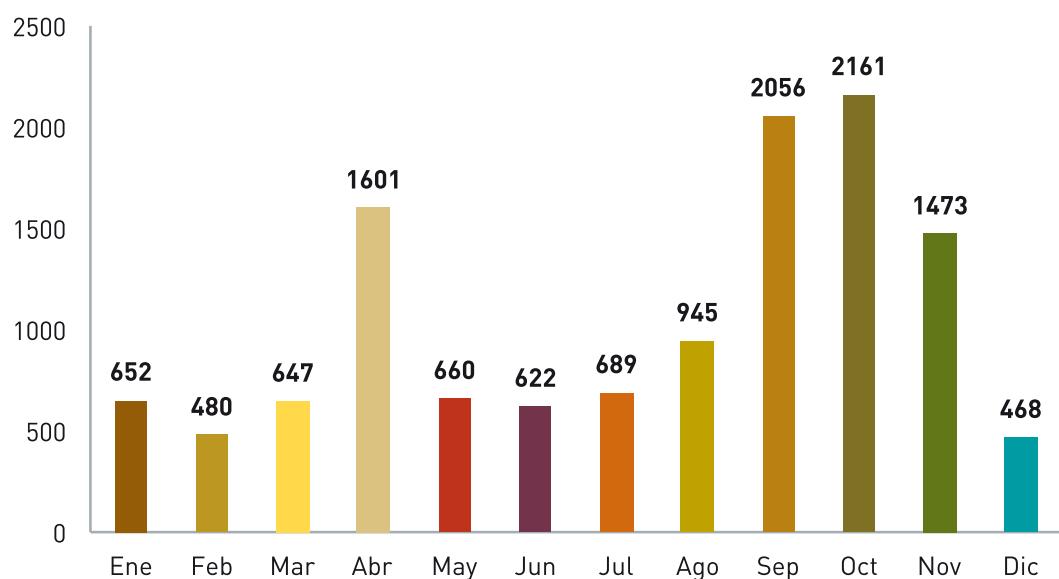
Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## TIPO DE PRODUCTO

Semana	Primer Piso	Segundo Piso	Fondo Nacional de Garantía	Transporte	Fiducia	COMEX	Progresar (Activos Fijos)	TOTAL
Ene-14	1.224	7	-	-	-	-	-	1.231
Feb-14	1.032	23	2	2	-	-	-	1.059
Mar-14	1.212	13	-	1	-	-	-	1.226
Abr-14	1.064	21	-	-	-	-	1.095	2.180
May-14	1.225	2	-	-	-	-	10	1.237
Jun-14	1.181	5	7	-	-	-	8	1.201
Jul-14	1.221	11	3	-	-	-	33	1.268
Ago-14	857	24	7	27	-	1	29	945
Sep-14	1.978	20	1	35	-	-	22	2.056
Oct-14	2.096	16	5	36	-	-	8	2.161
Nov-14	1.426	9	1	22	-	-	15	1.473
Dic-14	439	5	1	9	-	-	14	468
<b>TOTAL</b>	<b>14.955</b>	<b>156</b>	<b>27</b>	<b>132</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1.234</b>	<b>16.505</b>

Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014

## ASESORIA REALIZADAS MENSUALMENTE AÑO 2014



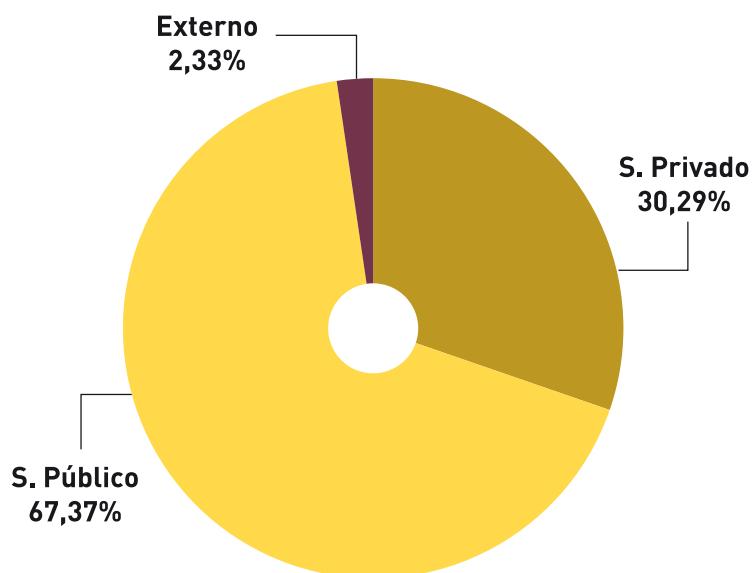
Elaborado por: Subgerencia Nacional de Fomento de la Producción/Diciembre 2014  
Fuente: Estadística GFP/Diciembre 2014



## 5.3. FUENTES DE **FINANCIAMIENTO**

Durante el año 2014 las fuentes de fondeo mantuvieron un costo adecuado para la Institución generando al final del año una amplia posición de liquidez. La distribución de las fuentes de fondeo se compone tradicionalmente de certificados de inversión del sector público y sector privado interno y crédito externo proveniente de Organismos Multilaterales, compuesto para el año 2014 de la siguiente forma:

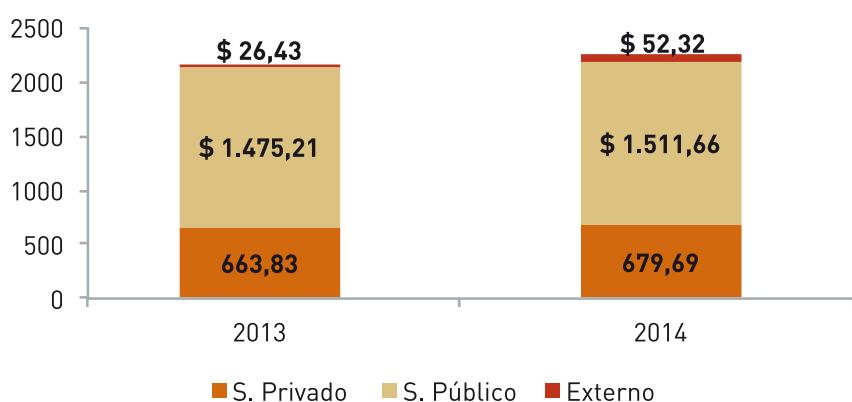
## FUENTES DE FINANCIAMIENTO 2014



Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: COBIS

Los pasivos con costo de la CFN al cierre del año alcanzaron los USD 2.243,67 millones que representó un incremento frente al año anterior del 3,6%, y con un costo promedio del 3,2%.

## CAPTACIONES 2013 - 2014



Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: COBIS

## **CERTIFICADOS DE INVERSIÓN SECTOR PRIVADO**

Dentro de la composición de las fuentes de financiamiento, la participación del sector privado (IFIS y compañías de seguros) en certificados de inversión, creció con respecto al año 2013, el 2,4% pasando de USD 663,83 millones a USD 679,69 millones. Del saldo al cierre del año 2014, el sector privado representó el 30,0% dentro de las fuentes de financiamiento.

La diferencia nominal respecto al año anterior asciende a menos de USD 20,00 millones, sin embargo, se gestionó aproximadamente el monto de USD 100 millones, debido a la disminución en certificados de algunas instituciones financieras.

El monto de los certificados de inversión de instituciones financieras privadas asciende a USD 644,39 millones y acorde el requerimiento de las IFIS, el 7,0% corresponde al tipo de emisión para fondo de liquidez y el 93,0% a reservas mínimas de liquidez.

El promedio histórico de renovación de los certificados de inversión de la reserva mínima de liquidez al cierre del año 2014, alcanzó el 92,0%, lo cual se ha conseguido con el seguimiento continuo a nuestros inversionistas.

## **CERTIFICADOS DE INVERSIÓN SECTOR PÚBLICO**

Para el año 2014, el monto final de fuentes provenientes del sector público asciende a USD 1,511.66 millones, un 2,5% superior al 2013. Del saldo al cierre del año 2014, el sector público representó el 68,0% dentro de las fuentes de financiamiento.

Dentro de este sector tenemos como inversionista más importante al Banco Central del Ecuador (BCE) con recursos de inversión doméstica, así como a la Corporación del Seguro de Depósitos.

## CRÉDITO EXTERNO

En el mes de diciembre del presente año, se realizó la transferencia de USD 42,64 millones provenientes de la Corporación Andina de Fomento (CAF); la negociación se realizó bajo términos financieros favorables para la CFN debido a que estos recursos fondean el Programa Progresar relacionado con el cambio de Matriz Productiva, mismo que beneficia a los sectores productivos en el país; en razón del plazo y costo de la captación.

Es importante señalar que para gestionar la línea de crédito con CAF, fue necesario cumplir con requerimientos de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES así como el Ministerio de Finanzas, de acuerdo a la normativa vigente, mismos que fueron culminados con éxito, cumpliendo con la firma del contrato en los tiempos estipulados.

El Sector Externo representó el 2,0% de los pasivos con costo de la Institución.

## TITULARIZACIÓN

Aunque no forma parte de los pasivos financieros de la CFN, se contó con la emisión de la Tercera Titularización de Flujos de Portafolio, como fuente de financiamiento para el Programa de Financiamiento Bursátil, por un monto total de USD 84,00 millones de los cuales se colocó el 45,0%, esto es USD 37,93 millones, entre inversionistas privados y públicos.

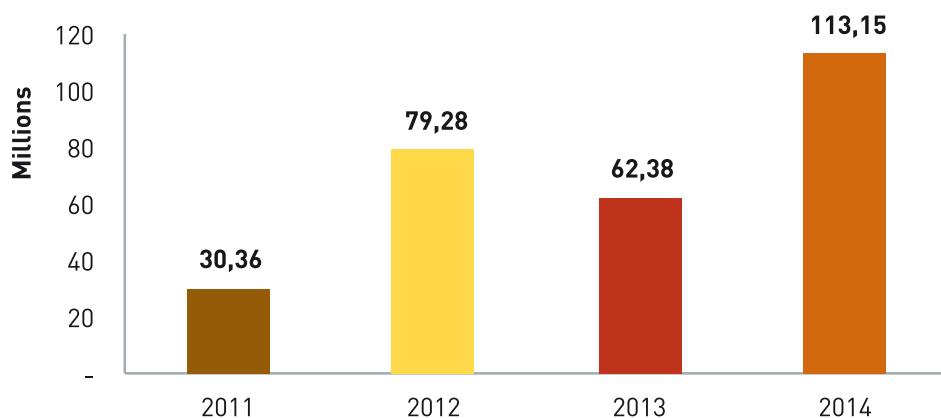




## 5.4. RESULTADOS **FINANCIEROS**

Los resultados del ejercicio del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 de la Corporación Financiera Nacional reflejan la consecución de utilidades por USD 113,15 millones, cifra que, comparada con el periodo anterior, registra un incremento del 81,4% y que se muestra en el gráfico a continuación:

## EVOLUCIÓN DEL RESULTADO DEL EJERCICIO 2011-2014



Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: COBIS

Adicionalmente, si se considera únicamente la gestión financiera de CFN sin considerar el valor patrimonial proporcional que representan las subsidiarias, principalmente Banco del Pacífico, las utilidades habrían crecido un 23%, esto es de USD 35.09 en el año 2013 a USD 43.27 millones en el año 2014, también como resultado de una gestión financiera exitosa de la entidad.

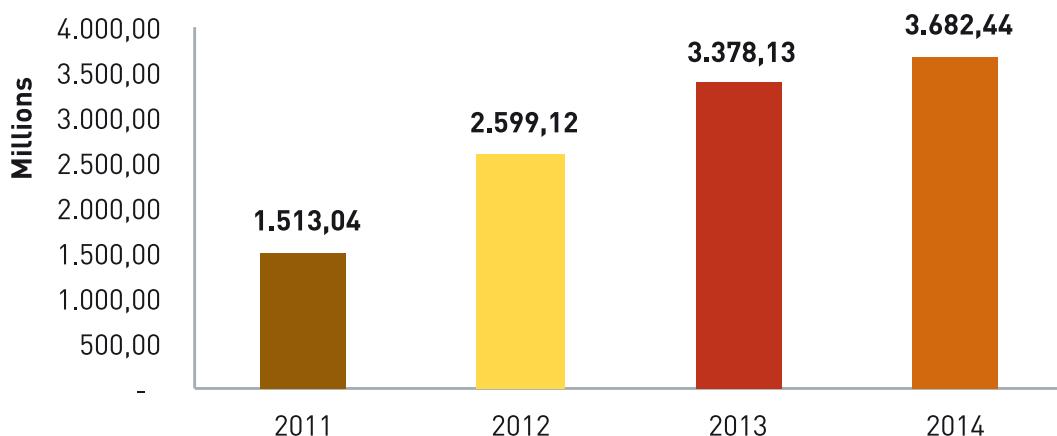
Para el año 2014 la Corporación Financiera Nacional finalizó con un total de activos de USD 3.682,44 millones, los mismos que están financiados por recursos de terceros (pasivos) de USD 2.447,88 millones (66,5%) y recursos propios (patrimonio) por USD 1.234,56 millones (33,5%).

## ACTIVO

El activo hasta diciembre de 2014 registra USD 3.682,44 millones que representan un incremento del 9,0% con respecto al periodo anterior. Los rubros más significativos del activo corresponden cartera de créditos con una participación del 40,2% e inversiones de tesorería con el 28,4%.

La evolución del activo en el periodo 2011 – 2014 se muestra en el gráfico a continuación:

**EVOLUCIÓN DEL ACTIVO 2011-2014**



Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: COBIS

El crecimiento importante del activo a partir del año 2011 se destaca por el paquete accionario del Grupo Financiero del Banco del Pacífico, así como la actualización de su valor patrimonial proporcional.

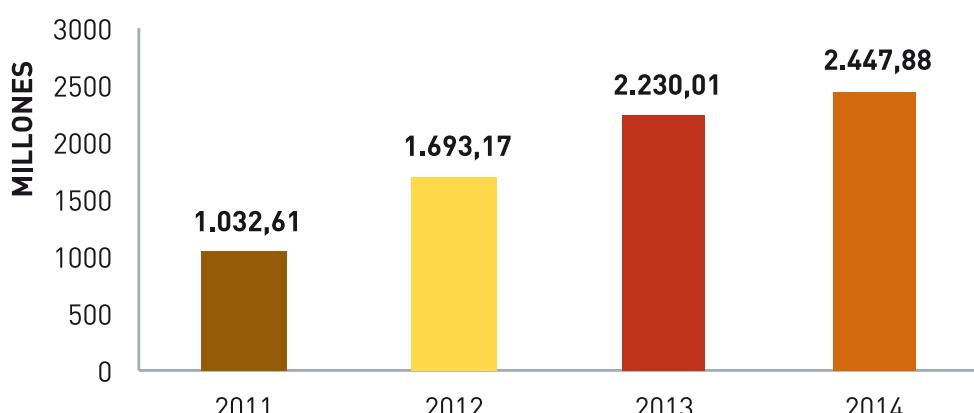
Por su lado, la tasa de rentabilidad que posee el activo productivo en el 2014 ascendió a 6,0%, y la tasa promedio de la cartera de créditos ascendió a 8,0%, lo cual confirma la gestión positiva de la CFN en su calidad de banca de desarrollo.

En gestión de CFN se destacan las colocaciones de cartera en los sectores priorizados atendidos en el año que finalizó.

## PASIVO

El pasivo hasta diciembre de 2014 registra USD 2.447,88 millones que representan un incremento del 9,8% con respecto al periodo anterior. El 89,52% del pasivo corresponde a obligaciones con el público y el mayor rubro de este grupo son obligaciones mayores a 361 días. La evolución del pasivo en el periodo 2011 – 2014 se muestra en el gráfico a continuación:

**EVOLUCIÓN DEL PASIVO 2011-2014**



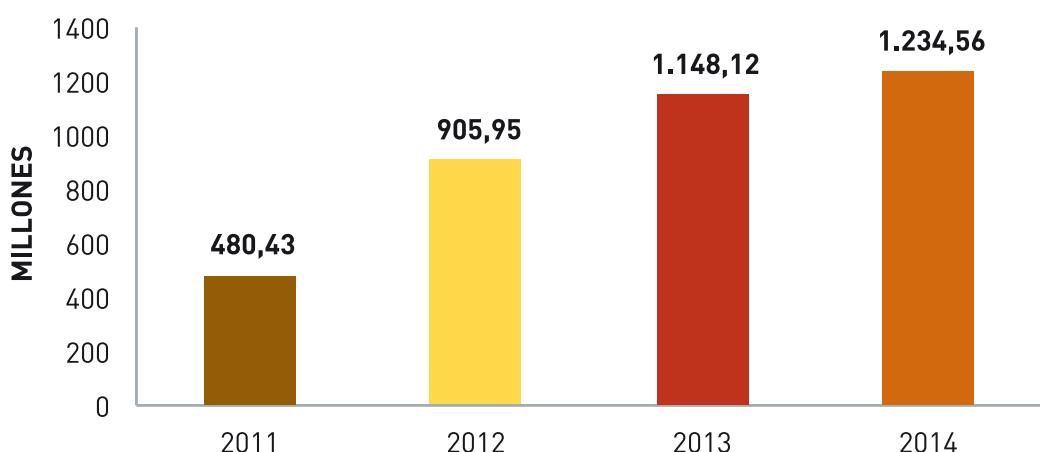
Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: COBIS

El incremento del pasivo se debe a la gestión del financiamiento que permite continuar con los desembolsos en créditos e inversiones.

## PATRIMONIO

El patrimonio hasta diciembre de 2014 registra USD 1.234,56 millones que representan un incremento del 7,5% con respecto al periodo anterior. El principal incremento corresponde a la utilidad del ejercicio y a la capitalización de 80 millones por el Programa del Buen Vivir. La evolución del patrimonio en el periodo 2011 – 2014 se muestra en el gráfico a continuación:

**EVOLUCIÓN DEL PATRIMONIO 2011-2014**



Elaborado por: Departamento Regional de Control de Gestión  
Fuente: COBIS

De acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente, se contaría con Estados Financieros Auditados hasta el 31 de diciembre de 2014.

## ÍNDICES FINANCIEROS

Índices Financieros	Dic-2014
<b>Capital</b>	
Cobertura Patrimonial De Activos	427,4%
<b>Calidad De Activos</b>	
Morosidad Bruta Total	5,1%
Provisiones/Cartera De Crédito Improductiva	106,0%
<b>Eficiencia Operativa</b>	
Gastos De Personal/Activo Total Promedio	0,7%
Gastos Operativos/Activo Total Promedio	1,4%
<b>Rentabilidad</b>	
Rentabilidad Sobre Activo - ROA	3,1%
Rentabilidad Sobre Patrimonio - ROE	10,1%

La cobertura patrimonial de activos cerró por encima de lo esperado, destacando la sólida posición financiera de la institución. En lo que respecta a la calidad de activos, la Morosidad Bruta Total se ubica en un 5.1% y la cartera de crédito improductiva está cubierta en un 106,0% por las provisiones.

La rentabilidad sobre el activo y patrimonio alcanzaron niveles por encima de lo proyectado, debido a los buenos resultados obtenidos en el periodo.



6

## PERSPECTIVA 2015

Los beneficios económicos para el sector productivo del país, son importantes



## 6.1. FACTORING **ELECTRÓNICO**

Factoring Electrónico CFN está enfocado al desarrollo del sector productivo del país, atendiendo equitativamente a todas las empresas que conforman dicho sector.

Factoring CFN, tiene como finalidad, el de proveer liquidez a las empresas de manera inmediata gracias a los nuevos procesos tecnológicos implementados. Dichos procesos son “en línea” con todas las seguridades tecnológicas actuales.



## 6.2. COMERCIO **EXTERIOR**

La CFN tiene entre sus principales objetivos institucionales posicionar el área de Comercio Exterior para apoyar el cambio de la matriz productiva del Ecuador, para que así el país cuente con todo el apoyo de una banca de desarrollo hacia los sectores priorizados.

Entre los objetivos estratégicos está la incorporación de productos financieros y no financieros de comercio exterior para así posicionarlos y lograr incrementar la producción intensiva, para que se incorporen componentes ecuatorianos, aumentando la productividad, todo esto para lograr incrementar las exportaciones, sustituyendo estratégicamente las importaciones, generando empleo de calidad.

Con los convenios interinstitucionales y nuevas líneas de crédito con bancos correspondentes, se beneficiará tanto a exportadores e importadores, con condiciones que logren satisfacer integralmente sus necesidades para que les permita ser competitivos.

Con lo mencionado, Comercio Exterior concretará su implementación total para el año 2015, ofreciendo productos para los exportadores ecuatorianos, y oportunidades de financiamiento a corto y largo plazo para sus clientes. Así también para los importadores de productos que sean insumos para que la mano de obra ecuatoriana aporte con un valor agregado y lograr colocarlos en el mercado nacional e internacional.

## 6.3. PROCESO **CREDITICO**

Con base en la revisión del proceso de crédito vigente y la necesidad de reducir los tiempos de atención al cliente en el financiamiento de primer piso se definió la importancia de promover el rediseño integral de dicho proceso. Esto genera una nueva propuesta que considere una definición clara y concreta de las actividades relacionadas: oficial de negocios-cliente y oficial de negocios-operaciones y que además fortalezcan tanto el control como el seguimiento.

Es así que el Directorio de la Corporación Financiera Nacional aprobó en el pasado octubre la implementación del nuevo proceso de financiamiento de primer piso a través de un plan piloto en la Sucursal Cuenca a partir del 4 de noviembre de 2014.

## 6.4. CAPITAL DE RIESGO

El Ecuador se ha embarcado en una transformación económica y productiva, que está generando nuevas oportunidades para la investigación, innovación, y emprendimiento. A través de la revolución del conocimiento, se busca generar una masa crítica de proyectos productivos viables de alto potencial comercial. Por otro lado, la CFN acompañará este reto, convirtiéndose en el motor financiero que estimulará el desarrollo y crecimiento del sector productivo, a través de nuevos instrumentos que promuevan el desarrollo de una industria de capital de riesgo en el país.

Mediante la constitución de un Fondo de Fondos, la CFN incrementará la disponibilidad de recursos de capital semilla, capital emprendedor y capital privado para proyectos innovadores con alto potencial de éxito. Un gestor experto, capaz de atraer inversionistas nacionales y/o internacionales, canalizará los recursos del fondo al desarrollo de los proyectos mencionados dentro de las industrias y sectores productivos priorizados por la política pública.

Como resultado, daremos inicio al desarrollo de una industria que contribuirá financieramente a ésta etapa, la de la revolución del conocimiento, misma que se encuentra en apogeo y que sin lugar a duda, beneficiará al crecimiento económico y de la sociedad de nuestro País.



## 6.5. FINANCIAMIENTO **AL SECTOR VIVIENDA**

La Corporación Financiera Nacional, en su calidad de banca pública de desarrollo del país, otorgará financiamiento a constructores de vivienda para la venta en condiciones preferentes.

#### ■ **Financiamiento máximo**

Se financiarán proyectos habitacionales integrales o por etapa, hasta el 80% del plan de inversión, en función al análisis interno, la diferencia deberá ser aporte del constructor.

#### ■ **Plazo**

Hasta 3 años.

#### ■ **Período de gracia**

Hasta 18 meses en función del proyecto y su flujo de caja.

#### ■ **Destino de los recursos**

Se otorgará financiamiento de capital de trabajo para constructores de vivienda cuyo precio de venta esté entre los USD 30.000 y USD 65.000, ubicados en sectores urbanos, urbanos marginales y zonas de expansión urbana, cuyos proyectos deberán contemplar soterramiento e instalaciones eléctricas de 220 V, que incluya todos los insumos para el desarrollo del proyecto inmobiliario.

#### ■ **Tasa de interés**

6,5% anual, reajustable.

#### ■ **Garantías**

El proyecto se manejará a través de un fideicomiso, debidamente calificado, de administración y garantía para efectivizar la venta de cada unidad habitacional, y la posterior cancelación parcial de deuda a CFN, cuya cobertura será en función a lo establecido en el Manual de Garantía.

Al final de los 3 años, o antes, el constructor deberá haber cancelado la totalidad de la deuda a CFN, es decir al término de la venta de las unidades habitacionales. La cobertura de garantías se realizará de manera escalonada en función de los desembolsos.

#### ■ **Modalidad revolvente**

En caso de proyectos integrales (que contemplen urbanización y construcción de viviendas), así como proyectos que abarquen más de una etapa, en función al análisis que realice la CFN, se podrá otorgar el mismo bajo la modalidad de línea de crédito, con revisión anual de la línea, manteniendo el resto de condiciones de la presente línea.





7

## SERVICIO DE **ATENCIÓN AL CLIENTE**

CFN encamina sus esfuerzos a incrementar los niveles de satisfacción, transparencia y protección al usuario financiero.



El Servicio de Reclamos enmarca su gestión en los lineamientos que establece la Superintendencia de Bancos y la normativa interna de la CFN. Encamina su labor principalmente a atender y resolver las quejas y reclamaciones, que se generan de las relaciones contractuales y comerciales que mantienen los usuarios del sistema financiero con la Institución; con el objeto de mejorar los niveles de satisfacción, transparencia y protección de sus derechos.

Adicionalmente, con el fin de acatar las observancias de la Superintendencia de Bancos, realiza el control trimestral de la Información y Publicidad (SBS) que difunde la CFN; actividad que busca que el usuario del sistema financiero, cuente con la información necesaria para contratar, de forma adecuada, los productos y servicios que oferta la Institución.

A continuación un resumen del período de enero a diciembre de 2014, sobre la gestión efectuada con las incidencias recibidas y resueltas, ilustrado en cuadros y gráficos que permite una mejor interpretación de los datos; y, los resultados relevantes.

## 7.1. ESTADÍSTICAS

### Comparativo de ingresos anuales



Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

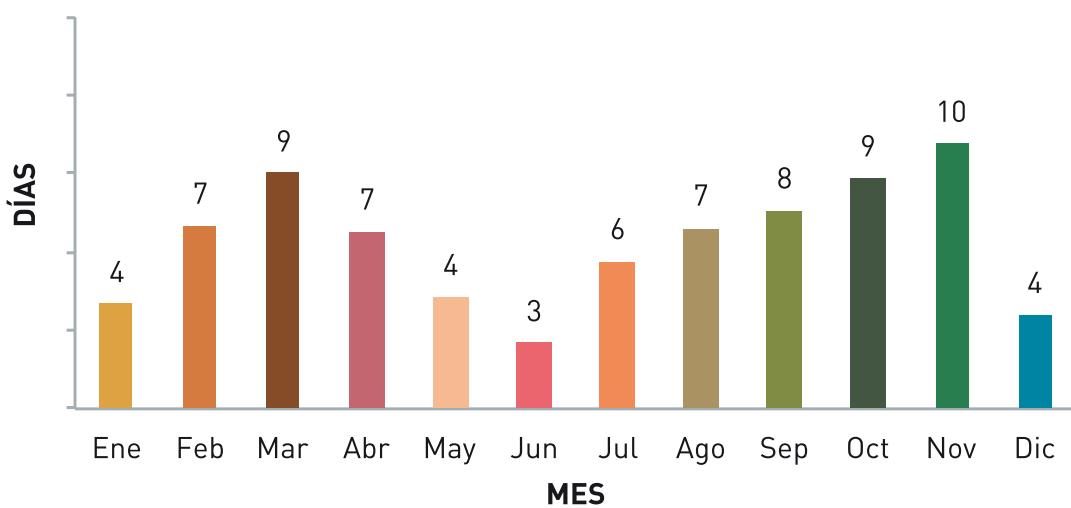
En los últimos cuatro años, las inconformidades de los usuarios del sistema financiero admitidas en el Servicio de Reclamos, experimentó una tendencia variable.

En el período analizado, existe un incremento del 58% en el número de incidentes respecto del año 2013.



## Tiempo promedio mensual de atención

DÍAS PROMEDIO MENSUAL DE ATENCIÓN

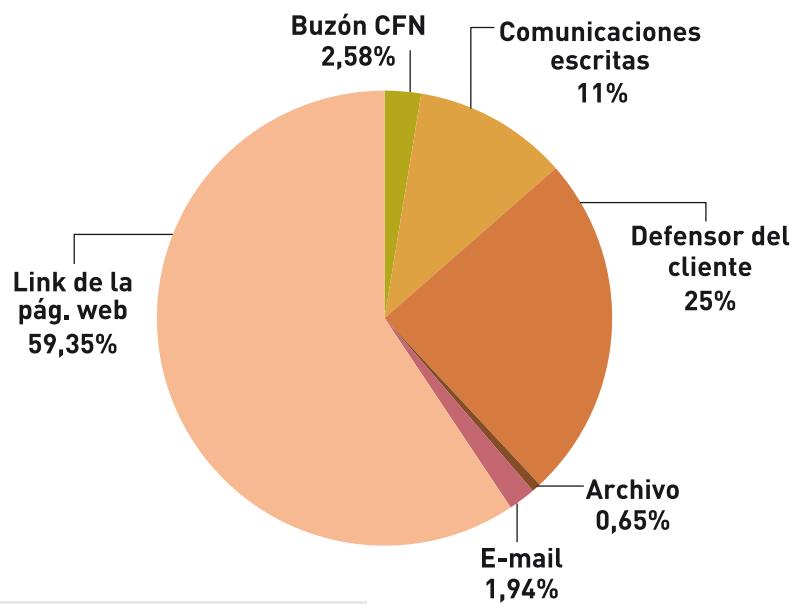


Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

La atención y resolución de los trámites se cumplió en un 99.2% dentro del plazo de hasta 15 días que establece la normativa vigente.

En el período analizado se concluyeron 126 trámites en un promedio anual de siete (7) días.

### MEDIO DE INGRESO DE TRÁMITES



Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

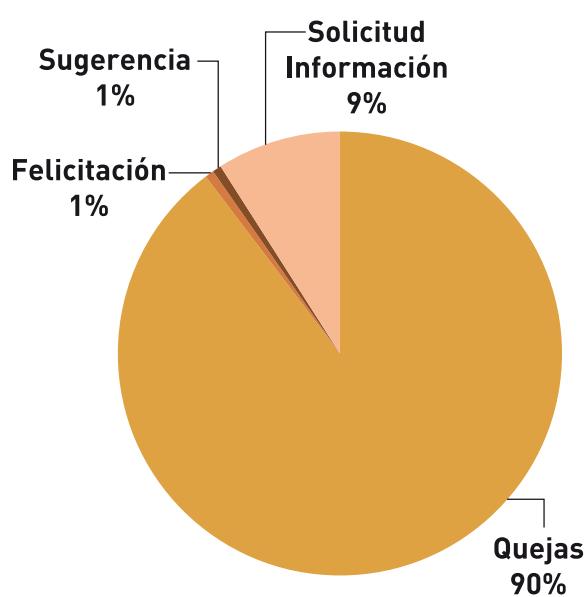
Medios de ingreso de trámite	Cantidad
Buzón CFN	4
Comunicaciones escritas	17
Defensor del cliente	38
Archivo	1
E-mail	3
Link de la pág. web	92
<b>Total</b>	<b>155</b>

Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

El Servicio de Reclamos durante el período 2014, recibió 155 solicitudes, el 59% del total se recibió a través de los links de Quejas, Sugerencias y Denuncias que se encuentra en la página web de la Institución, siendo el canal más utilizado por el usuario; el 3% ingresaron mediante los buzones colocados en cada una de las oficinas de la Institución; 11% por comunicaciones escritas; 25% remitidas por el Defensor del Cliente; 1% a través del Archivo de la Institución y el 2% restante vía e-mail.

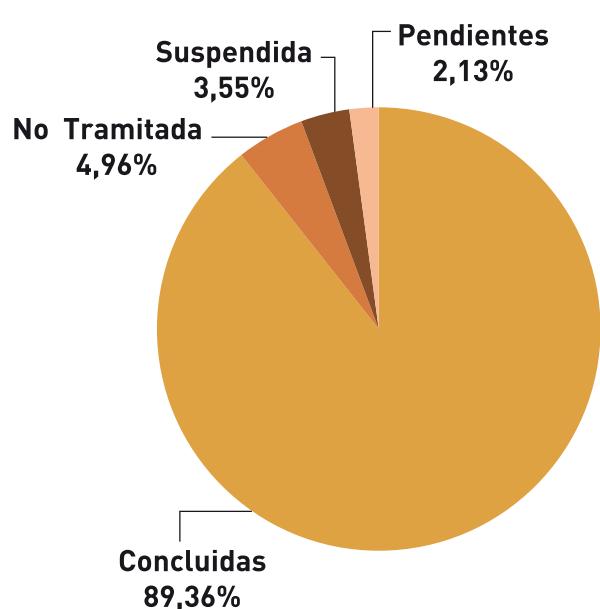
Las 155 solicitudes, luego del análisis correspondiente, fueron admitidas a trámite y se clasificaron de la siguiente manera: 139 inconformidades que equivalen al 90% ingresaron como quejas y reclamaciones, 1 felicitación y 1 sugerencia que representan el 1% cada una; y, 14 solicitudes de información que constituyen el 9% del total que fueron remitidas al área correspondiente para su atención.

#### SOLICITUDES INGRESADAS - AÑO 2014



Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

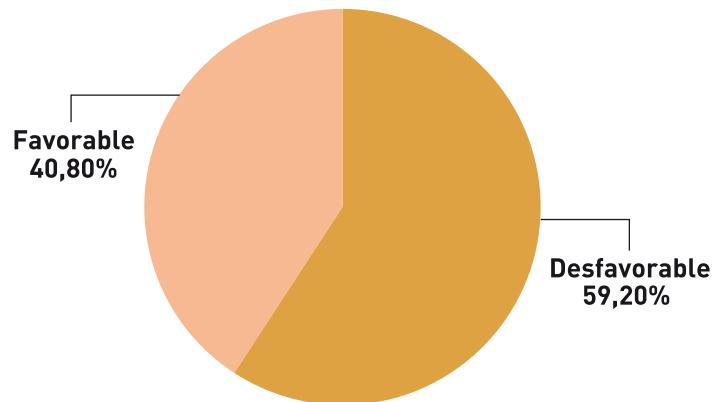
#### ESTADO DE TRÁMITE



Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

Durante el período analizado, de los 155 expedientes, concluyeron el proceso 126 trámites que equivalen al 89%; 7 solicitudes que representan el 5% no fueron tramitadas debido a que no eran del ámbito de la Institución y no pudieron ser atendidos, por omisión de datos esenciales para su tramitación y no subsanables; se suspendieron 5 que corresponden al 4% debido a que la información requerida por el Servicio de Reclamos para continuar con el trámite, no fue proporcionada. 3 expedientes quedaron pendientes para continuar el proceso en el año 2015.

## CARÁCTER DE LAS RESOLUCIONES ADOPTADAS



Elaborado por: Departamento Nacional de Atención al Cliente  
Fuente: Base de Datos año 2014

Se determinó el carácter de las resoluciones de las 125 quejas y reclamaciones concluidas en el año 2014; el 41% que equivalen a 51 casos dieron una respuesta favorable para el usuario financiero; mientras que los restantes 74 casos que representan el 59%, tuvieron una resolución desfavorable debido a que los motivos planteados por los usuarios no se enmarcaban dentro de los procesos que administra la Institución. La sugerencia no fue considerada dentro de esta categorización.



## 7.2. RESULTADOS **RELEVANTES**

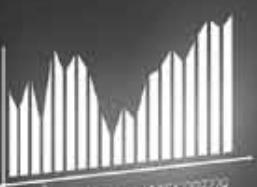
### **Proceso de Atención de Quejas y Reclamaciones**

- Se contribuyó a incrementar la satisfacción y protección del usuario.
- Los usuarios del sistema financiero hicieron uso del derecho a sentirse libres de presentar sus inconformidades y a recibir una respuesta a sus incidencias dentro del plazo que establece el Ente de Control.
- Las áreas de la CFN relacionadas con las incidencias entregaron, de forma oportuna, la información de respaldo para atender las incidencias.
- Se recomendaron medidas correctivas para fortalecer los procesos institucionales.



## Proceso de Control de la Información y Publicidad

- Los usuarios cuentan con información transparente sobre los productos y servicios que ofrece la Institución.
- La correcta aplicación por parte de la Institución de las observancias sobre Transparencia y Derechos del Usuario Financiero - Información y Publicidad de la Superintendencia de Bancos.
- Los lineamientos y actividades se encuentran consolidadas para realizar el control de la información que difunde la Institución a través del link “Transparencia y Derechos del Usuario”, en la página web y en las pizarras ubicadas en cada una de las Oficinas de la CFN.
- Los servidores y servidoras de la Institución, responsables de difundir las disposiciones relacionadas con su actividad, han cumplido tareas para incorporar de forma adecuada las disposiciones de la SB.



3.1415926535 9.823846 264.988279  
5.28542773 62.98937510 58.0304944  
52.307915 1.028622897 86.0894825  
342.170579824809651 3.282308547  
0.98446005 505.923717 535.99408128



3.141592653589793238462643383279  
5.2854277346238810580304944  
52.3079154622860894523014825  
342.1705798248096513.282308547  
0.98446005505.923717535.99408128

# 8

## ■ ESTADOS FINANCIEROS **AUDITADOS**

La banca pública tiene una responsabilidad adicional: ser el espejo de un país en transformación.

Corporación Financiera Nacional - CFN

Estados Financieros Individuales

31 de diciembre del 2014

Índice del Contenido

Informe de los Auditores Independientes

Balance General Individual

Estado Individual de Utilidades

Estado Individual de Evolución del Patrimonio

Estado Individual de Flujos de Efectivo

Notas a los Estados Financieros Individuales



KPMG del Ecuador Cia. Ltda.  
Av. Miguel H. Alcivar, Mz 302  
Guayaquil 090103818  
Ecuador

Tel (04) 229 0698  
(04) 229 0699  
Fax (04) 228 8774

#### Informe de los Auditores Independientes

A los Miembros del Directorio de  
Corporación Financiera Nacional - CFN:

Hemos auditado los estados financieros individuales que se acompañan de Corporación Financiera Nacional - CFN ("la Corporación"), que incluyen el balance general individual al 31 de diciembre de 2014, y los estados individuales de utilidades, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros individuales han sido preparados por la Administración con base a las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

#### *Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean 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 acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre 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 esas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas 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 proveer una base para nuestra opinión.

(Continúa)

- 1 -

KPMG del Ecuador Cia. Ltda. compañía ecuatoriana de  
responsabilidad limitada y firma miembro de la red de firmas  
miembro independiente de KPMG afiliadas a KPMG International

*Opinión*

En nuestra opinión, los estados financieros individuales mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera individual de Corporación Financiera Nacional - CFN al 31 de diciembre de 2014, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo individuales por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos de la República del Ecuador.

*Base de Contabilidad*

Sin modificar nuestra opinión, llamamos la atención a la nota 1 (b) a los estados financieros individuales, la cual explica que los estados financieros individuales mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estos estados financieros individuales fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador; consecuentemente pueden no ser apropiados para otros propósitos.

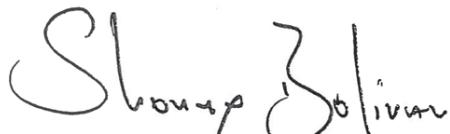
*Informe sobre los Estados Financieros Consolidados*

Según se indica en la nota 1 (a), de acuerdo con disposiciones de la Superintendencia de Bancos, la Corporación está requerida a presentar estados financieros individuales y estados financieros consolidados con sus subsidiarias, los que se presentan por separado.

KPMG del Ecuador

AE-7808

13 de febrero del 2015

  
Jhonny R. Bolívar Ithuriz, Socio

Corporación Financiera Nacional - CFN

Balance General [individu]

Ballot Measure Individual

31 de diciembre de 2014

(En miles de dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

Activos							
Efectivo en caja y bancos (nota 2)	US\$ 112.876						
Inversiones en títulos valores, neto (nota 3)	1.045.024						
Cartera de créditos (nota 4):							
Comercial	US\$ 1.550.767						
Vivienda	113						
Microempresa	13.153						
	<u>1.564.033</u>						
Menos provisión para créditos incobrables (nota 5)	84.325						
Cartera de créditos, neto	1.479.708						
Cuentas por cobrar, neto (nota 6)	208.862						
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 7)	11.565						
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 8)	34.568						
Otros activos, neto (nota 9)	<u>789.838</u>						
Total activos	US\$ <u>3.682.441</u>						
Cuentas de orden (nota 19)	US\$ <u>15.153.814</u>						
Pasivos contingentes (nota 18)							
Total pasivos y patrimonio							
Total pasivos	2.447.685						
Patrimonio:							
Capital pagado US\$515.589 y capital autorizado US\$800.000							
Reserva generales (nota 15)							
Otros aportes patrimoniales (notas 13 y 15)							
Superávit por valuación (nota 15)							
Utilidades acumuladas (nota 15)							
	<u>515.589</u>						
	110.738						
	415.651						
	15.639						
	<u>176.939</u>						
Total patrimonio							
Pasivos y Patrimonio	US\$ <u>3.682.441</u>						
Total pasivos y patrimonio	US\$ <u>3.682.441</u>						
Pasivos y Patrimonio	US\$ <u>3.682.441</u>						

Néanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Dra. CPA. Germania Achig  
Centadora General

3

Corporación Financiera Nacional - CFN

Estado Individual de Utilidades

Año que terminó el 31 de diciembre del 2014

(En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

**Ingresos financieros:**

Intereses ganados sobre:

Cartera de créditos	US\$	117.408
Depósitos		537
Inversiones en títulos valores		37.774
Otros		10.034
		<u>165.753</u>

Comisiones ganadas - otras

30

**Utilidades financieras:**

En valuación de inversiones (nota 1 (d))	US\$	591
En venta de activos productivos		7
Rendimientos por fideicomiso mercantil		7.495
Arrendamiento financiero		22
		<u>8.115</u>

Ingresos por servicios (nota 20)

2.510

Total ingresos financieros

176.408

**Egresos financieros:**

Intereses pagados sobre:

Obligaciones con el público	1.664
Obligaciones financieras	411
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	
	<u>72.206</u>
	74.281

Comisiones pagadas - varias

1.107

**Pérdidas financieras:**

En valuación de inversiones (nota 1 (d))	3.169
Pérdidas por fideicomiso mercantil	<u>2.134</u>
	<u>5.303</u>

Total egresos financieros

80.691

Margen bruto financiero

95.717

Otros ingresos operacionales - utilidades en acciones y participaciones (notas 1 (i) y 9)

72.429

Otras pérdidas operacionales - pérdida en acciones y participaciones (notas 1 (i) y 9)

3.618

Pasan,

US\$ 164.528

Corporación Financiera Nacional - CFN  
 Estado Individual de Utilidades, Continuación  
 (En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Vienen,		US\$ 164.528
<b>Gastos de operación:</b>		
Remuneraciones y otros gastos de personal	US\$ 24.993	
Honorarios	167	
Gastos en locales, servicios de terceros y otros	8.890	
Impuestos, contribuciones y multas	4.525	
Otros	<u>3.786</u>	
		<u>42.361</u>
Margen operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones		122.167
Provisiones para activos de riesgo (nota 5)		33.341
Depreciaciones		3.622
Amortizaciones		<u>3.786</u>
Margen operacional, neto		81.418
<b>Otros ingresos y gastos:</b>		
Otros ingresos:		
Utilidad en venta de bienes	727	
Arrendamientos	8	
Recuperaciones de activos financieros	33.685	
Otros	<u>112</u>	
		<u>34.532</u>
Otros gastos y pérdidas:		
Pérdida en venta de bienes	49	
Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	2.597	
Otros	<u>149</u>	
		<u>2.795</u>
Utilidad neta		<u>US\$ 113.155</u>

  
 Econ. Roberto Murillo  
 Gerente General

  
 Dra. CPA. Germania Achig  
 Contadora General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

(En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

		Capital pagado	Reservas generales	Otros aportes patrimoniales	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre del 2013	US\$	400.000	48.094	545.644	12.711	141.669	1.148.118
Utilidad neta		-	-	-	-	-	113.155
Apropiación para reservas generales		-	62.644	-	-	(62.644)	-
Incremento de capital pagado		96.640	-	-	-	(16.640)	80.000
Incremento de capital pagado con certificados de pasivos garantizados		18.949	-	(18.949)	-	-	-
Capitalización de certificados de pasivos garantizados		-	-	4.440	-	-	4.440
Ajuste / reclasificación a la cuenta aportes para futura capitalización - Oficio No. DBD-INJ-INSFPO-D1-2014-00432 de la Superintendencia de Bancos (nota 13)		-	-	(114.085)	-	-	(114.085)
Ajuste al costo en el reconocimiento inicial por la transferencia de acciones de Banco Cofiec S. A.		-	-	(1.399)	-	1.399	-
Superávit por valuación de inversiones en títulos valores (nota 1 (d))		-	-	-	2.928	-	2.928
Saldos al 31 de diciembre del 2014	US\$	<u>515.589</u>	<u>110.738</u>	<u>415.651</u>	<u>15.639</u>	<u>176.939</u>	<u>1.234.556</u>



Dra. CPA Germania Achig  
Contadora General



Econ. Roberto Murillo  
Gerente General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Corporación Financiera Nacional - CFN

Estado Individual de Flujos de Efectivo

Año que terminó el 31 de diciembre del 2014

(En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

**Flujos de efectivo de las actividades de operación:**

Intereses y descuentos ganados	US\$	163.384
Comisiones ganadas		30
Intereses pagados		(50.927)
Comisiones pagadas		(1.107)
Pagos operativos y a empleados		(21.079)
Ingresos por servicios		2.510
Utilidades financieras, neto		5.382
Otros ingresos no operacionales, neto		<u>31.745</u>
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales		129.938

**Cambios netos en activos y pasivos:**

Incremento en la cartera de créditos	(225.661)
Incremento en obligaciones con el público	<u>52.339</u>
Efectivo neto utilizado en las actividades de operación	(43.384)

**Flujos de efectivo de las actividades de inversión:**

Disminución en inversiones en títulos valores	100.262
Adiciones en propiedades, muebles y equipos	(1.820)
Adiciones en bienes adjudicados y otros activos	<u>(107.463)</u>
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(9.021)

**Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:**

Incremento en obligaciones financieras	25.883
Incremento de capital	80.000
Incremento de otros aportes patrimoniales	<u>4.440</u>
Efectivo neto proveniente de las actividades de financiamiento	<u>110.323</u>
Incremento neto del efectivo en caja y bancos	57.918
Efectivo en caja y bancos al inicio del año	<u>54.958</u>
Efectivo en caja y bancos al final del año	US\$ <u>112.876</u>

Corporación Financiera Nacional - CFN

Estado Individual de Flujos de Efectivo, Continuación

(En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de las actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales:

Utilidad neta	US\$	113.155
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto utilizado en las actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales:		
Provisión para activos de riesgo		33.341
Depreciaciones y amortizaciones		7.408
Utilidad por valuación y venta de inversiones en títulos valores, neto		(357)
Ajuste a valor patrimonial proporcional de inversiones en acciones		(68.811)
Bajas de propiedades, muebles y equipos		8
Beneficio para jubilación patronal		382
Otros, neto		(590)
Cambios en activos y pasivos:		
Cuentas por cobrar		19.182
Otros activos		650
Cuentas por pagar		11.141
Otros pasivos		<u>14.429</u>
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales	US\$	<u>129.938</u>

  
 Roberto Murillo  
 Econ. Roberto Murillo  
 Gerente General

  
 Germania Achig  
 Dña. CPA. Germania Achig  
 Contadora General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales

Corporación Financiera Nacional - CFN

Notas a los Estados Financieros Individuales

31 de diciembre del 2014

(En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

**(1) Operaciones, Hechos Relevantes y Resumen de Políticas Importantes de Contabilidad**

**(a) Descripción del Negocio**

La Corporación Financiera Nacional – CFN se constituyó en 1964, actualmente su objeto es canalizar productos financieros y no financieros alineados al Plan Nacional del Buen Vivir y al cambio de la Matriz Productiva para servir a los sectores productivos del país. La Corporación como entidad del sector financiero público se constituyó como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, financiera y presupuestaria. En el ejercicio de sus actividades y servicios financieros se rige por las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los organismos de control, su directorio, las aplicaciones a las instituciones financieras y en lo demás, aplica la legislación que rige a las instituciones públicas.

Como entidad financiera pública, la Corporación ejercerá actividades financieras de manera sustentable, eficiente y equitativa y los financiamientos que otorgue buscarán cumplir entre otros, los siguientes objetivos:

- El cambio de patrón de especialización de la economía nacional.
- La innovación y el emprendimiento para incrementar la intensidad tecnológica y de conocimiento.
- El incremento de la producción nacional y la soberanía alimentaria.
- La sustitución selectiva de importaciones.
- Las exportaciones con énfasis en aquellas de valor agregado.
- Proyectos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.
- La vivienda sobre todo de interés social.
- La inclusión económica de primeros emprendedores, madres solteras, personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes y otras personas pertenecientes a grupos de atención prioritaria.

De conformidad con el artículo 384 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Corporación Financiera Nacional - CFN que a la fecha de vigencia de dicho Código posee inversiones en el capital de entidades financieras de derecho privado, de seguros y valores por un porcentaje superior al 50% del capital, podrá mantener dichas inversiones de conformidad con las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en cuyo caso deberá consolidar sus estados financieros.

La Corporación Financiera Nacional - CFN lidera el Grupo de empresas conformado por las siguientes entidades:

- Banco del Pacífico S. A.
- Banco COFIEC S. A.
- Seguros Sucre S. A.
- Casa de Valores del Pacífico (VALPACIFICO) S. A.
- Administradora de Fondos de Inversión y Fideicomisos del Pacífico (ADPACIFIC) S. A.
- Fiduciaria del Pacífico S. A. (FIDUPACÍFICO)

(Continúa)





A N U A L  
REPORT 2014



# Table of Contents

Message from the President of the Board	4
<b>1. Highlights 2014</b>	<b>6</b>
1.1. "Progress" Program	6
1.2. Connection and businesses	10
1.3. League of Entrepreneurs	13
1.4. Results	13
<b>2. CFN's Strategic Orientation</b>	<b>14</b>
2.1. Mission, Vision and Values	14
2.2. Alignment with public policies	14
<b>3. Economic Environment</b>	<b>16</b>
3.1. Real Economy	16
3.2. External Sector	17
3.3. Prices	17
3.4. Labor Market	18
3.5. Monetary	18
3.6. Financial and Public Bank	19
<b>4. Corporate Governance</b>	<b>21</b>
4.1. Board of Directors of the Corporación Financiera Nacional	21
4.2. Committees	22
4.3. Integral risk management	24
4.4. Money Laundering Prevention	27
4.5. Internal control and transparency	30
4.6. Information technologies	31
<b>5. Institutional performance</b>	<b>32</b>
5.1. Institutional planning	32
5.2. Financial and non-financial products	36
5.3. Financing sources	47
5.4. Financial results	49
<b>6. Perspectives 2015</b>	<b>52</b>
6.1. Factoring	52
6.2. Foreign trade	52
6.3. Credit process	53
6.4. Risk capital	53
6.5. Housing sector financing	54
<b>7. Customer service</b>	<b>55</b>
7.1. Statistics	55
7.2. Relevant results	59

## MARÍA SOLEDAD **BARRERA**

PRESIDENTA DEL DIRECTORIO

Through last year, Corporación Financiera Nacional -CFN, faced the challenge to become part of the change promoting agents within Ecuador's productive matrix, under its public policies' guidelines, especially prioritizing human beings above capital. By presenting this 2014 annual report I am pleased to bring good news because goals are being achieved.

There is one key: Ecuador basis its economic growth in knowledge, value added, and trade balance surplus, gradually changing a dated focus that was oriented towards the exportation of raw materials. In this context, productivity, efficiency and innovation become critical factors that are described with a simpler formula: produce more, produce better, and produce new things.

CFN's strategy has had its emphasis in the adaptation of the credit offer to our customers' demands by creating products in accordance with their expected results. In this way, we developed the Progress Program on four axes: production diversity for industries in prioritized sectors and new activities from biofuel to mariculture, value added for the incorporation of technology in productive processes, selective substitution of imported products and services especially in technology, shoes and metalworking areas, and the fourth axis, promotion of new products in the



processed food sector as well as the provision of better services and strengthening of tourism.

I'd like to praise the Guarantee Fund, within Progresar, that allows small and medium sized producers to obtain financing from private banks even though they don't have enough guarantees. In this way, being included they can improve their companies. This is precisely why development banks should exist: to democratize credit, look for new development poles, and invigorate the transformations that are needed.

In the period from 2007 – 2014 CFN placed 4,218 million dollars among Ecuadorian entrepreneurs, this generated more than 108 thousand new jobs.

It is important to mention that in 2014 701.43 million dollars were placed in credits through different credit lines. The sector with the largest growth is manufacture, going from 35 million dollars in 2007 to 319 million dollars in 2014. It is followed by the agricultural sector that grew from 19 million dollars to 191 million dollars, the transportation sector that grew from 12 million dollars to 56 million dollars, and the construction sector that went from 39 million dollars to 43 million dollars, all in the same period. There have been important efforts in order to diversify the attention geographically, thus in 2014 Los Ríos, Manabí, Azuay and Loja had an important place in the reception of financial support, in 2013 they received 94 million dollars and in 2014 2017 million dollars. Another relevant matter was obtaining long term financing from CAF –Development Bank of Latin America- for 120 million dollars, where CFN is the executing organization, which will allow channeling resources for the change of the productive matrix.

Other significant achievements are: technical assistance to our entrepreneurs in order to strengthen the development of their capabilities, assistance in the elaboration of financial forecasts, new ways of understanding the economy for a

country that changed but doesn't resign itself and wants to grow further. We thank those who trust in CFN's support, which is a link among those of us who believe in this land of dazzling geography and outstanding people.

CFN is the public bank that supports innovation and entrepreneurship. In 2014 the League of Entrepreneurs was formed with more than 1,400 projects that went through a selection process, after which twenty received the experience of five mentors with the purpose of polishing the strategies that will make real the illusion of placing their products in global markets. This was the first edition of a process that each year will support initiatives of Ecuador's millions of potential entrepreneurs. We ask all them to consider that: "The dream that is dreamed alone, is just an illusion; the dream that we dream together, will be a reality".

Ecuador has changed. This new country is no longer the one with extended hands that symbolize control of the strongest. From CFN we reiterate the invitation to the Government, Entrepreneurs and Social Movements to join their hands to work for the common good, favoring alignments over differences, tuning in with the project of country that we want, and dreaming together in the proactive collaboration that will allow its achievement.

CFN's objectives to fortify the change of the productive matrix will be achieved joining its work with other entities promoting the change, under the direction of the Vice-presidency of Ecuador and with the support of the Government of the President Rafael Correa Delgado. Internally CFN's team is committed with the institution, and in this decisive stage will go as far as the challenge goes.

Cordially,

María Soledad Barrera  
**CFN's President of the Board of Directors**

# 1. ANNUAL REPORT **2014/CFN**

## Highlights 2014

### 1.1.“PROGRESS” PROGRESAR

One of the most potent and strategic points of CFN's economic policy is to help strengthening the revolutionary and structural change of the **productive matrix** that allows the liberation from economical dynamics based on the trade of goods and services.

For the Government the change of the productive matrix is part of a second stage in the industrialization and imports substitution process, which is based on the production of intermediate goods and services, development in biotechnology, renewable energies, petrochemistry, environmental services, computer technology, tourism, etc. This stage requires the development of basic industries that provide raw material for those areas.

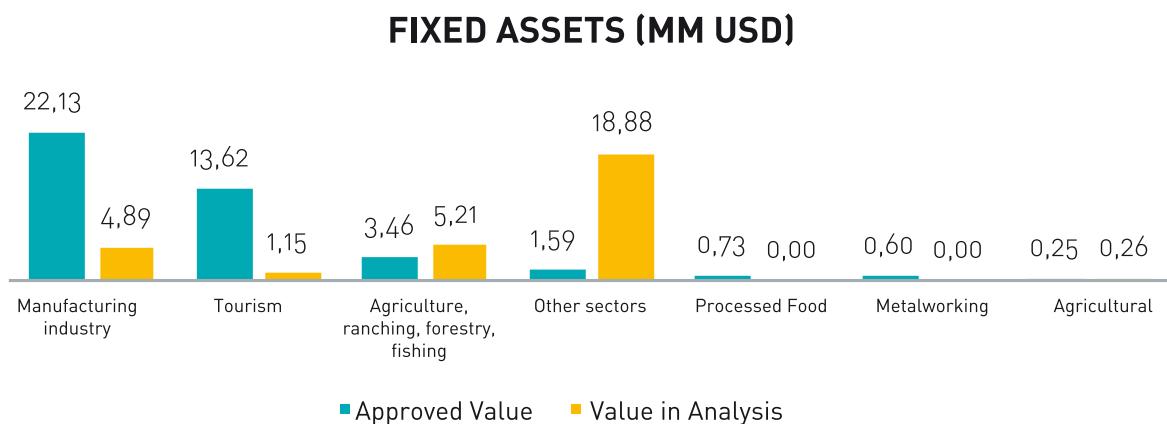
Under the scope of this national goal, Corporación Financiera Nacional –CFN, has developed a policy that enables the generation of financial products that favor the vision of human beings above capital, in accordance with the general guidelines of the public policy. Part of this policy is to adapt credits to the clients' needs, which means carrying out studies that help determining terms and amounts that can be lend for each one of the entrepreneurships.

With this purpose CFN developed the “**Progress**” Program, which, within its Fixed Assets component, takes into consideration the following:

1. **Productive Diversification** based on the development of strategic industries – refinery, shipyard, petrochemistry, metallurgy and iron and steel, and the establishment of new productive activities – mariculture, bio-combustibles, and wood forestry products.
2. **Adding value** in the existing production through the incorporation of technology and knowledge in current biotechnology productive processes (biochemistry and biomedicine), environmental services and renewable energies.
3. **Selective imports substitution with good and services:** pharmaceutical industry, technology (software, hardware, computer services) and metalworking.
4. **Promotion of new products exports**, coming from new actors, mainly from popular and solidary economy, or that include additional value added –fresh and processed foods, clothing and shoes, tourism.

CFN's challenge is supported on the change of the productive matrix, articulating its work to those entities that promote it, such as the Vice-presidency of the Republic, the Coordinating Ministry of Production, Work, and Competitiveness, Coordinating Ministry of Economic Policy, Ministry of Industries and Productivity, Ministry of Agriculture, Ranching, Aquaculture and Fishing, Ministry of Foreign Trade, among others.

The main results of the Fixed Assets component of the "Progress" Program are shown in the following chart, in millions of dollars.



**Prepared by:** Planning and Studies National Sub-management  
**Source:** CFN's Information Systems

On the other hand, the "Progress" Program within is component **national guaranty fund** looks to facilitate access to credit for small and medium sized entrepreneurs that do not have appropriate collaterals to back credit operations in the formal financial system. In this way it promotes social and economic inclusion of the prioritized sectors, offering new opportunities for generating jobs and improving their life conditions.

On April 15, 2014, Corporación Financiera Nacional with the Vice-presidency officially launched the National Guaranty Fund, as part of the "Progress" program, in order to benefit small and medium sized producers that contribute the government's strategy to change the productive matrix. Since it was launched there were 65 approaches with 30 financial entities in order to promote their participation in the mechanism. As a result of these first approaches the National Guaranty Fund signed 5 Agreements with financial institutions from the coast and highlands, such as Banco Amazonas, Banco General Rumiñahui, and Cooperativa de Ahorro y Crédito Cooprogreso Ltda.

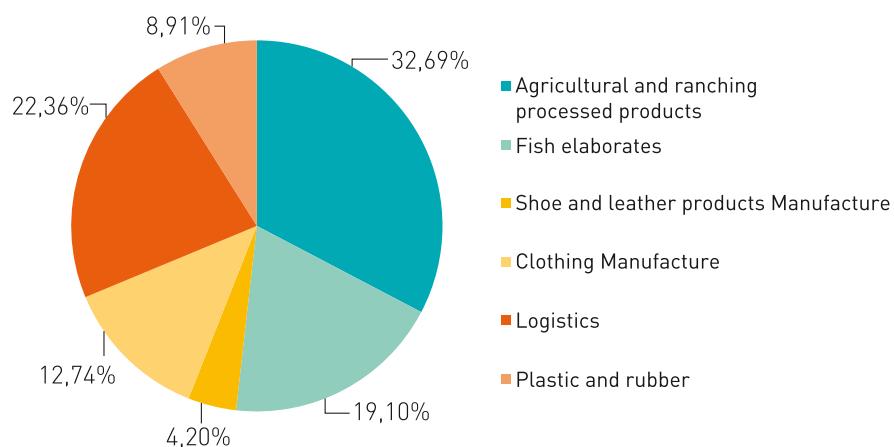
As this credit guaranty instrument is such a novelty, as part of its penetration in the financial system, CFN developed 27 induction workshops on the Fund's operation, instructing 557 bank and cooperative's officers.

Likewise, there were 15 promotional speeches directed to potential final beneficiaries, where they were introduced to this new opportunity for access to credit that will allow them to broaden their productive businesses

In the first year the National Guaranty Fund has been operating, 116 guaranties have been formalized, which have eased access to 1.59 million dollars in credits for small and medium size entrepreneurs, where 0.79 million dollar, that is 49.40% have been guaranteed by this mechanism.

## Disbursements by Prioritized Sector

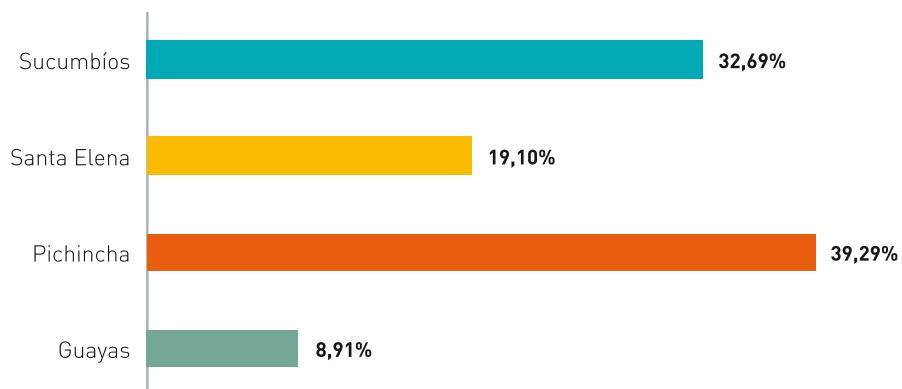
Disbursements for prioritized sectors, defined by the Sectorial Counsel of Economic Policy, were 32.69% destined to the sector of "agricultural and ranching processed products", specifically to African palm crops, followed by the "logistic" and "fish elaborates" sectors with 22.36% and 19.10%, respectively.



Prepared by: Guaranty Fund National Sub-management  
Source: National Guaranty Fund Technical Secretary

## Disbursements by Province

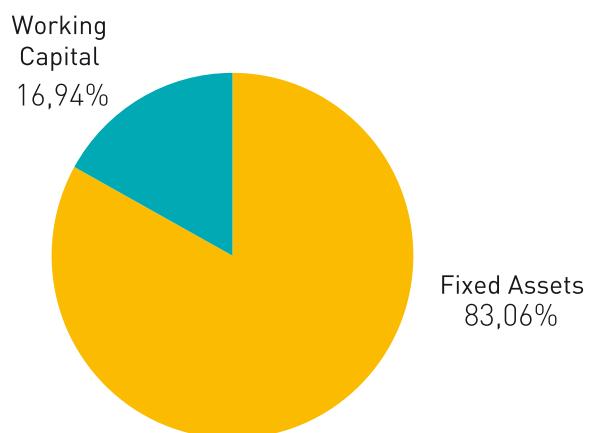
In its first year, the Fund granted guaranties in 4 provinces, as shown in the following chart.



Prepared by: Guaranty Fund National Sub-management  
Source: National Guaranty Fund Technical Secretary

## **Disbursement by resources destination**

Regarding resources destination, 83.06% of secured credits were destined to the purchase of fixed assets; meanwhile 16.94% of operations were destined to working capital.



Prepared by: Guaranty Fund National Sub-management  
Source: National Guaranty Fund Technical Secretary

It is important to mention that up to December 31, 2014 no operation has been made effective or is in process to be made effective, keeping zero claims.

Additionally, in the year 2014 the National Guaranty Fund received an AA+ risk rating, given by the firm PACIFIC CREDIT RATINGS.

Additionally, with the purpose of strengthening Ecuador's Credit Guaranty System, Corporación Financiera Nacional worked in 2014 with Regulatory Organizations, promoting the improvement of the applicable norm that will motivate the use of credit guarantees.

The National Guaranty Fund is a fundamental pillar for Ecuador's economic development in the following years, because it articulates the financial system with the entrepreneurial sector. It becomes an anti-cyclic and production orientation tool, which provides the necessary confidence among its actors so the Ecuadorian economy achieves democratization of credit, generation of new development hubs, and active invigoration of the transformation of the production matrix.

## 1.2. CONNECTION AND BUSINESSES

CFN signed an agreement for technical cooperation with the Development Bank of Latin America –CAF and the Development Bank of Peru –COFIDE with the purpose of developing a regional Ecuador-Peru portal for business services through social networks that will allow entrepreneurs from both countries to generate business opportunities.

The objectives of this Portal are:

- Promote regional trade.
- Provide users of a technological services' platform, connectivity among clients and access to markets.
- Provide access to commercial offers from both countries' entrepreneurs.
- Offer access to trade directories
- Support entrepreneurs with the technical assistance provided by CFN

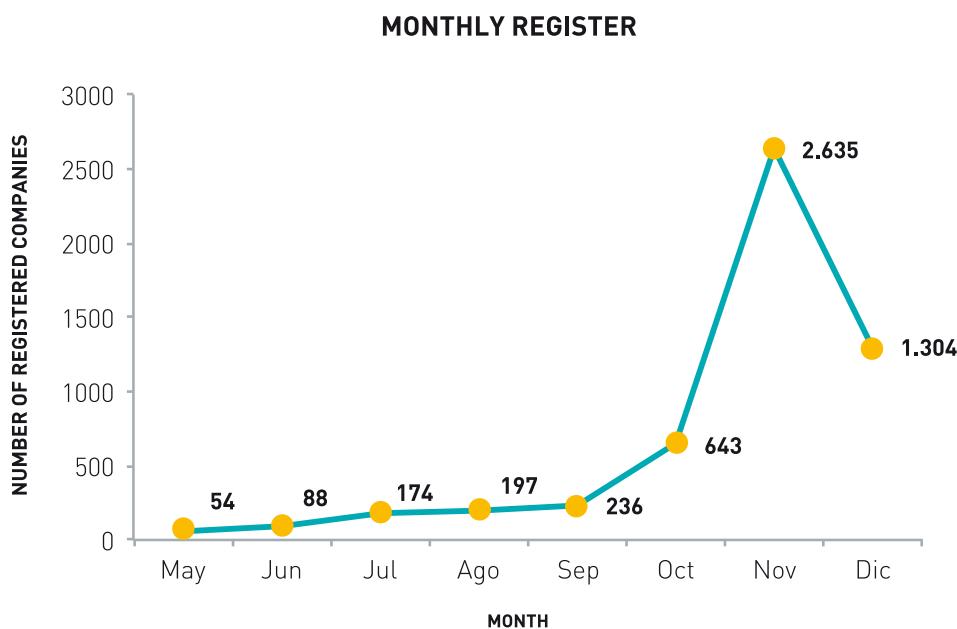
### Statistical Information

#### 1. Registered number

By the end of 2014, there are approximate 5400 registered users.

#### 2. Monthly Register

Since May 2014 there have been registrations in the “Connection and Businesses” portal beginning with 54 users in the first month, and showing the following evolution:



Prepared by: Production Development National Sub-management  
Source: “CONNECTION AND BUSINESSES” Portal’s Data Base

### **3. Number of registered companies**

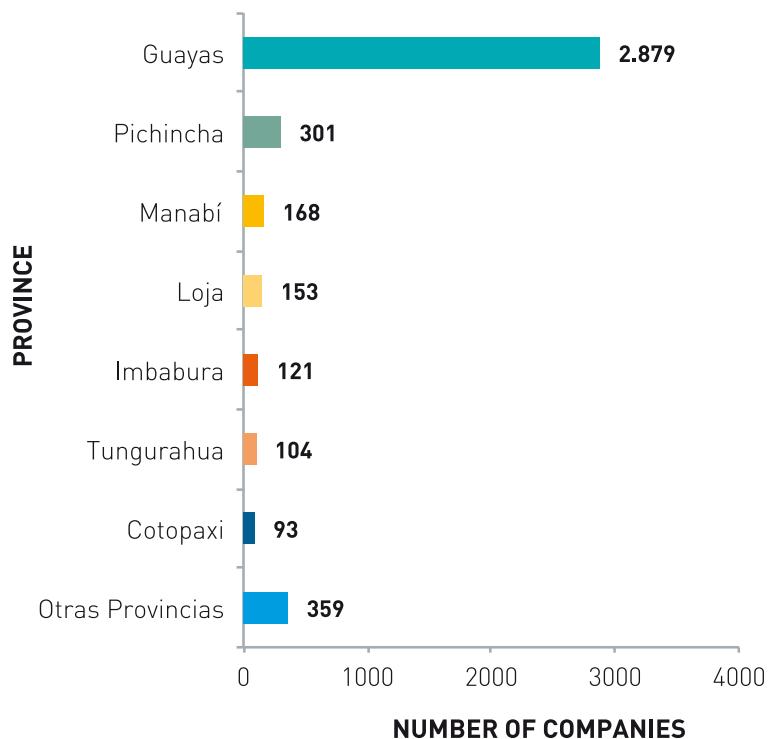
From the total of 5428 registered users, 4178 are companies (legal entities) and 1248 are individual users.

### **4. Number of registered companies by geographic location:**

The 5 provinces with the highest number of registrations are:

- Guayas, with 2.879 companies
- Pichincha, with 301 companies
- Manabí, with 168 companies
- Loja, with 153 companies
- Imbabura, with 121 companies

**GEOGRAPHIC LOCATION (NUMBER OF REGISTERED COMPANIES PER PROVIEENCE)**



Prepared by: Production Development National Sub-management  
Source: "CONECTION AND BUSINESSES" Portal's Data Base

## 5. Number of registered companies by Economic Sector

The five economic sectors with most registered companies are:

- Clothing, with 939 registered companies
- Agro, agribusinesses and food industries with 659 registered companies
- Others with 502 registered companies
- Decoration and accessories: home, garden and office with 486 registrations
- Health and beauty with 318 registered companies



Prepared by: Production Development National Sub-management  
Source: "CONECTION AND BUSINESSES" Portal's Data Base

## 6. Products and Services offered

Among the most offered products are:

1. Clothing and accessories (shoes, shirts, t-shirts, pants, etc.)
2. Fruits, vegetables, and cereals
3. Sea products
4. Drinks
5. Dairy
6. Plastic objects and decorations
7. Cloth
8. Medical supplies and beauty
9. Preserves
10. Office supplies

## 1.3. LEAGUE OF ENTREPRENEURS

With the purpose of becoming one of the motors for the change of the production matrix, on September 10, 2014 Corporación Financiera Nacional began its contest League of Extraordinary Entrepreneurs.

The objective of the contest is to support and grant financing alternatives to projects or entrepreneurship whose main distinguishing factor is innovation or productive integration. In this way we look to promote the development of a dynamic entrepreneur and innovation ecosystem that drives Ecuador's productivity.

This contest left several relevant data:

- 1.400 registered users
- 1.090 registered proposals
- 303 complete proposals
- 54 selected
- 21 finalists
- 3 winners

The sectors with the most representatives were: food, technology and tourism. It is important to mention that the methodology used in the contest allowed to establish support to one of the projects and training for each one of the participants.

## 1.4. RESULTS AND IMPACTS

In the last eight years (2007-2014) CFN has disbursed 4,218 million dollars through its different financing lines, which generated approximately 108 thousand new jobs. Since 2007 up to date 641.26 million dollars have been disbursed within the Stock Market Financing Plan. In 2007 the RENOVA plan was born with the purpose to renovate Ecuador's automobiles. The proposal began with 38 million dollars for the renovation of taxis, vans, pickup trucks, inter-provincial buses, urban buses, heavy load transportation, and light load transportation. Up to this date the plan has financed 9,750 vehicles, that is 223 million dollars.

Since 2011, within the government's policies, CFN supported the Forestry Financing line, through the design of the Forestry Management Model. This model works with financial and non-financial resources destined to the development of Ecuador's agroforestry, putting in first place CFN's socio-environmental responsibility by financing around 11 thousand hectares up to the end of 2014 which represent 42 million dollars.

In 2014 701.43 million dollars were disbursed, that generated 13,120 new direct jobs. 43.19 million dollars were disbursed within the Stock Exchange Financing Program. The purchase of 478 new vehicles was financed with 22.58 million dollars through the RENOVA plan, as well as the cultivation of approximately 3,500 hectares with an amount of 15.19 million dollars,

## 2. CFN'S STRATEGIC **ORIENTATION**

### 2.1. MISSION, VISION **AND VALUES**

Through a participative process with CFN's planners, the following guideline elements have been defined:

#### **Mission**

"Drive the development of Ecuador's productive and strategic sectors, through multiple financial and non-financial financial services, aligned with public policies".

#### **Vision**

To be the modern and efficient benchmark development bank of the region, with competitive and committed human resources, and that supports the transformation of Ecuador's Production Matrix

#### **Values**

##### **Integrity**

We act with rectitude, transparency and ethics.

##### **Loyalty**

Personal and professional commitment with Corporación Financiera Nacional.

##### **Respect**

We work taking into consideration others' efforts as well as our own ones in order to act reciprocally.

### 2.2. ALIGNMENT WITH **PUBLIC POLICIES**

Our strategic objectives and institutional development always keep coherence with Ecuador's public policies.

CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL		POLITICA SECTORIAL						
Perspectiva	Objetivos estratégicos	Gestionar recursos financieros y no financieros alineados al desarrollo de proyectos en sectores productivos priorizados en el marco del cambio de la matriz productiva y al fomento de exportaciones	Reorientar la gestión de las instituciones de la banca pública hacia una banca de desarrollo y complementar su rol con el sistema financiero privado	Potenciar el impacto del financiamiento del sistema financiero privado y del sistema financiero popular y solidario	Fortalecer la educación financiera orientada a incrementar la cultura de ahorro y de toma de decisiones económicas y financieras bien informadas	Articular la relación entre la Banca Pública y el sector privado, enfocada en atender los sectores prioritarios para la transformación de la matriz productiva	Creación de mecanismos que reduzcan los riesgos crediticios de iniciativas alineadas al desarrollo de proyectos en sectores productivos priorizados y el sector exportador	Fortalecer la supervisión financiera a fin de precautelar la solidez y solvencia del Sistema Financiero Nacional
Financiera	1 Mantener un rendimiento adecuado que asegure el uso sostenible del capital institucional							
	2 Optimizar los costos operativos asociados a nuestros productos y servicios						x	x
	3 incrementar las funciones de fondeo de forma diversificada				x	x	x	x
Clientes Asociaciones y Comunidad	4 incrementar y diversificar el acceso a servicios financieros y no financieros hacia sectores priorizados a nivel nacional	x	x	x	x	x	x	x
	Incrementar la satisfacción del cliente a través de servicios financieros y no financieros de calidad			x	x	x	x	

# 3. ECONOMIC ENVIRONMENT

## 3.1. REAL ECONOMY

Macroeconomic indicators show that Ecuadorian economy evolved positively through 2014, as the GNP (at constant prices) went from 67,081.07 million dollars in 2013 to 69,770.35 million dollars, which is a variation rate of 4.0%, although the growth rate is lower than the registered in 2013.

Based on Ecuador Central Bank's statistics, the elements that contribute to GNP's trimestral growth in the third trimester of 2014 were: homes' expending final consumption, 0.97; fixed capital gross formation, 0.68; governments' expending final consumption, 0.28; and, exports, 0.24. Imports contributed (with negative sign) with 0.72. There are no GNP's disaggregated statistics for the fourth trimester of 2014, and thus for the year.

**GNP EVOLUTION**



Prepared by: Planning and Studies National Sub-management  
Source: Central Bank of Ecuador

## 3.2. EXTERNAL SECTOR

Trade Balance from January - October 2014 registered a 135.2 million dollar surplus. This result shows Ecuadorian international trade had a 111% recovery, if compared with the trade balance of the same period the previous year, that was -1,213.8 million dollars.

From January to October 2014 Oil Trade Balance showed a positive balance of 6,386.2 million dollar, which is 7% less than the surplus for the same period in 2013, which was 6,865 million dollars. This decrease is due to a 6.7% reduction of the average unit value per exported barrel that went from 997.3 dollars to 90.9 dollars. In volume oil exports were 9.5% higher between the analyzed periods. Non-oil trade balance, registered from January to October 2014, reduced its deficit by 22.6%, compared to the result from January to October 2013, going from -8,078.8 million dollars to -6,251 million dollars.

Total FOB exports from January to October 2014 reached 22,033.9 million dollars, increasing 6.6% in relationship to external sales registered for the same period in 2013, which were 20,673.5 million dollars.

Between January and October 2014, total FOB exports reached 21,898.7 million dollars, which is 11.4 million dollars higher than external purchases for the same period in 2013 (21,887.3 million dollars), which is a 0.1% increase.

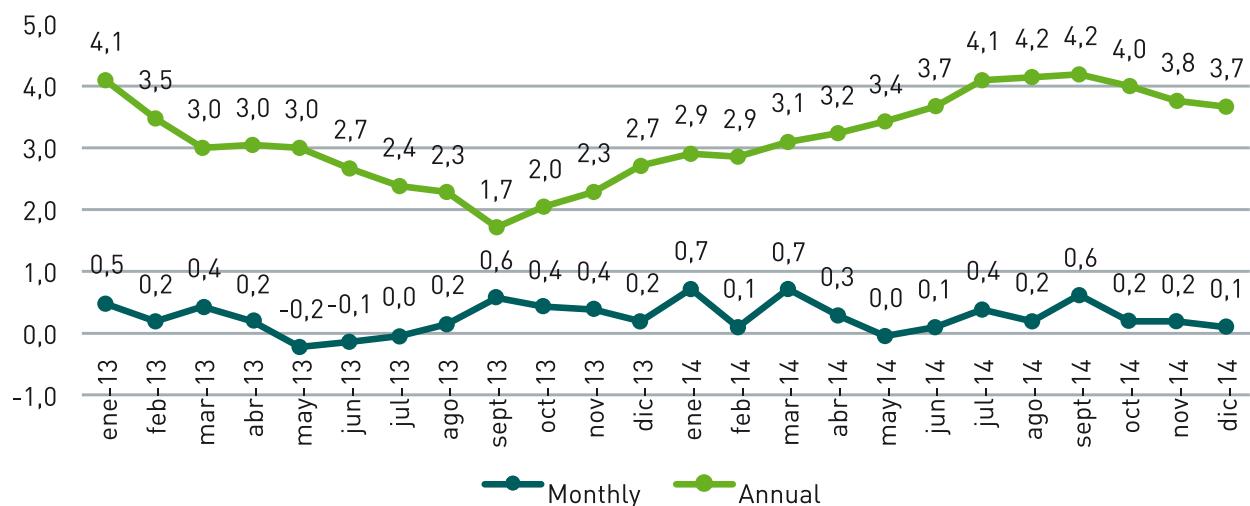
## 3.3. PRICES

Monthly inflation for December 2014 was 0.1%, which is lower than inflation for November 2014 that was 0.2%. Likewise, annual inflation decreased from 3.8% to 3.7% between November and December 2014.

Food and non-alcoholic beverages, recreation and culture were the sectors that contributed the most to December's variation in the Consumer's Price Index. Additionally, monthly variation for these sectors was 0.13% and 0.62%, respectively.

The value of the basic family basket is 646.3 dollars, while the family income for 1.6 recipients reached 634.67 dollars. This means 98.2% coverage of such basket.

## INFLATION YEAR 2014



Prepared by: Planning and Studies National Sub-management  
Source: Central Bank of Ecuador

## 3.4. LABOR MARKET

In cities full time workers represent 54.0% of the EAP (Economic Active Population); there is an increase of 3.49 percentage points in relation to 50.5% that were at September 2013. Underemployment rate in cities was 40.9% in September 2014; this means a reduction of 1.82 percentage points compared to sub-employment rate in September 2013 that was 42.7%.

Unemployment rate in cities for September 2014 was 4.7% with no statistically significant variations in comparison with September 2013.

## 3.5. MONETARY

In December 2014, the Readily Available International Reserve registered a balance of 3,949.1 million dollars.

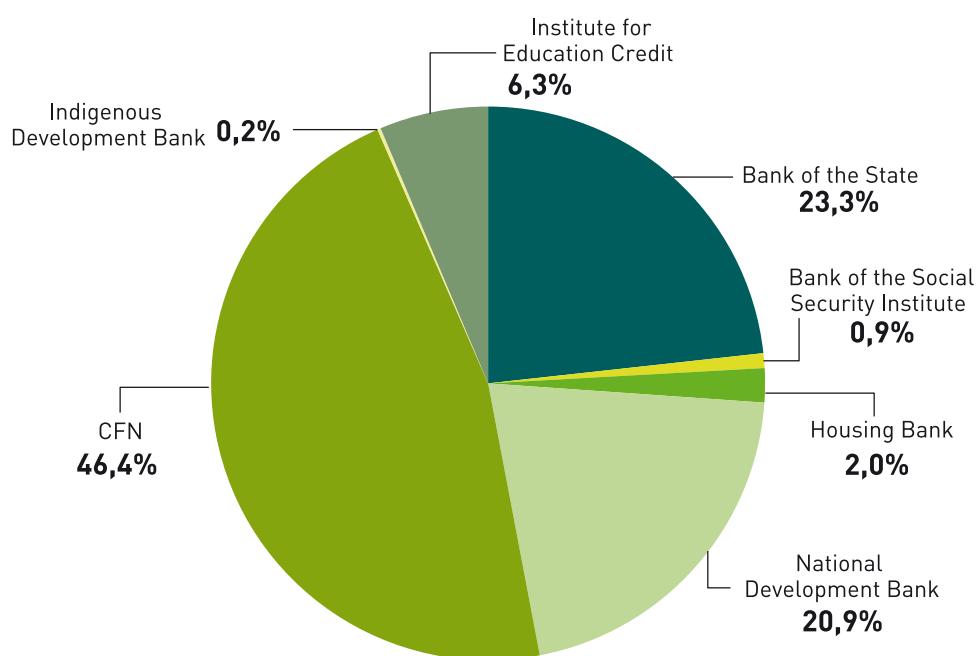
The Central Bank of Ecuador has maintained constant interest rates as a policy to enable cost reduction for access to resources. In January 2015 there is a constant referential active rate of 7.8% and a referential passive rate of 5.2%.

## 3.6. FINANCIAL AND **PUBLIC BANK**

In accordance with information published by the Banks and Insurances Superintendence, up to March of 2014 91.3% of the total of assets belongs to Public and Private Banks, 1.5% to Mutual Companies and 7.3% to Other Financial Entities.

Private Banks have total assets for 23,199.01 million dollars and Public Banks 5,111.26 million dollars.

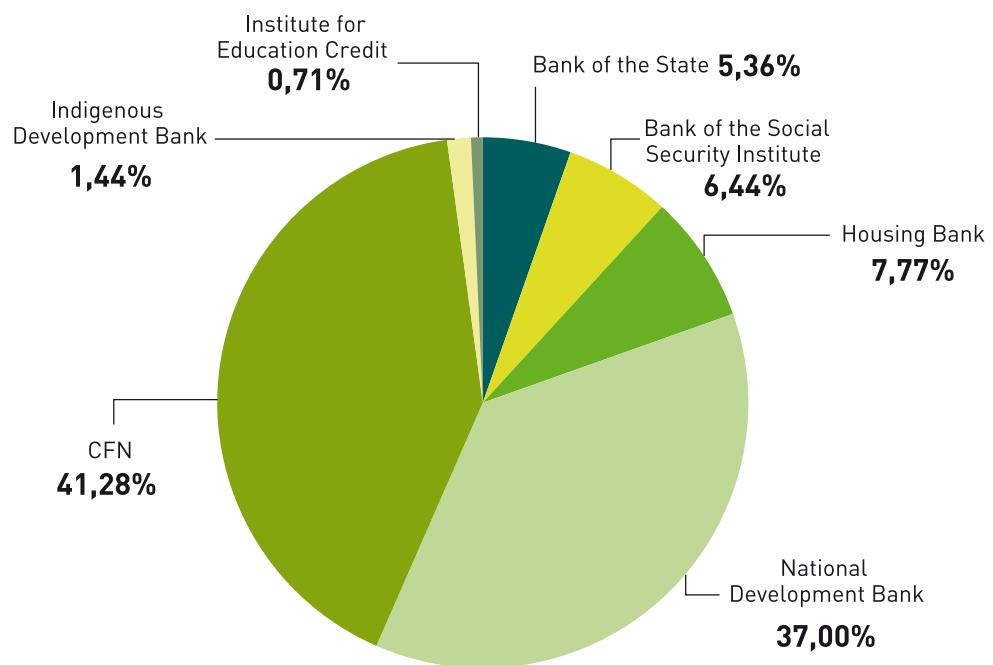
**PUBLIC BANK SHARE BY EQUITY 2014**



Prepared by: Planning and Studies National Sub-management  
Source: Banks and Insurances Superintendence

Public Bank's equity reached 4,163.53 million dollars up to march 2014.

### PUBLIC BANK SHARE BY PROPERTY OF ASSETS 2014



Prepared by: Planning and Studies National Sub-management  
Source: Banks and Insurances Superintendence

# 4. CORPORATE **GOVERNANCE**

## 4.1. BOARD OF DIRECTORS OF THE **CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL**

The Board of Directors of the Corporación Financiera Nacional is formed as follows:

**President of the Board**

María Soledad Barrera Altamirano

**Finances Ministry Representative**

Fausto Eduardo Herrera Nicolde

**Finances Ministry Delegate**

Jenyffer María Farías Cos

**Industries and Productivity Ministry Main Representative**

José Ramiro Gonzales Jaramillo

**Industries and Productivity Minister's Delegate**

Ricardo Teodoro Ortega Maldonado

**Agriculture, Ranching, Aquiculture and Fishing Main Representative**

Antonio Javier Ponce Cevallos

**Agriculture, Ranching, Aquiculture and Fishing Minister's Delegate**

Fausto Enrique Jordán Bucheli

**Tourism Ministry Main Representative**

Sandra Naranjo Bautista

**Tourism Minister's Delegate**

Vicente José Servigón Caballero

**Coast and Galapagos Production Chamber's Main Representative**

Virgilio Antonio Gonzenbach Abad

**Coast and Galapagos Production Chamber Substitute Representative**

Jacinto Esteban Medina Fuentes

## 4.2. COMMITTEES

### Administrative committees

- **Ethics committee.** Its objective is to supervise and guarantee that all employees apply and fulfill CFN's Ethics Code.
- **Institutional development committee.** Its objective is to execute, control and evaluate the application of policies, norms and priorities related to institutional development, human resources, wages, and training, as well as to enforce compliance with the "Public Sector Civil Service and Administrative Career, and Wages Unification and Normalization Organic Law and its Regulations" and with resolutions taken by this Committee, the General Manager, the Board of Directors and control entities in matters related to staff management and institutional development.
- **Information security committee.** Its objective is to contribute to the coordination of security management, with the purpose of implementing the government's security scheme bases on Ecuadorian technical norms NTE INEN-ISO/IEC 27000-27001-27002 y 27005 for risk management in the security of information.
- **Technology committee.** Its objective is to approve the Institutional Information Technology Strategic Plan, aligned with institutional goals and provide opinion and advice related to I.T.'s alignment with the business direction, help in the achievement of I.T.'s strategic objectives in order to support risk containment, recommend and request changes to strategic plans.
- **Audit committee.** It has the functions determined in Chapter I (about the Audit Committee) of Title XII (about Internal Control) of Book I (General Norms for the application of the General Law for Financial System Institutions) of the Resolutions Coding of the Banks Superintendence and Bank's Board.
- **Appeals court.** Its objective is to analyze requests presented participants in a contest of merits and oppositions, when appealing the process.
- **Merits an opposition court.** Its function is to control and act as decisive instance in merits and oppositions contests carried out to fulfill certain vacant jobs determined by the General Manager.

## **Operational committees**

- **Special commission for the assessment and rating of risk assets and the creation of provisions.** It rates CFN's risk assets in order to fulfill the requirements of control entities.
- **ALCO Assets and liabilities committee.** Its objective is to set, supervise and periodically assess policies and strategies for assets and liabilities management, safeguarding CFN's equity, as well as its administrative management.
- **Property Management Committee.** Among its duties and functions are to take all appropriate measures related to the management of CFN's property, of property awarded by legal action, received by payments in kind, and seized through legal action. Also, to delegate to the corresponding area to supervise that the property manager contracts all the corresponding insurances. Additionally, to approve at the beginning of each semester plan for management and sell of all awarded, received by payment in kind, and seized property. Furthermore, to give its opinion to the General Manager on the participation of CFN in the auction of property that is in legal action.
- **Integral risk management committee.** It contributes to keep CFN's businesses within a controlled integral risk management profile.
- **Compliance Committee.** Its objective is to get to know, to asses, and to periodically recommend money laundering prevention policies and strategies.
- **Trust surveillance for CPG sales Committee.** It looks after lows and/or guaranties trust formed from the CPG selling operations to individuals or companies, for the purchase of stocks and/or property purchased from the "AGD CFN No Más Impunidad".
- **Businesses Committees.** Its objectives are to get to know, decide, approve and recommend, according to each case, in accordance to the approval quotas and scopes established in the title corresponding to: "Approval quotas for all of CFN's financing categories", considering the granting and management of such operations and those resulting from the extraordinary payment solutions.
- **Auctions Board.** It regulates the procedures to be followed by CFN for renting or selling its real estate and other property.

## 4.3. INTEGRAL RISK MANAGEMENT

### Administrative committees

Through the Integral Risk Administration and Risk Management Committee, CFN gives appropriate importance and implements the necessary means to get to know, evaluate, quantify, control and manage exposure to risks. For this matter, CFN permanently analyzed the quality of its credit portfolio, manages its liquidity and controls its adequate levels, monitors expositions to market's risks, and proposes measures to reduce all risks, including operational risk.

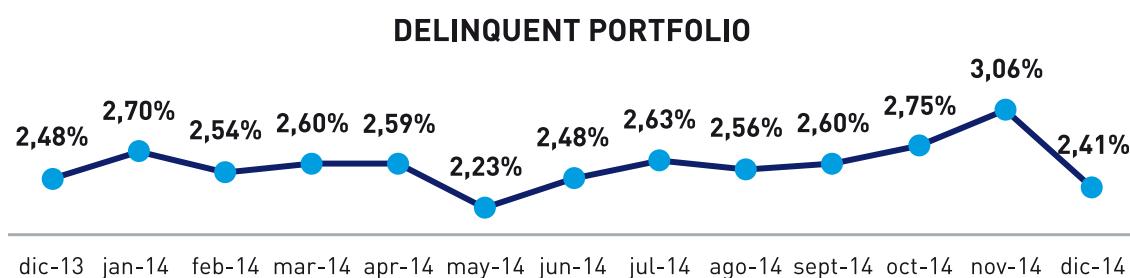
CFN's Board of Directors and Management have implemented an internal and external transparency culture that has been a basic pillar to carry out an adequate risk management through the year 2014.

### Credit risk management

CFN's main operation is credit to people and companies from prioritized sectors that promote the change of the productive matrix, so its delinquency risk is also the greatest risk taken within credit risk.

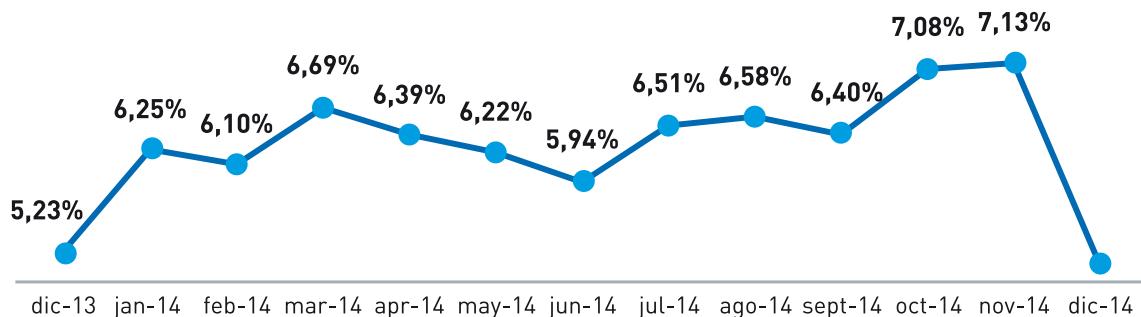
In order to reduce this risk, credit decisions in CFN are clearly defined. A credit committee makes decisions for granting a credit or modifying its conditions, and all assessments on risk decisions are adequately documented.

In 2014, thanks to the actions taken by the Management, there has been an important improvement in delinquency indicators. Delinquency decreased from 2.48% at the end of 2013 to 2.41% of the portfolio in December 2014, while portfolio at risk (delinquent portfolio plus portfolio that doesn't yield interests) decreased from 5.23% to 5.09% in the same period.



Prepared by: National Risk Management  
Source: National Portfolio Sub-management

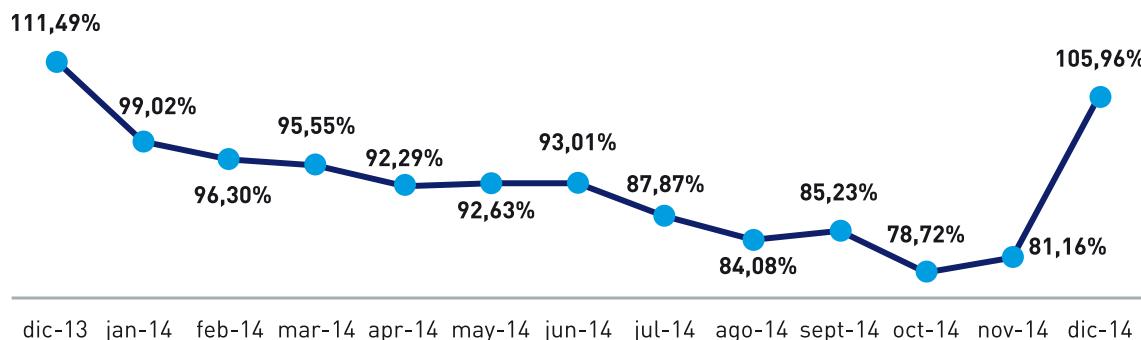
## DELINQUENT PORTFOLIO AT RISK



Prepared by: National Risk Management  
Source: National Portfolio Sub-management

CFN has a very prudent focus for delinquent portfolio. The establishment of appropriate provisions for commercial portfolio expositions is calculated based on a careful analysis of each debtor's situation. By the end of 2014 coverage rate (provisions' coverage on portfolio at risk) was 105.9%, while provisions in relation to the total of the credit portfolio were 5.38%.

## COVERAGE ON PORTFOLIO AT RISK



Prepared by: National Risk Management  
Source: National Portfolio Sub-management

Credits considered uncollectable are also written off in accordance to the detailed analysis, taking into account however that collection efforts continue after such process, and guarantee execution is strictly carried out through the legal action area. In 2014 the net volume written off was 11.074.325 dollars, which is only 0.94% of the gross credit portfolio.

## Liquidity risk management

CFN is obligated to maintain appropriate liquidity levels in accordance to several internal as well as external indicators established by Ecuador's Banks Superintendence. In general, and even though CFN as a particular funding structure, that doesn't consider deposits from the public and mainly focuses on medium to long term public institutions' deposits with a high renovation level, CFN has complied in maintaining the necessary liquidity to efficiently pay all of its contractual obligations.

Analysis carried out on contractual, expected and dynamic scenarios indicates that CFN has net liquid assets level that is enough to cover its future obligations. However; in order to determine the solidity of CFN's liquidity in front of potential shocks, stress tests are carried out on a regular basis, that are based on the existence of different factors that are inherent to a development financial institution, and the existence of factors that help reduce liquidity risk.

## Interest rate risk management

The sensitivity in the financial margin and in equity value of CFN from changes in the market's interest rates is practically none, taking into account that as a development financial institution its interest rates are lower than the maximum established by law and any movement in the applied rates are the result of a detailed analysis of all the involved factors.

FINANCIAL MARGIN GAP DURATION (Position at risk PR)	USD 5,19 millon
POSITION AT RISK / TECHNICAL CAPITAL	0.39%
SENSITIVITY ON EQUITY RESOURCES	USD 3,01 millon
SENSITIVITY ON EQUITY RESOURCES / CONSTITUED TECHNICAL CAPITAL	0.23%
CONSTITUED TECHNICAL CAPITAL	USD 1.334,23 millon

Prepared by: National Risk Management  
Source: National Portfolio Sub-management

## Operational risk management

CFN's Operational Risk Management fulfills the requirements of the applicable banking regulations, with adequate information security standards. These standards include the Government Standard for the Security of Information (EGSI for its acronym in Spanish) in force since September 2013 and the best international practices. In order to minimize operational risk, all the processes are duly documented and are subject to effective control methods. Through 2014 CFN worked on the adaptation of the Organizational Process Management Statute, where job descriptions are clear and complete, and duties are correctly segregated.

Additionally; the analysis of risk events that have occurred is used to consistently treat operational risks, defining prevention and correction measures, while the programs used by Risk Management are designed to promote a transparency and risk conscience culture on all off CFN's levels.

Plans for the continuity of businesses guarantee that CFN can maintain or restore its operations in case there is a serious interruption. Additionally from defining the steps to take to return to normal operations, these plans specify the procedure to move critical operations to alternative locations and detail measures to avoid new interruptions.

## 4.4. MONEY LAUNDERING **PREVENTION**

CFN keeps a process directed to prevent it is used as tool to launder money or finance terrorism.

The bases of the money laundering prevention process are, among others, the following:

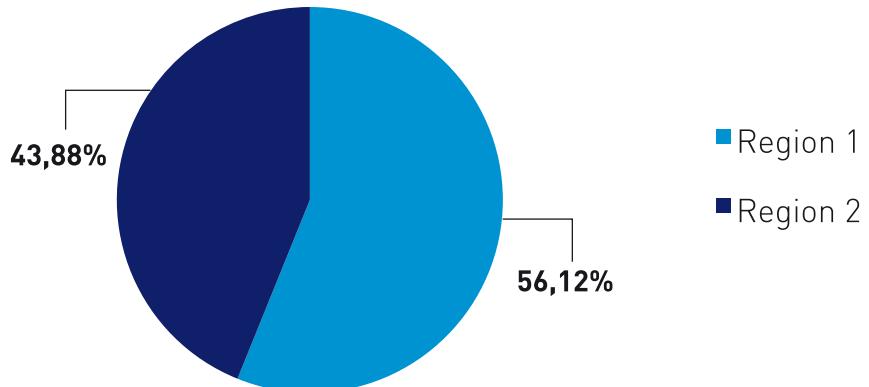
- Money laundering and crime financing prevention, detection and eradication Law.
- Dispositions from regulating entities: Banks Superintendence, Companies and Values Superintendence, and Financial Analysis Unit.
- CFN's internal regulations that include Ethics Code and money laundering and terrorism and other crimes financing prevention manual.
- Internal methodologies related to reduce money-laundering risk.
- Internal policies and procedures.
- Technological infrastructure
- Implication of all of CFN's levels

The parts that intervene in the process for laundry prevention management are: Board of Directors, Compliance Committee, National and Regional Compliance Management in accordance to the functions and responsibilities assigned in CFN's Organizational Process Management Statute.

### **Activities**

#### **Training**

The Compliance Unit, in coordination with the Human Resources and Organizational Development Sub-management gave training talks on money laundering and other crimes prevention in CFN's offices nationwide (Quito, Guayaquil Region 1 and Region 2) to approximately 822 employees, distributed according to the following chart:



**Prepared by:** Compliance National Management  
**Source:** Human Resources' attendance lists

Additionally, with the support of the Marketing and Promotion National Sub-management informational bulletins were spread on matters as: general concepts on money laundering, know your client policy, sanctions for law inobservances, reserve and confidentiality, among others.

## Bulletins Year 2014



**Prepared by:** Compliance National Management  
**Source:** CFN

## **Financial Transaction Monitoring**

Compliance National Management monthly sends reports on clients, products and transactions to:

- Financial Analysis Unit:
  - CFN Financial institution
  - CFN trust manager
- Banks and Insurances Superintendence
- Notification of transaction reported to the Financial Analysis Unit (UAF for its acronym in Spanish) Form E04

### **Compliance percentage on reports sent**

<b>Mes</b>	<b>Reportes Enviados</b>	<b>Cumplimiento</b>
January	7	100%
February	7	100%
March	7	100%
April	7	100%
May	7	100%
June	7	100%
July	7	100%
August	7	100%
September	7	100%
October	7	100%
November	7	100%
December	7	100%

Prepared by: Compliance National Management  
Source: CFN

### **Coordination, verification and control**

- a. Monitoring and validating alerts generated by money laundering prevention software.
- b. Periodic revision of administrative areas in order to verify the compliance with prevention policies.
- c. Visits to regional offices (Ambato, Cuenca, Esmeraldas, Ibarra, Loja, Machala, and Manta) in order to verify the compliance with prevention policies related to money laundering prevention.
- d. Answer employees' questions related to the nature of transaction in front of the client's activity and the reserved base.
- e. Monitoring of installments and prepayments.

## **4.5. INTERNAL CONTROL AND TRANSPARENCY**

The Administration Control National Manager has among its goals to develop an institutional culture of self-control for the timely compliance with Control Organizations and Central Government Entities, with emphasis in the compliance of observations and recommendations of previous years' audits. The most relevant results are:

- 100% of Compliance of the LOTAIP (Public Information Transparency and Information Access Organic Law) since December 2008 in accordance to the monthly rating applied by SNAP (National Secretary of Public Administration)
- 2013 Rendering Accounts Compliance in Headquarters and provinces to the citizenship and regulating organisms of Transparency and Social Control.
- Institution of the procedure for compliance control of recommendations given by Internal Audit, External Audit, Banks Superintendence, General Comptroller of the State, and Board of Directors.
- Integral follow-up of Audit's observations and/or recommendations that allowed the closure of 609 of them
- Application of strategies for information quality improvement through integral validation of CFN's historical data bases
- Timely compliance with the Banks Superintendence sending forms and reports on institutional information (daily, weekly, monthly, trimestral, annual) in accordance with the Only Catalog of Forms and Reports (CUER for its acronym in Spanish)
- Timely attention to information requests from Control Organizations and Central Government Entities.
- Compliance of four institutional internal control improvement projects

## 4.6. INFORMATION TECHNOLOGIES

This year relevant events on information technology are:

- Preparation of the Information Technology Strategic Plan, aligned with the Institutional Strategic Plan for the period 2015-2017
- Analysis, definition and purchase of the tool for business process management (BPM) based on a service oriented architecture (SOA)
- Implementation on alternative methodologies to handle institutional technological requests
  - Contracting programming services to handle requirements related to the services provided by Computers Division Management.
  - Proposal of a nationwide integral service for printing and digitalization.
- Reduction of the number of observation of external, internal audit and control organizations
- Stabilization of first and second level technical assistance services.
- Infrastructure services were maintained operational in accordance with the offered level of service.
- Implementation of several applications and services:
  - Analysis of the automation of electronic invoicing service for CFN.
  - Implementation of the optimization of the budgeting process
  - Automation of assumptions related to the market and liquidity risk reports
  - Analysis of a documental management system (first stage)
  - Implementation of security policies related to SNAP's project
  - Generation of service in the design defined by CFN to share information with:
- National Transit Agency
- Amortization scales simulation (requested by the Central Bank of Ecuador)
- Analysis and contracting of an e-mail platform that overcomes the current deficiencies.

# 5. INSTITUTIONAL PERFORMANCE

## 5.1. INSTITUTIONAL PLANNING

Institutional management was developed around the strategic plan 2013-2015 reaching a global performance of 89.5%, focused towards seven strategic goals:

- Increase access and coverage of financial and non-financial services oriented towards consolidating and strengthening the change of the productive matrix.
- Increase financing mechanisms for companies participating in the stock market and supporting the change of the productive matrix.
- Increase financing of exports of Ecuadorian products toward international markets.
- Increase access to credit within the formal financial system for small and medium sized companies with insufficient collaterals.
- Increase operational efficiency of Corporación Financiera Nacional.
- Increase human resources' development in Corporación Financiera Nacional.
- Increase efficient budget use in Corporación Financiera Nacional.

Through 2014, the access and coverage of financial services increase, mainly those directed towards strategic and prioritized sectors, was satisfactory fulfilled, executing 100% of this goal that is oriented toward the citizens.

Goal 1: Increase access and coverage of financial and non-financial services oriented towards consolidating and strengthening the change of the productive matrix.			100%
Indicator	Goal	Result of the period	Goal Fulfillment
CFN's total placement amount	622,65	623,754	100%
Percentage of CFN's Credit in Prioritized Sectors on the total of the Financial System Credit	1,57%	2,02%	100%
Percentage of CFN's Credit on Prioritized Sector for Exports	0,09%	0,10%	100%
Share in the National Financial System	1,57%	2,25%	100%
Percentage of Long Term Second Tier Placements	40%	65,71%	100%
Percentage of Financial Educational Programs' Clients on the Total of the National Financial System	1,10%	1,40%	100%
Percentage of Clients that Receive Credit	52,50%	67,06%	100%

Prepared by: Administration Control Regional Department  
Source: Institutional Plan - Management by Results

The goal to increase financing mechanisms for companies participating in the stock market and supporting the change of the productive matrix was fulfilled in 73.9%. With this purpose, CFN implemented the strategy to increase diversification and potentiation of its portfolio in accordance with the productive matrix, which allowed reaching 100% fulfillment of the placement goal for the Stock Market Financing Program.

<b>Goal 2: Increase financing mechanisms for companies participating in the stock market and supporting the change of the productive matrix.</b>			<b>73,9%</b>
<b>Indicator</b>	<b>Goal</b>	<b>Result of the period</b>	<b>Goal Fulfillment</b>
Share of the Stock Market Financing Program in the Stock Market	9%	4,31%	47,89%
Placement Amount Stock Market Financing Program	43,15	43,19	100,00%

Prepared by: Administration Control Regional Department

Source: Institutional Plan - Management by Results

Through the period, there was 100% fulfillment of the goal to increase financing of exports of Ecuadorian products toward international markets.

<b>Goal 3: Increase financing of exports of Ecuadorian products toward international markets.</b>			<b>100%</b>
<b>Indicator</b>	<b>Goal</b>	<b>Result of the period</b>	<b>Goal Fulfillment</b>
Variation on Factoring Volume in Prioritized Sectors	0,03%	0,03%	100%
Total Amount of Placements Eximecuador	34,2	34,3	100%
Percentage of Credit for Foreign Trade Operations	0,11%	0,12%	100%

Prepared by: Administration Control Regional Department

Source: Institutional Plan - Management by Results

The goal to increase access to credit within the formal financial system for small and medium sized companies with insufficient collaterals was not achieved satisfactorily due to the time it took to reach agreements with financial institutions within the system.

<b>Goal 4: Increase access to credit within the formal financial system for small and medium sized companies with insufficient collaterals.</b>			<b>1,6%</b>
<b>Indicator</b>	<b>Goal</b>	<b>Result of the period</b>	<b>Goal Fulfillment</b>
Amount of guaranties granted in relation to the National Guaranty Fund's Equity	28,60%	0,46%	1,61%
Credit Access Amount	97,3	1,59	1,63%
Granted Guaranties Amount	48,65	0,79	1,62%

**Prepared by:** Administration Control Regional Department  
**Source:** Institutional Plan - Management by Results

The goal to increase operational efficiency has been fulfilled in 81.1%. With this purpose CFN has implemented actions oriented towards continuous improvement of institutional management, which has contributed to a better global performance. The generation of corrective and preventive actions in the execution of projects and processes, as well as the documentation of all institutional processes and procedures has promoted the gradual reduction of obsolete processes and of institutional projects at risk.

<b>Goal 5: Increase operational efficiency of Corporación Financiera Nacional.</b>			<b>81,1%</b>
<b>Indicator</b>	<b>Goal</b>	<b>Result of the period</b>	<b>Goal Fulfillment</b>
Percentage of improved obsolete processes	10%	8,11%	81,10%

**Prepared by:** Administration Control Regional Department  
**Source:** Institutional Plan - Management by Results

The goal to increase human resources' development reached a 100% fulfillment in this year. Among its efforts, CFN has executed its annual training plan providing education and training to all of its employees in relation to their profiles and jobs, and promoting the development of skills related to the sectors that contribute to the change of the productive matrix.

<b>Goal 6: Increase human resources' development in Corporación Financiera Nacional.</b>			<b>100%</b>
<b>Indicator</b>	<b>Goal</b>	<b>Result of the period</b>	<b>Goal Fulfillment</b>
Rotation Rate at Management level	2,5	1,0	100%
Weighted Grading of performance assessment	83,5	89,98	100%
Rotation Rate at Operational level	4,0	1,43	100%
Compliance Percentage of inclusion of handicapped people	4%	4,70%	100%

Prepared by: Administration Control Regional Department

Source: Institutional Plan - Management by Results

Operational efficiency of the financial area reached 100% fulfillment in 2014. In order to increase efficiency in budget use, CFN has followed an integrated process of annual budget planning, has maintained strategies for the continuous follow up and control of the execution of the programmed budget, which is reflected in better financial results.

<b>Goal 7: Increase efficient budget use in Corporación Financiera Nacional.</b>			<b>100%</b>
<b>Indicator</b>	<b>Goal</b>	<b>Result of the period</b>	<b>Goal Fulfillment</b>
Equity	1.234,22	1.234,56	100%
Technical Capital on Risk Weighted Assets	40	49,09	100%
Provision Percentage for Uncollectible Accounts on Gross Non-productive Portfolio	100%	105,96%	100%
Risk Level Management of the Global Credit Portfolio	100%	141,13%	100%
Institutional Delinquency Percentage	6,60%	5,09%	100%
Leverage	1,89	1,98	100%
Operational Expenses on Gross Margin	47,38	45,6	100%
Intermediation Margin / Average Asset	0,33	0,35	100%
Productive Assets Percentage / Total Assets	89,36%	92,13%	100%
Percentage of Productive Assets on Liabilities with Cost	140,44%	151,17%	100%
Intermediation Margin / Average Liability	0,51	0,52	100%
ROE	7,11	10,09	100%
ROA	2,46	3,12	100%

Prepared by: Administration Control Regional Department

Source: Institutional Plan - Management by Results

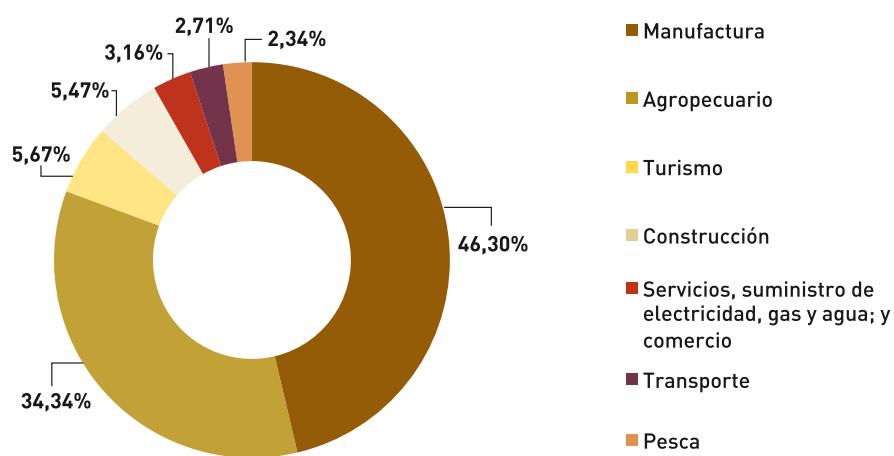
## 5.2. FINANCIAL AND **NON-FINANCIAL PRODUCTS**

### FIRST TIER BANKING

#### DIRECT CREDIT

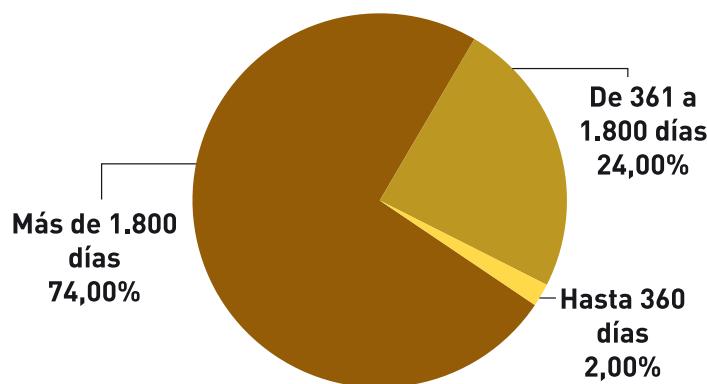
For 2014 la Corporación Financiera Nacional had the goal to approve 338 million dollars as direct credit, the work done placed that amount in 647 operations, which allowed a fulfillment of 100%.

Within this category, manufacturing industry received 46.3%, followed by the agricultural sector with 34.3%; tourism reached 5.7%, and construction 5.5%.



Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

In order to promote investments in capital, which is one of the priorities of CFN as development bank, 74.0% of the resources were destined to long term financing, with optimal recovery levels.

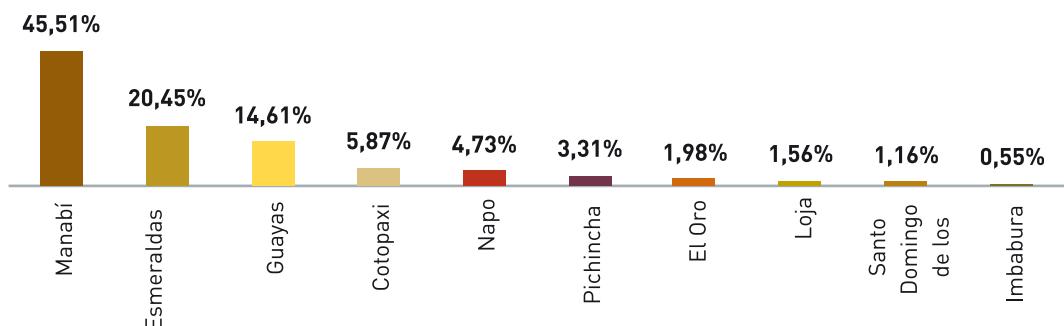


Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

## FORESTRY

The Program Forestry Financing was born to support the Government's policy and the National Forestation and Reforestation Program and above all placing CFN's socio-environmental responsibility as Ecuador's development bank. Since it began in 2011 up to 2014, the Program has placed 21.77 million dollars.

In 2014 CFN disbursed 7.36 million dollars, which financed 3,491 new hectares. In this year Manabí had a 45.5% share, followed by Esmeraldas with 20.5%, and Guayas with 14.6%, among others.



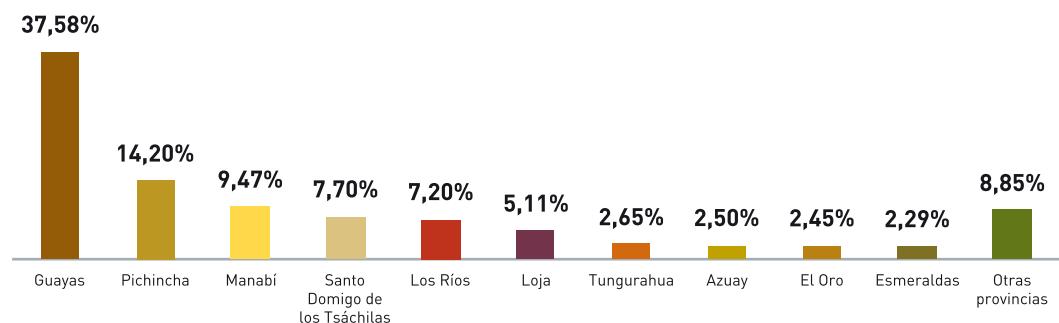
Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

## RENOVA

The Renovation of Ecuador's Automobiles Plan –RENOVA, has focused on supporting the change of public automobiles: taxis, city buses, inter-provincial buses, school buses, pick-up trucks, among others. The purpose is that old cars are no longer used to avoid accidents, and contribute with improvement of the environment, given the reduction en gases emission.

CFN has generated a decentralized attention infrastructure to speed up attention in places of origin.

In this way, CFN has disbursed 22.58 million dollars, from which 53.8% has been destined to buses renovation, 32.1% to pick-up trucks, and 6.8% to taxis. Guayas has been the province with the biggest share, 37.6%, followed by Pichincha with 14.2%, and Manabí with 9.5%.

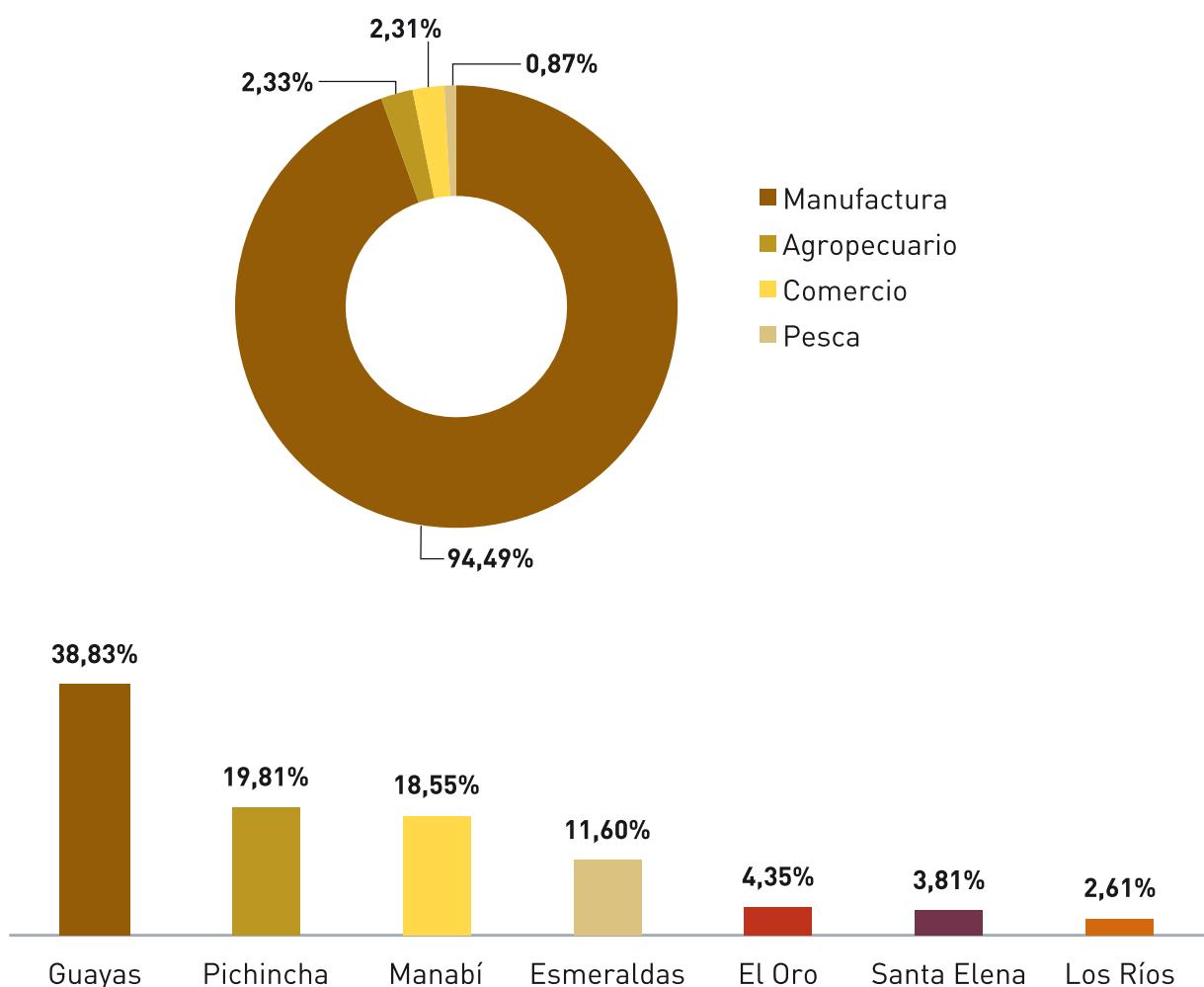


Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

## FOREIGN TRADE

Corporación Financiera Nacional is a fundamental piece for the change of the Ecuador's productive matrix, supporting the production of Ecuadorian products generating an offer of exportable new products, coming especially from popular and solidary economy, or those that include more value added. Under this concept 34.50 million dollars were destined, mainly to the manufacturing sector that represents 94.5%, followed by agriculture 2.3%, commerce 2.3%, and fishing 0.9%.

The destination of the credits has been: Guayas 38.8%, Pichincha 19.8%, Manabí 18.6%, Esmeraldas 11.6%, and other provinces 10.2%.

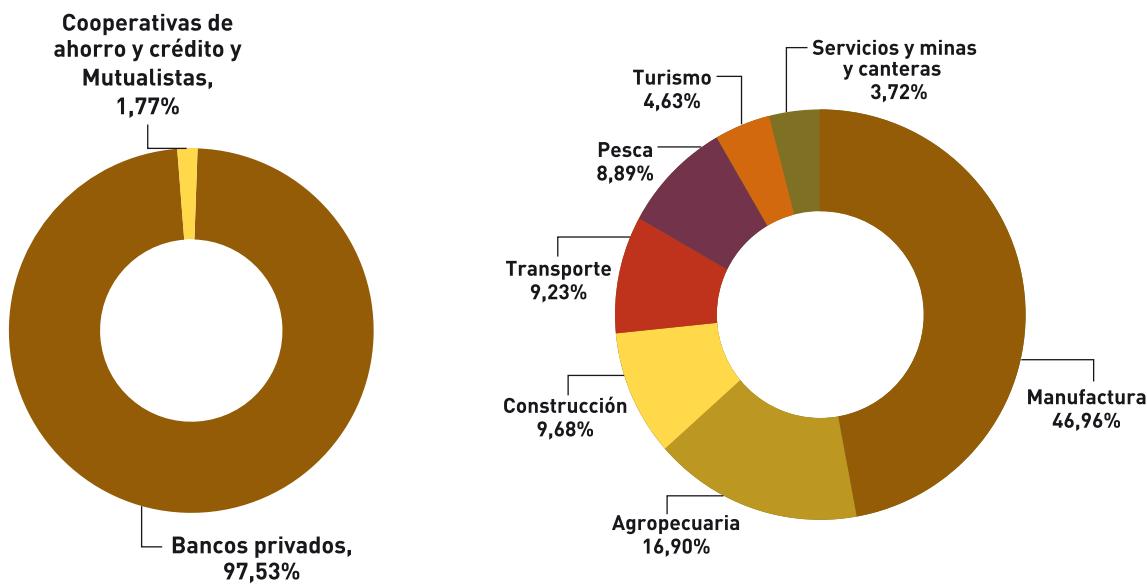


Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

## BANCA DE SEGUNDO PISO

Through 2014 CFN's concern was to place resources throughout the national financial system, with a value of 205 million dollars. In this war, Private National Banks received 97.5% and Savings and Credit Cooperatives 1.8%, promoting the development of productive sectors of Ecuador.

47.0% of these disbursements were destined to manufacture, 16.9% to agriculture, el 9.7% to construction, among other sectors. This demand shows compliance with the guidelines of the financing policy to address resources towards the economy's prioritized sectors.

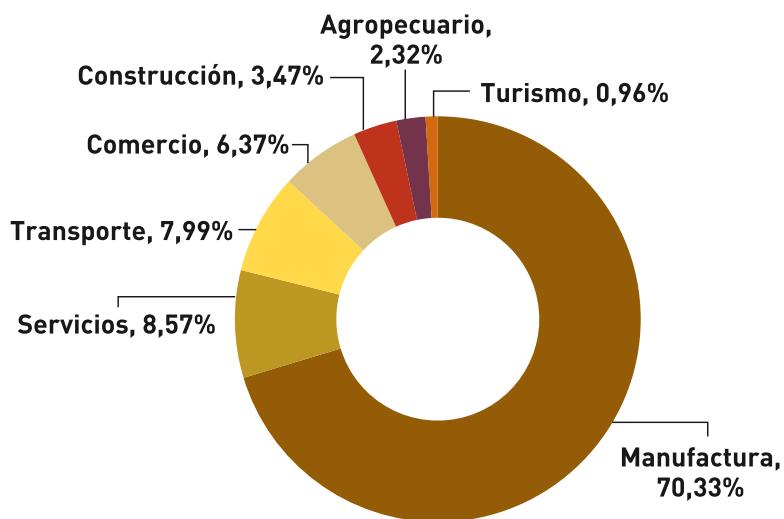


Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

## STOCK MARKET FINANCING PROGRAM (PFB)

This program decidedly promotes the stock market. The quality of CFN's management reached negotiations for 43.19% million dollars, which represents a 100% fulfillment of the annual goal.

Through 2014 the PFB program designated resources to several sectors of the economy, which are manufacturing 70.3%, services 8.6%, transportation 8.0%, among others.



Prepared by: Planning and Studies Sub-management  
Source: CFN's information system

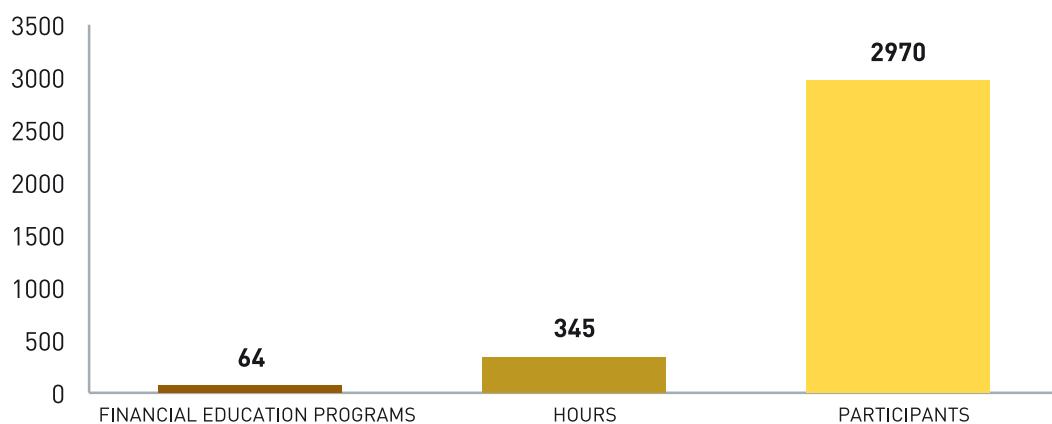
## PRODUCTIVE PROMOTION PROGRAMS – TECHNICAL ASSISTANCE

### FINANCIAL EDUCATION PROGRAMS (PEFS)

**ON NATIONAL LEVEL:** from January to December 2014 there were:

- 64 Financial Education program;
- 345 hours of lectures;
- 2.970 participants in events.

FINANCIAL EDUCATION PROGRAMS YEAR 2014

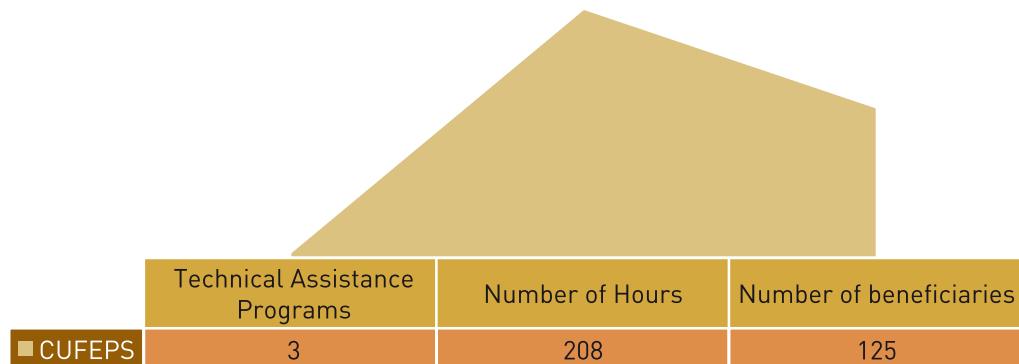


Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## TECHNICAL ASSISTANCE PROGRAMS

From January to December 2014 there were:

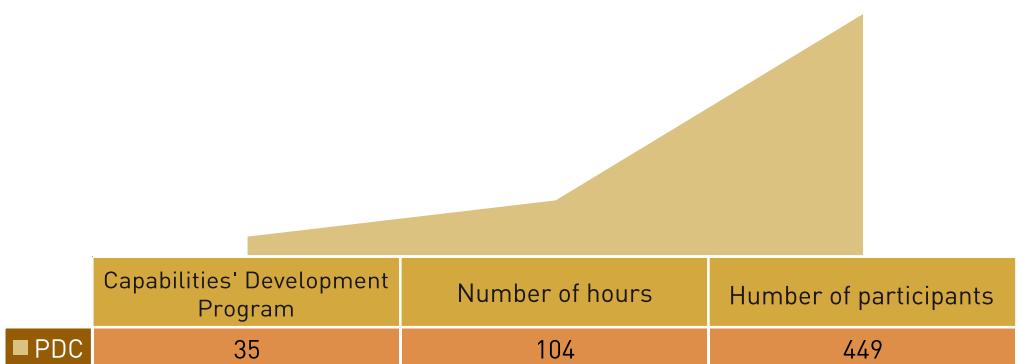
- (3) Three Technical Assistance Programs;
- (208) Two hundred and eight hours of class;
- (125) One hundred and twenty five beneficiaries of the program.



Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

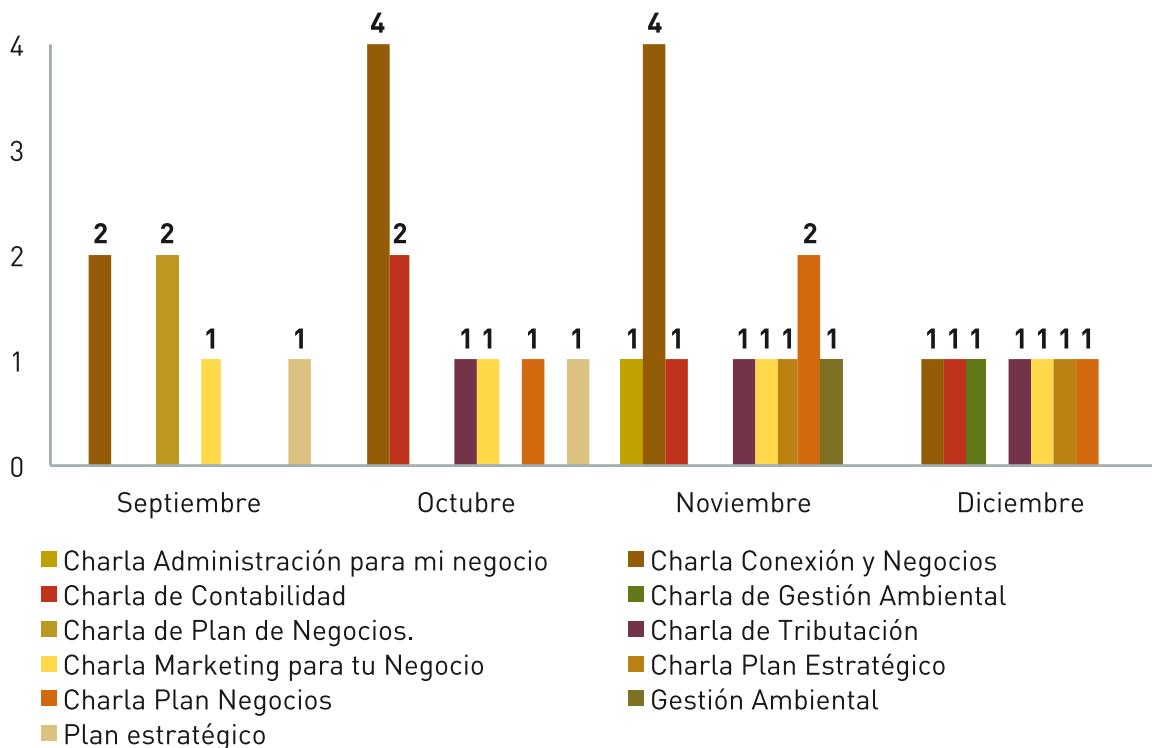
## CAPABILITIES' DEVELOPMENT PROGRAMS

There have been thirty five [35] "Capabilities' Development Programs" with a total of four hundred and forty nine (449) participants, and one hundred and four (104) hours of class, like this:



Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES AÑO 2014 NÚMERO DE CURSOS IMPARTIDOS



Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES AÑO 2014 - No. DE HORAS



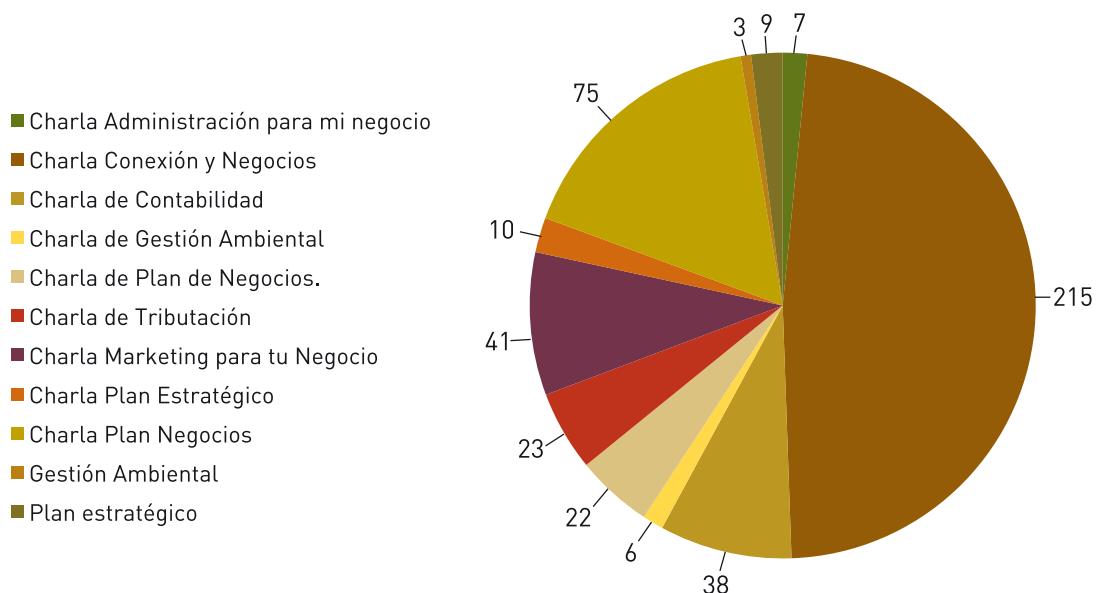
Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

<b>Program</b>	<b>No. Of hours</b>
Management for my business Talk	3
Connection and Businesses Talk	22
Accounting Talk	10
Environmental Management Talk	8
Business Plan Talk.	22
Taxes Talk	9
Marketing for your Business Talk	16
Strategic Planning Talk	6
Strategic Planning	8
<b>Total</b>	<b>104</b>

**Prepared by:** Production Development National Sub-management/December 2014  
**Source:** GFP Statistics /December 2014

# **PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES**

## **AÑO 2014 - No. DE ASISTENTES**



**Prepared by:** Production Development National Sub-management/December 2014  
**Source:** GFP Statistics /December 2014

<b>Program</b>	<b>No. Of participants</b>
Management for my business Talk	7
Connection and Businesses Talk	215
Accounting Talk	38
Environmental Management Talk	9
Business Plan Talk.	97
Taxes Talk	23
Marketing for your Business Talk	41
Strategic Planning Talk	19
Strategic Planning	9
<b>Total</b>	<b>449</b>

Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## ASSISTANCES TO THE ENTREPRENEUR

### TYPES OF ASSISTANCE

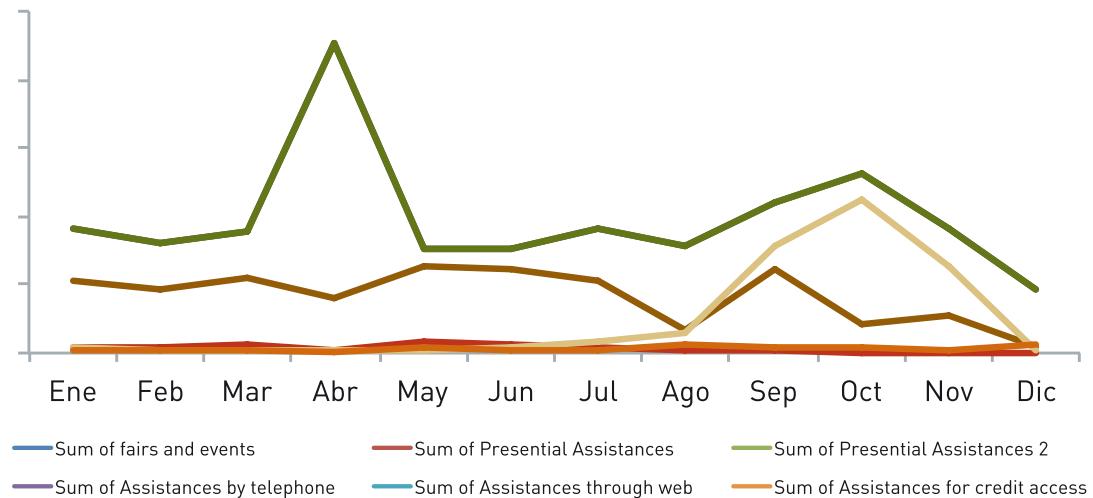
For 2014 la Corporación Financiera Nacional had the goal to approve 338 million dollars as direct credit, the work done placed that amount in 647 operations, which allowed a fulfillment of 100%.

Within this category, manufacturing industry received 46.3%, followed by the agricultural sector with 34.3%; tourism reached 5.7%, and construction 5.5%.

Month	Assistances, fairs and events	In-person Assurances	Assistances through phone calls	Assistances through the web	Credit Access Assurances	Operations transferred to Credit	Assistances Total
Jan-14	428	722	33	29	18	6	1.230
Feb-14	364	642	25	11	16	3	1.058
Mar-14	432	711	49	17	16	6	1.225
Apr-14	316	1.821	16	20	6	7	2.179
May-14	502	617	75	16	28	11	1.238
Jun-14	489	610	43	37	21	6	1.200
Jul-14	426	725	35	65	21	10	1.272
Aug-14	142	619	22	120	42	4	945
Sep-14	495	882	19	632	28	10	2.056
Oct-14	176	1.054	-	895	36	12	2.161
Nov-14	224	735	-	504	10	4	1.473
Dec-14	38	371	-	14	45	10	468
<b>TOTAL</b>	<b>4.032</b>	<b>9.509</b>	<b>317</b>	<b>2.360</b>	<b>287</b>	<b>89</b>	<b>16.505</b>

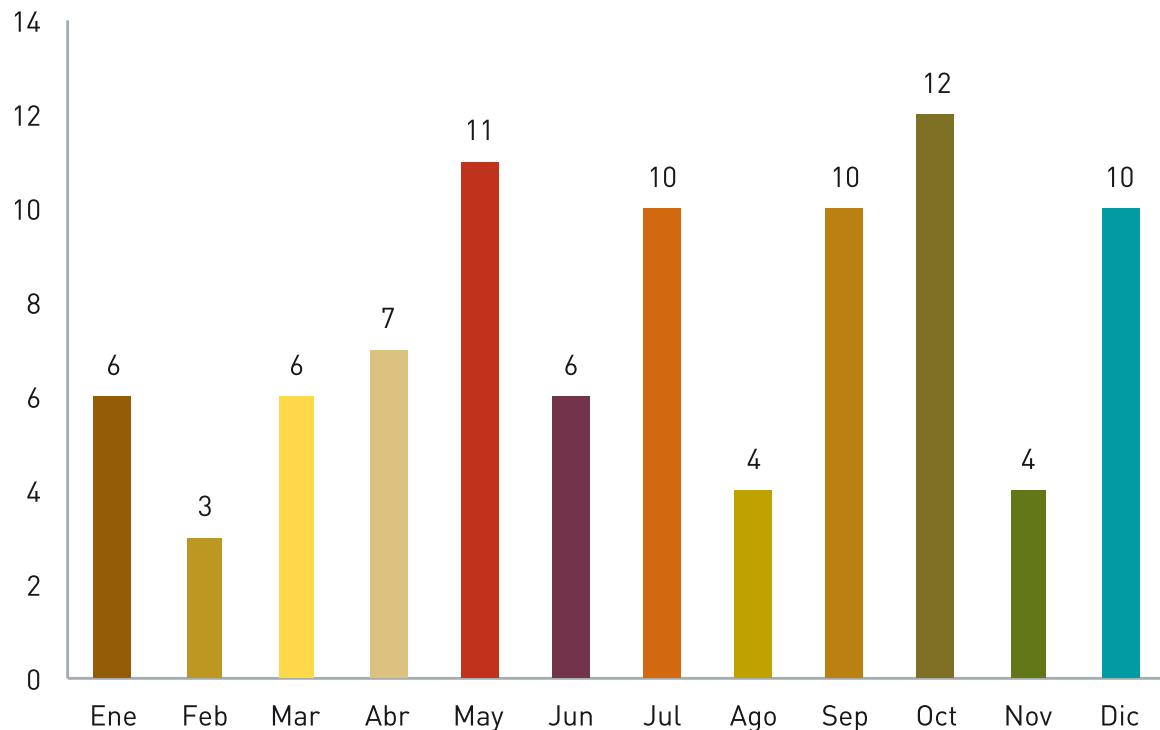
Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## TIPOS DE ASISTENCIAS AÑO 2014



Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## OPERACIONES PASADA A CREDITO AÑO 2014



Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## TYPE OF PRODUCT

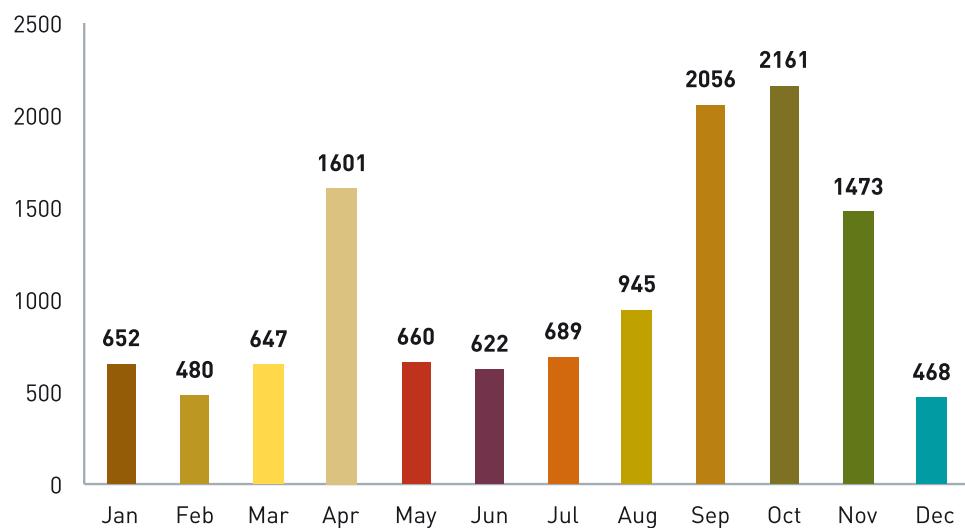
For 2014 la Corporación Financiera Nacional had the goal to approve 338 million dollars as direct credit, the work done placed that amount in 647 operations, which allowed a fulfillment of 100%.

Within this category, manufacturing industry received 46.3%, followed by the agricultural sector with 34.3%; tourism reached 5.7%, and construction 5.5%.

Week	First Tier	Second Tier	National Guaranty Fund	Transportation	Trust	COMEX	Progress (Fixed Assets)	TOTAL
Jan-14	1.224	7	-	-	-	-	-	1.231
Feb-14	1.032	23	2	2	-	-	-	1.059
Mar-14	1.212	13	-	1	-	-	-	1.226
Apr-14	1.064	21	-	-	-	-	1.095	2.180
May-14	1.225	2	-	-	-	-	10	1.237
Jun-14	1.181	5	7	-	-	-	8	1.201
Jul-14	1.221	11	3	-	-	-	33	1.268
Aup-14	857	24	7	27	-	1	29	945
Sep-14	1.978	20	1	35	-	-	22	2.056
Oct-14	2.096	16	5	36	-	-	8	2.161
Nov-14	1.426	9	1	22	-	-	15	1.473
Dec-14	439	5	1	9	-	-	14	468
<b>TOTAL</b>	<b>14.955</b>	<b>156</b>	<b>27</b>	<b>132</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1.234</b>	<b>16.505</b>

Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## MONTHLY ASSISTANCES YEAR 2014

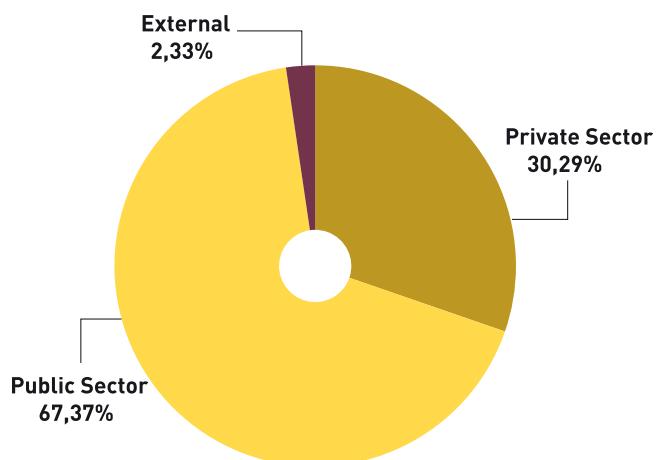


Prepared by: Production Development National Sub-management/December 2014  
Source: GFP Statistics /December 2014

## 5.3. FINANCING SOURCES

Through 2014 financing sources kept an adequate cost for CFN generating an ample liquidity position for the end of the year. The distribution of funding sources is traditionally made of investment certificates of the public sector and private internal sector, and external credit coming from Multilateral Organizations, made up for the year 2014 in the following way:

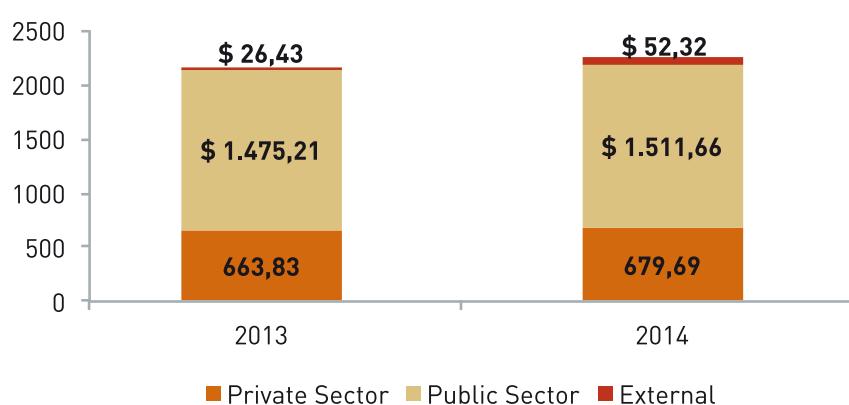
**FINANCING SOURCES 2014**



Prepared by: Finances Division Management  
Source: COBIS

CFN's liabilities with cost reached 2,243.67 million dollars by the end of the year, which is an increase from the previous year of 3.6%, and had an average cost of 3.2%.

**FUNDS RAISED 2013 - 2014**



Prepared by: Finances Division Management  
Source: COBIS

## **Private Sector Investment Certificates**

Within the composition of the financing sources, the participation of the private sector (financial institutions and insurance companies) with investment certificates grew 2.4% in relation to 2013, going from 663.83 million dollars to 679.69 million dollars. From the balance at the end of 2014 the private sector represented 30.0% of the financing sources.

The nominal difference in relation to the previous year is less than 20.00 million dollars. However; approximately 100 million dollars were processed, because of the reduction in certificates of some financial institutions.

The amount on private financial institutions' investment certificates is 644.39 million dollars, and in accordance with the financial institutions' requirement 7.0% are issued for liquidity fund and 93.0% for minimum liquidity reserves.

The historical average for investment certificates renovation of the minimum liquidity reserve at the end of 2014 reached 92.0%, which has been achieved by a continuous follow up to our investors.

## **Public Sector Investment Certificates**

For 2014 the final amount of sources coming from the public sector was 1,511.66 million dollars, 2.5% higher than 2013. From the balance at the end of 2014, the public sector represented 68.0% of financing sources.

Within this sector the most important investment is the Central Bank of Ecuador (BCE) with domestic inversion resources, as well as the Deposits Insurance Corporation.

## **External Credit**

On December 2014 the Development Bank of Latin America (CAF) transferred 42.64 million dollars. This negotiation had positive financial terms for CFN, related to term and cost of the funds.

It is important to mention that in order to process the credit line with CAF, it was necessary to comply with requirements of the National Secretary of Planning and Development -SENPLADES as well as the Ministry of Finances, in accordance to the regulation in force. The process finished successfully, fulfilling the signing of the contract within the planned terms.

External Sector represented 2.0% of CFN liabilities with cost.

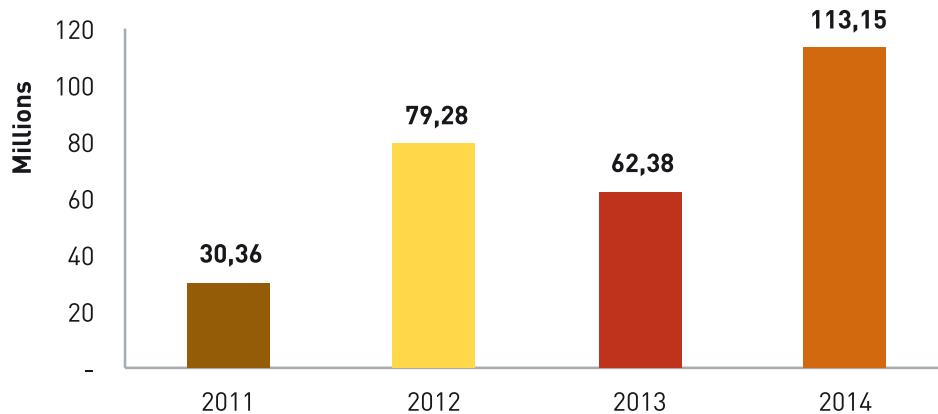
## **Securitization**

Even though it is not part of CFN financial liabilities, it issued the Third Portfolio Securitization, as financing source for the Stock Market Financing Program, for 84.00 million dollars. 45.0% of them, 37.93 million dollars were placed among private and public investors.

## 5.4. FINANCIAL RESULTS

Corporación Financiera Nacional's financial results from January 1st to December 31st, 2014 reflect the achievement of 113.15 million dollars in profits, which is an 81.4% increment from the previous year, shown in the following chart:

**EVOLUTION OF THE RESULTS FOR THE FISCAL YEAR 2011-2014**



Prepared by: Finances Division Management  
Source: COBIS

Additionally, if we would only consider CFN financial management without taking into account the proportional equity value that subsidiaries represent, mainly Banco del Pacífico, profits would have grown 23%, this is from 35.09 million dollars in 2013 to 43.27 million years in 2014, also as result of CFN's successful financial management.

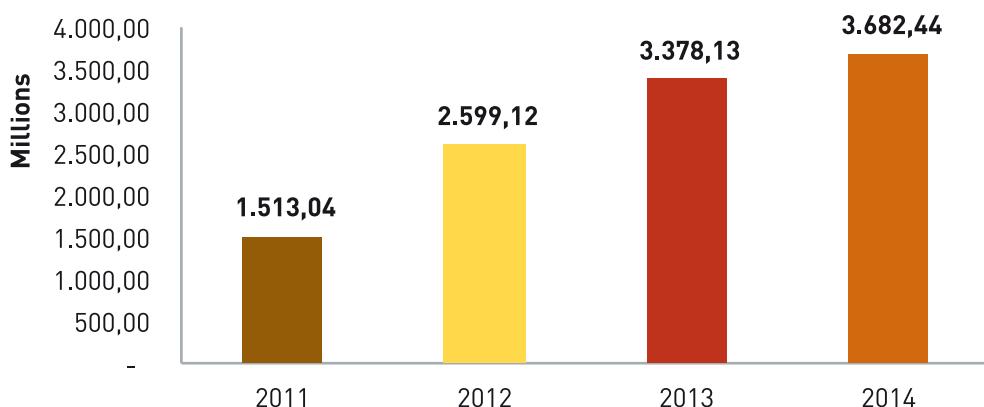
Corporación Financiera Nacional ended 2014 with total assets of 3,682.44 million dollars, which are financed by third parities' resources (liabilities) of 2,447.88 million dollars (66.5%) and its own resources (equity) of 1,234.56 million dollars (33.5%).

### Assets

Assets up to December 2014 register 3,682.44 million dollars having increased 9.0% in relation to the previous year. The most important categories of assets are credit portfolio with a 40.2% share and treasury investments with 28.4%.

Assets evolution from 2011 to 2014 is shown in the following chart:

## EVOLUTION OF ASSETS 2011-2014



Prepared by: Finances Division Management  
Source: COBIS

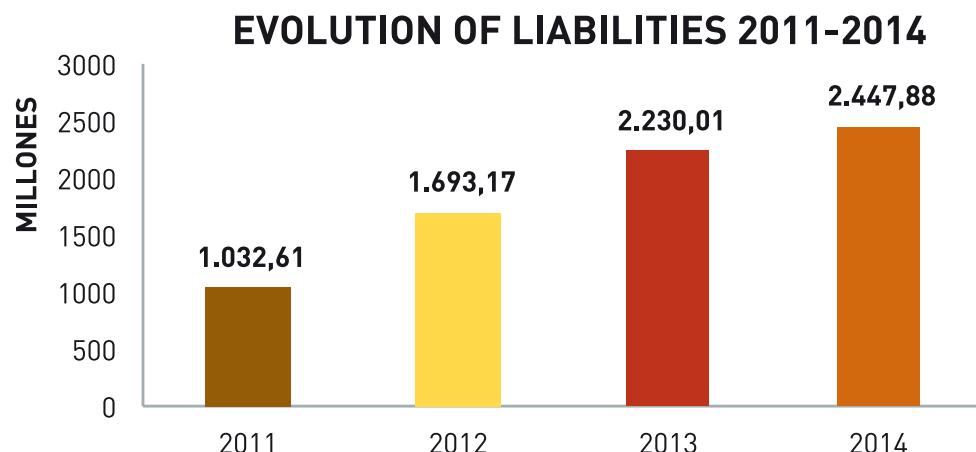
The important growth of assets since 2011 is due to the shares from the Banco del Pacífico Financial Group, as well as to the updating of its proportional equity value.

Additionally, the profitability rate of productive assets grew from 6.0%, and the average rate of credit portfolio increased to 8.0%, which reinforces CFN's positive management as development bank.

Portfolio placements in prioritized sectors stand out in CFN's management for 2014.

## Liabilities

On December 2014 liabilities register 2,447.88 million dollars registering growth of 9.8% in relation to the previous year. 89.52% of liabilities belong to obligation with the public and the largest category is obligations later than 361 days. Evolution of liabilities from 2011 to 2014 is shown in the following chart:

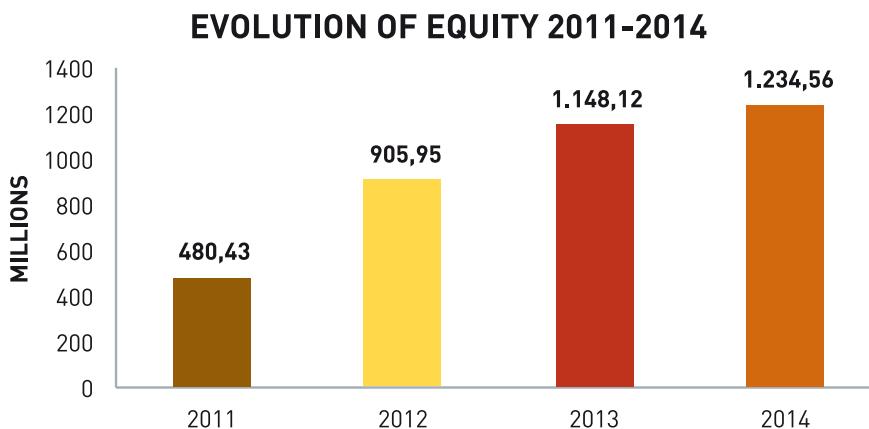


Prepared by: Finances Division Management  
Source: COBIS

The increase in liabilities is due to the financing management that allows continuing disbursements for credits and inversions.

## Equity

Equity on December 2014 is USD 1,234.56 million dollars which is a 7.5% increase in relation to the previous year. The largest increment is profits and capitalization for 80 million due to the Good Living Program. Equity evolution from 2011 to 2014 is shown in the following chart:



**Prepared by:** Finances Division Management  
**Source:** COBIS

In accordance as disposed in the regulations in force, there are Audited Financial Statements up to December de 2014.

## Financial Ration

Financial Ratios	Dic-2014
<b>Equity</b>	
Equity Coverage on Assets	427,4%
<b>Quality of Assets</b>	
Total Gross Delinquency	5,1%
Provisions/Non-productive Credit Portfolio	106,0%
<b>Operational Efficiency</b>	
Employee Expenses/Average Total Assets	0,7%
Operational Expenses/ Average Total Assets	1,4%
<b>Profitability</b>	
Return on Assets - ROA	3,1%
Return on Equity - ROE	10,1%

Equity coverage on Assets closed above expected, emphasizing CFN's solid financial position. In relation to the quality of assets, Total Gross Delinquency is 5.1% and non-productive credit portfolio is 106.0% covered by provisions.

Return on assets and equity reached levels above planned, due to the good results obtained in the period.

# 6. PERSPECTIVES 2015

## 6.1. FACTORING

As it can't be any other way, CFN's Factoring is focused on Ecuador's productive sector, giving equitable service to all companies forming such sector.

CFN's Factoring has the purpose to provide immediate liquidity to companies thanks to the new technological processes that have been implemented. Such processes are in line with all the current technological securities.

Big Companies, its suppliers and CFN intervene in this process. Big companies feed the system with invoices received and suppliers choose the invoices to be deducted by CFN, in accordance to their programmed cash flow.

In this way, suppliers get immediate liquidity to use those funds in working capital, and in general its business' growth based on the reduction of its collection rate rotation.

Big companies are benefited with an extension in payment terms in relation to the invoice's due date thanks to an extra financing by CFN.

All these operations have the best rates in the market.

Economic benefits for Ecuador's productive sector are important, when converting cash sales for suppliers, and extending payment terms of the big companies.

## 6.2. FOREIGN TRADE

CFN has among its main institutional goals to position the Foreign Trade area to support the change of Ecuador's productive matrix, so the country has all the support of a development bank towards the prioritized sectors.

Among the strategic goals is the incorporation of foreign trade financial and non-financial products in order to position them. In this way intensive production can be achieved, in order to incorporate Ecuadorian components and to increase productivity. In this way exports will grow, strategically replacing imports, and generating quality jobs.

With inter-institutional agreements and new credit lines with correspondent banks, CFN will benefit exporters as well as importers with conditions that satisfy their needs in order to be competitive.

With the aforementioned, Foreign Trade will finish its total implementation in 2015, offering products for Ecuadorian exporters as well as long and short term financing opportunities for its clients. Also they will be offered to importers whose products are supplies for Ecuadorian labor to contribute with value added to place their goods in the national and international markets.

## 6.3. CREDIT PROCESS

Based on the revision of the current credit process and the need to reduce customer service times in first tier financing, it has been determined that it is important to promote an integral redesign of such process generating a new proposal that considers a clear and concrete definition of the activities related to business officer-client and business officer-operations, and that additionally strengthens control as well as follow.

In this way Corporación Financiera Nacional's Board of Directors approved on October the implementation of a new first tier financing process through a pilot plan in the Cuenca Subsidiary starting on November 4, 2014.

Implementation and monitoring of the pilot plan in the Cuenca Subsidiary staring on November 4, 2014

- For the implementation of the pilot plan CFN had to take in consideration human resources' aspects: training and activities' allocation; technological resources: previously identified adjustments in the corresponding modules in order to give effectiveness to the pilot plan for the Cuenca Subsidiary.
- The Administration Control National Management implemented the pilot plan through the execution of several training workshops for employees of the Subsidiary.

In the execution of the Pilot Plan the Administration Control National Management has included the monitoring of the process, registration of times and movements, analysis of impact on placing and recovering goals.

## 6.4. RISK CAPITAL

Ecuador has embarked in an economical and productive transformation that is generating new opportunities for research, innovation and entrepreneurship. Through the knowledge revolution the goal is to generate critical mass of viable projects with high commercial potential. On the other hand, CFN will accompany this challenge turning into the financial motor that will promote development and growth of the productive sector, through new instruments that will provide the development of a risk capital industry in Ecuador.

By the creation of a Fund of Funds, CFN will increase its seed capital, entrepreneurial capita, and private capital resources availability for innovative projects with high success potential. An expert agent, capable of attracting national and/or international investors will channel resources from the development fund to the development of the projects mentioned within the industries and productive sectors prioritized by public policies.

As a result we will begin the development of an industry that will financially contribute to this stage of knowledge revolution, which is in its peak, and undoubtedly will benefit the economic and society growth of Ecuador.

## 6.5. HOUSING **SECTOR FINANCING**

Corporación Financiera Nacional, as Ecuador's public development bank will grant financing to housing builders with preferential conditions.

### **Maximum financing**

CFN will finance whole housing projects or by stages, up to 80% of the inversion plan, in function of the internal analysis, the difference has to be the builder's investment.

### **Term**

Up to three years.

### **Grace period**

Up to 18 months in function of the project and its cash flow.

### **Destination of the resources**

CFN will grant working capital for housing builders whose selling price is between 30,000 dollars and 65,000 dollars, located in urban sectors, marginal-urban sectors and city expansion zones, whose projects contemplate underground works and 220 V electric installations, and include all the supplies for the development of the real estate project.

### **Interest rate**

6.5% annual, re-adjustable.

### **Guarantees**

The project will be handled through a duly qualified administration and guaranty trust in order to make each house's sale effective, and the later partial payment of the debt with CFN, whose coverage will be related to what is established in the Guaranty Manual.

At the end of the tree years, or before that, the builder must have had paid in full the debt with CFN, this is at the end of the houses' sales. Coverage of guarantees will be carried out by steps in function of disbursements.

### **Revolving Method**

In the case of integral projects (that have urbanization and construction of houses), as well as projects that have more than one step, in function of the analysis carried out by CFN, it may grant credits in the credit line method, with an annual revision of the line, keeping the other conditions of it.

# 7. CUSTOMER SERVICE

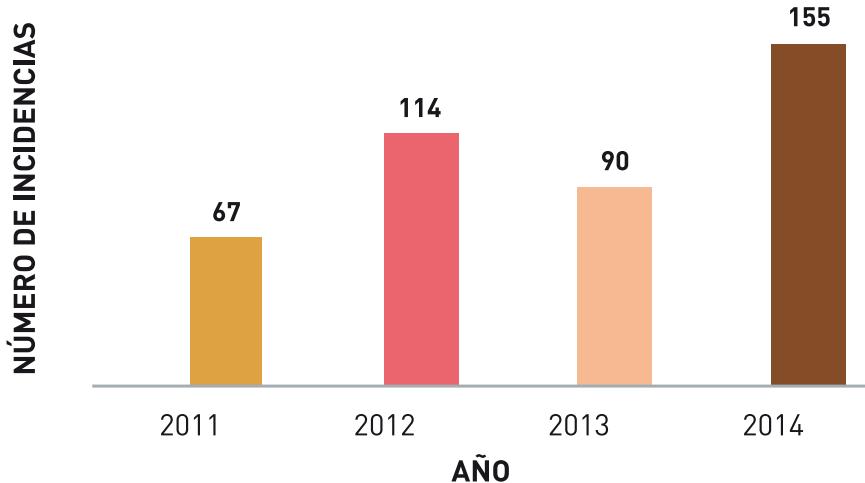
Claims Service, delimits its work within the guidelines established by the Banks Superintendence and CFN's internal regulations. It mainly directs its efforts towards solving complaints generated from contractual and commercial relationships with users of the financial system and CFN, with the purpose of improving satisfaction levels, transparency and rights' protection.

Additionally, in order to comply with observation of the Banks Superintendence, claims service carries out a trimestral control of the Banks Superintendence's Information and Publicity that CFN extends. This activity gives the financial system user the information needed to adequately contract the products and services offered by CFN.

Following is a summary from January to December 2014 of the work of received and solved incidents, with graphs and charts that allow better interpretation of data and relevant results.

## 7.1. STATISTICS

### Annual Incoming comparison

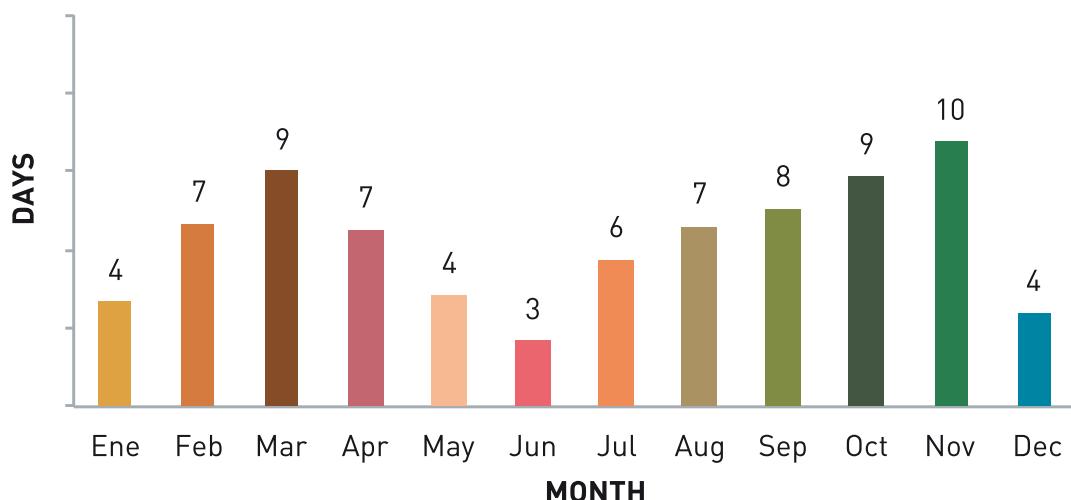


Prepared by: Client Service National Department  
Source: 2014 Data Base

In the last four years the unconformities of financial system users that were admitted in the Claims Service had a varied tendency.

In the analyzed period, there is a 58% increase in the number of incidences in relation to 2013.

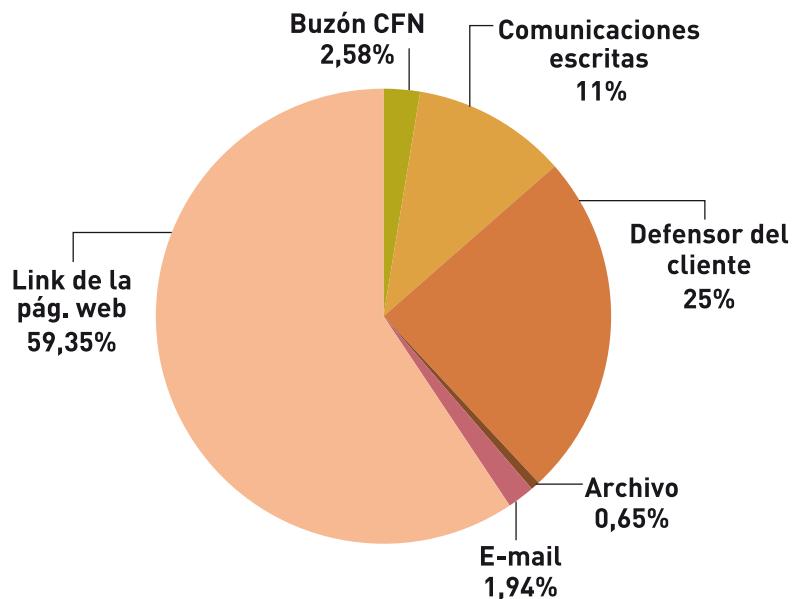
## Monthly average time of service



Prepared by: Client Service National Department  
Source: 2014 Data Base

Service and procedure resolution took place within 15 days as established on the regulations in force 99.2% of the times.

In the analyzed period, 126 procedures finished with an annual average time of seven (7) days.



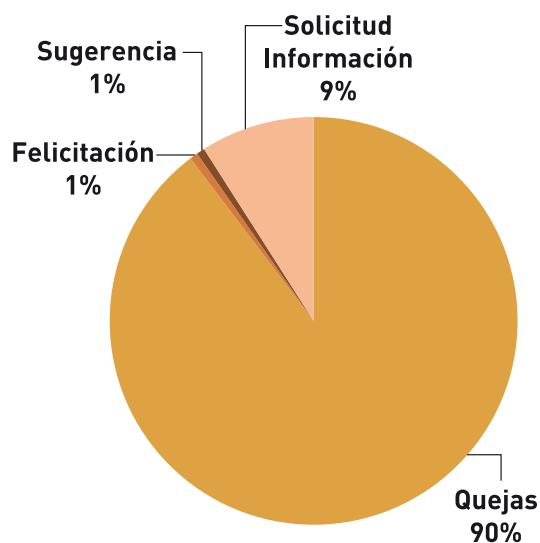
Prepared by: Client Service National Department  
Source: 2014 Data Base

Incoming claims means	Quantity
CFN Mailbox	4
Written communications	17
Clients ombudsman	38
File	1
E-mail	3
Web page link	92
<b>Total</b>	<b>155</b>

Prepared by: Client Service National Department  
Source: 2014 Data Base

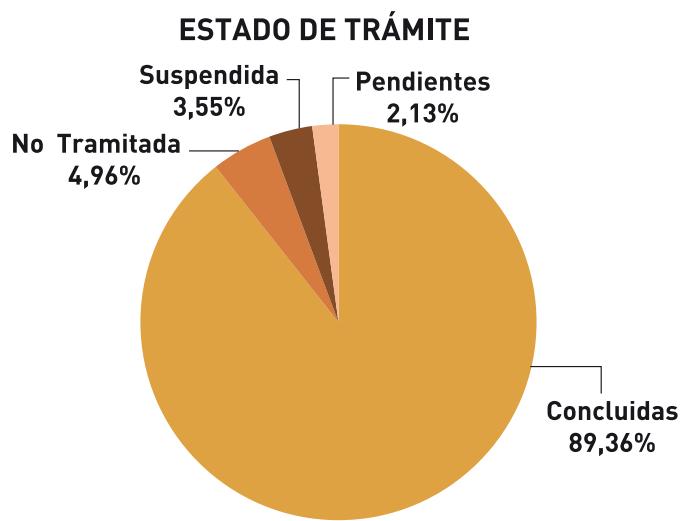
In 2014 the Claims Service received 155 requests. 59% of those were mostly received through the links "Claims, Suggestions and Complaints" in CFN's web page, 3% came by mailboxes located in each one of CFN's offices, 11% by written communications, 25% sent by the Clients' ombudsman, 1% through CFN's File, and 2% via e-mail.

### SOLICITUDES INGRESADAS - AÑO 2014



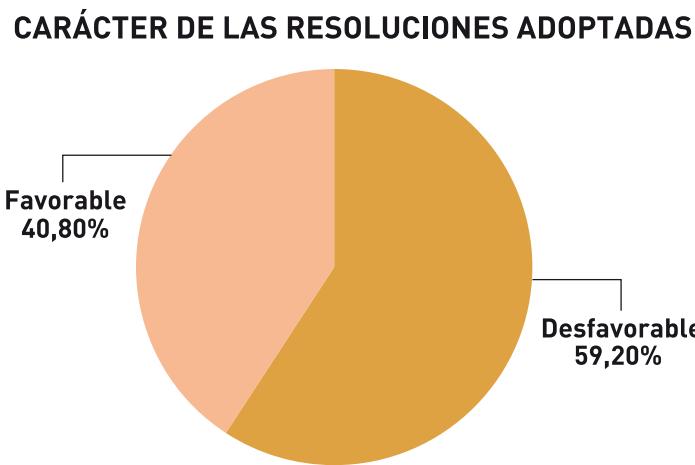
Prepared by: Client Service National Department  
Source: 2014 Data Base

After the corresponding analysis, the 155 requests were admitted and classified as follows: 139 nonconformities that represent 90% were entered as claims and complaints, 1 congratulation and 1 suggestion that are 1% each one, and 14 requests for information that is 9% of the total, which were sent to the corresponding attention.



Prepared by: Client Service National Department  
 Source: 2014 Data Base

Through the analyzed period, of the 155 files, 126 finished their process which is 89%, 7 requests, representing 5%, were not processed because they were not within CFN's scope and couldn't be dealt with, 5 were suspended, representing 4%, because they lacked essential data for its processing and the information requested by the Claims Service was not provided. 3 files are pending to continue their process in 2015.



Prepared by: Client Service National Department  
 Source: 2014 Data Base

Of the 125 claims and complaints that concluded in 2014, 41% represent 51 cases that had a positive answer for the user, while the other 74 cases, that represent 59%, had a negative answer because their motivation were not within the processes managed by CFN. The suggestion was not considered in this categorization.

## 7.2. RELEVANT **RESULTS**

### **Process for Claims and complaints Service**

- The service contributes to increase satisfaction and protection of the user.
- Financial system users were free to present their uncomformities and to receive an answer within the terms established by the Control Entity.
- CFN areas related with the incidents timely handed backup information to deal with them.
- This area recommended corrective measures to strengthen institutional processes.

### **Process for Information and Publicity Control**

- Users have transparent information on the products and services offered by CFN
- CFN correctly applies observances on Transparency and Rights of the Financial User from the Banks Superintendence.
- Guidelines and activities are consolidated to control the information spread by CFN through the link "Transparency and User Rights" in the web page and on the blackboards of each office.
- CNF employees that are responsible for spreading the dispositions related to their activity have fulfilled their assignments to adequately include the dispositions given by the Banks Superintendence.

