



**INFORME
ANUAL
2013**



Le Ayudamos a Crecer

NUESTRA ORGANIZACIÓN

CENTRO FINANCIERO EMPRESARIAL (CFE) es el nombre comercial de CENTRAL EMPRESARIAL SOLIDARIA S.A., una empresa financiera de carácter privado, creada con el propósito de apoyar el desarrollo y fortalecimiento de las microfinanzas en Panamá.

Con el diseño y oferta de productos orientados a satisfacer las necesidades financieras de la micro y pequeña empresa Panameña, el CFE otorga créditos de manera ágil y oportuna para adquisición de maquinaria y equipo; ampliación y/o adquisición de locales comerciales; renovación del parque vehicular; requerimientos de capital de trabajo; Inventarios; así como para la mejora de la vivienda.

En Centro Financiero Empresarial contamos con un servicio de calidad oportuno y eficiente para nuestros clientes. Con el otorgamiento de financiamiento a su medida, buscamos ser la empresa líder y referente de las instituciones financieras para las micro y pequeñas empresas (MYPES) en Panamá.

Centro Financiero Empresarial es el resultado de la unión de organismos internacionales con más de 40 años de experiencia en el conocimiento y apoyo a las MYPES.

NUESTRA MISIÓN

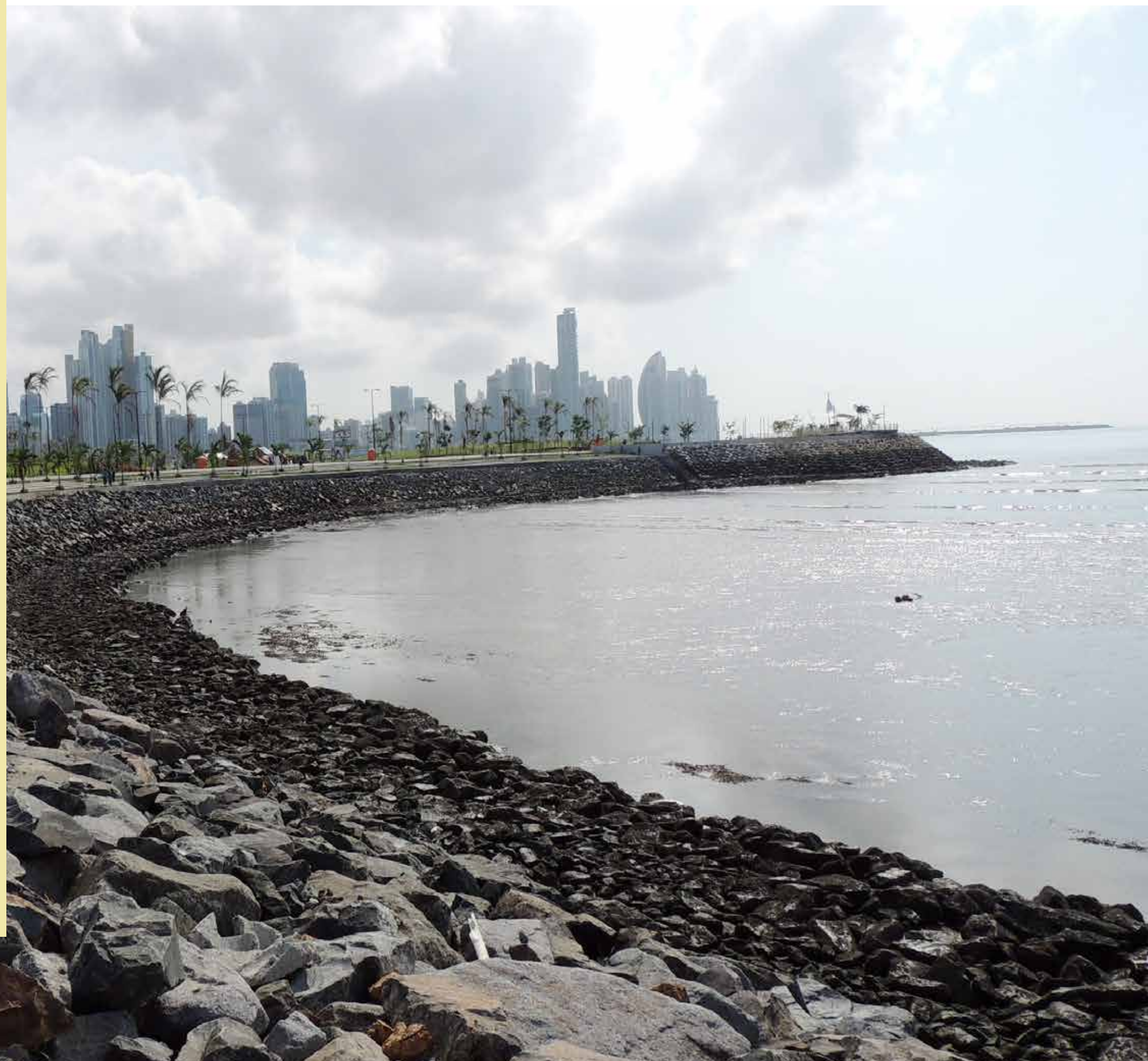
Aumentar el acceso permanente de las MYPES y de personas con bajos ingresos de zonas urbanas y periurbanas, a servicios financieros especializados. Con ello se contribuirá a la reducción de la pobreza, la capacitación de las comunidades locales y el desarrollo del sector privado panameño.

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTROS VALORES

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



MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA JUNTA DIRECTIVA

A cierre del año 2013, el Centro Financiero Empresarial (CFE) alcanza su cuarto año de existencia como empresa dedicada a prestar servicios financieros a las micro y pequeñas empresas de Panamá tanto en los principales centros urbanos como en las zonas rurales donde se encuentran muchas comunidades indígenas.

En su corta vida, ha soportado los rigores propios de una empresa nacida como fruto del interés de unos inversionistas que con fe de carboneros creen posible una inversión de riesgo para ofrecer servicios financieros inclusivos dirigidos a empresas que previamente han tenido dificultad para acceder a los servicios financieros que necesitan.

El CFE se contó con la experiencia adquirida por los socios, con el aporte de gestión de Desjardins y la experiencia de los funcionarios panameños contratados.

El entorno económico de Panamá se vislumbraba favorable y el plan de negocios derivado de los estudios de factibilidad se ofrecía atractivo para los inversionistas y exitoso para los clientes por la oportunidad y calidad de los servicios que recibirían del Centro Financiero.

Después de cuatro años, los resultados son favorables, a pesar de los numerosos desafíos que hemos enfrentado hasta la fecha. Las políticas y los planes de acción adoptados por la Junta Directiva durante este período siempre buscaron garantizar la estabilidad de la empresa y su factibilidad económica a la vez que permitirle enfrentar las acciones que la competencia adelanta y reaccionar ante los cambios que se dan en el mercado como resultado de las transformaciones en la economía del país.

El mercado de las finanzas inclusivas orientadas a las micro y pequeñas empresas, nuestro nicho natural, afronta hacia los próximos años los mismos retos de épocas recientes: estimular el desarrollo y el crecimiento económico local, la creación de empleos y la reducción de la pobreza.

Es un hecho que el CFE está mejor preparado que muchos de sus competidores en Panamá, dada su capacidad de oferta de servicios financieros, y porque no tenemos nivel de informalidad en la gestión, poseemos una cultura corporativa, sistemas de gestión y un adecuado desarrollo tecnológico.

Los recientes cambios regulatorios impuestos por las autoridades centrales están en proceso de aplicación y aún es temprano para medir a cabalidad sus efectos, pero estamos seguros de que ellos van a contribuir a modificar el mercado de las microfinanzas.

Los resultados que mostramos en este informe fueron posibles por la gestión de nuestro equipo, la confianza de los clientes y por el respaldo de los inversionistas y de los dispensadores de recursos económicos que confían en el CFE.

En el año 2013, nuestra empresa vivió el cambio en la persona que cumplía la función de gerente general, damos las gracias al Sr. Gerardo Almaguer por su dedicación y trabajo durante tres años y le deseamos al Sr. Bruno Arsenault y su equipo los mejores resultados.



HERNANDO VÉLEZ URIBE

Presidente



La Sra. Isabel Sánchez y el Sr. Jorge Caraballo (centro), propietarios de la Panadería y Dulcería Nacional en San Miguelito y clientes del CFE.



BRUNO ARSENAULT

Gerente General

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Es un honor para mí haber sido nombrado en abril de 2013 Gerente General del Centro Financiero Empresarial, empresa financiera creada con el propósito de apoyar al desarrollo y fortalecimiento de las micro y pequeñas empresas en Panamá. La acogida fue generosa y aprovecho esta oportunidad para agradecer los miembros de la Junta Directiva, colaboradores de Casa Matriz y al personal de las ocho (8) sucursales que tenemos a nivel nacional, ya que sin el aporte y coordinación de cada uno, los resultados obtenidos no hubiesen sido posibles.

El CFE cuenta al cierre del 2013 con 2417 clientes, de los cuales el 36% son mujeres. Con un crecimiento anual de 11% en los activos totales, que ahora se sitúan en 16,7 millones de dólares americanos, y un crecimiento en la cartera crediticia del mismo orden, el CFE consolida su estrategia de posicionamiento en el mercado y las orientaciones de atención a todo el país.

El volumen de refinanciación demuestra claramente la fidelidad de nuestra clientela y el desarrollo de sus negocios. Es un honor de todos los colaboradores del CFE asociarse al crecimiento económico de las microempresas panameñas.

Para permitir al CFE proseguir su expansión, la nueva dirección completó al equipo de gestión y aumentó las responsabilidades a los gerentes de las sucursales.

El mejoramiento de nuestras herramientas informáticas y la revisión de nuestros métodos de trabajo permitieron hacer una gestión óptima de los datos con el fin de poder tomar decisiones teniendo como base informaciones precisas.

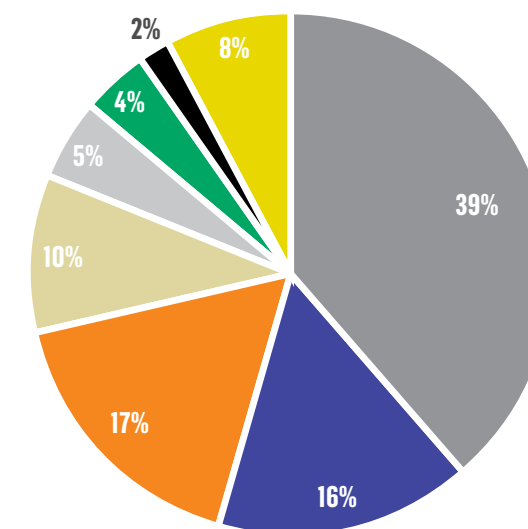
El sector de las microfinanzas en Panamá está en una época de transformaciones. Es el desafío del CFE de adaptarse y de ofrecer servicios y productos según las necesidades de este mercado.

En el año 2013 se confirmó una vez más el rol del CFE Panamá como institución financiera de primer nivel.

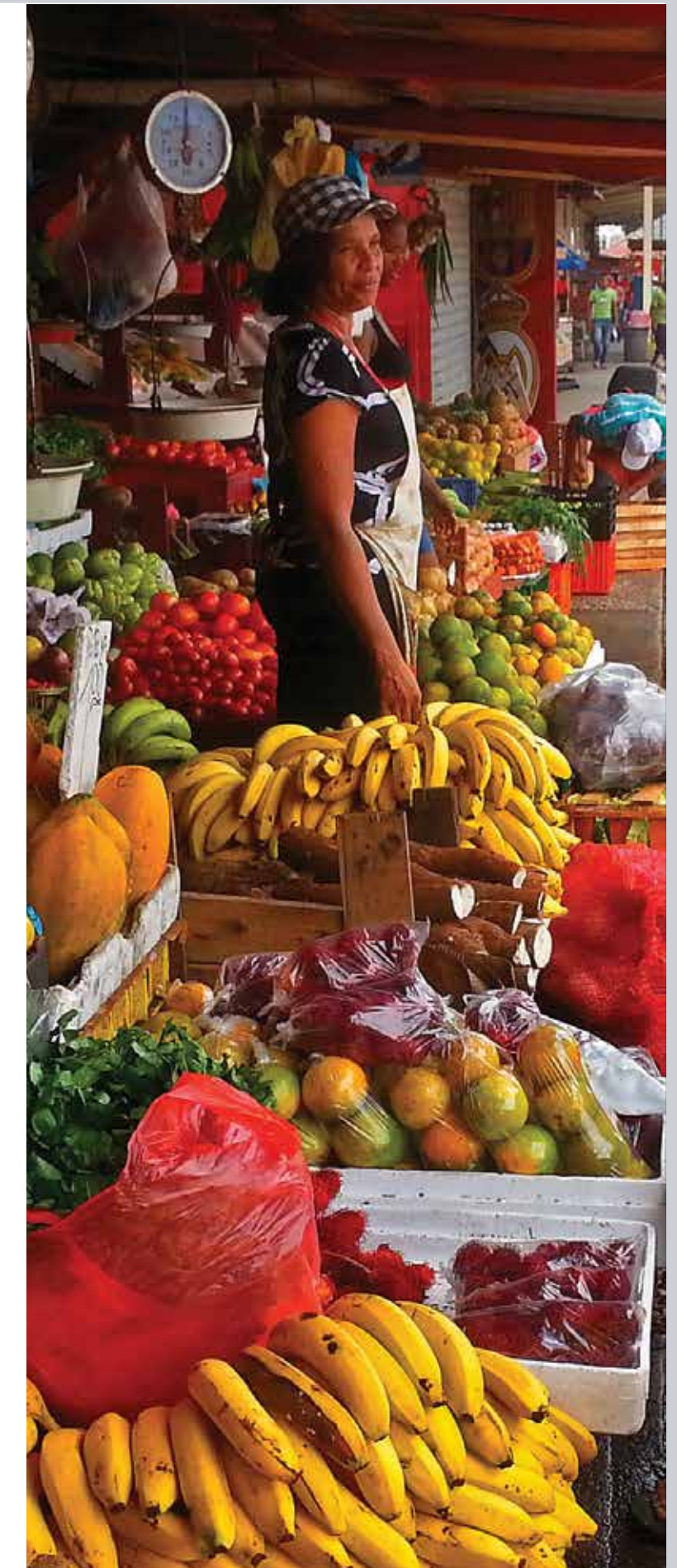
PRINCIPALES RESULTADOS

	2013	2012
Portafolio de crédito*	14.407.000	13.010.000
Crédito promedio*	7.300	6.306
Número de clientes	2.417 (36% son mujeres)	2.064 (39,2% mujeres)
Número de sucursales	9	9
Número de empleados	106	85
Activo*	16.700.000	15.300.000

* en balboas (=US\$)



- Transporte, almacenamiento
- Comercio al por menor (venta al detalle)
- Servicios
- Industria manufacturera, transformación, fabricación
- Hoteles y restaurantes
- Agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca
- Comercio al por mayor
- Otros





Bruno Arsenault, Gerente General del CFE (izq.), junto con Juan Pablo Rodríguez, primer cliente que recibió incentivos con el Programa de Cliente Cumplido.

INCENTIVANDO A NUESTROS CLIENTES

En 2013, el Centro Financiero Empresarial lanzó oficialmente al mercado el Programa de Incentivo al Cliente Cumplido, que busca reconocer el esfuerzo y la cultura del buen pago que realizan nuestros clientes a fin de hacerle frente a sus compromisos con la institución. Este programa, lo cual es único en el sector de instituciones financieras para la micro y pequeña empresa, consiste en premiar al cliente que cumple en tiempo y forma con el pago de su crédito.

En el curso del año, fueron beneficiados 12 clientes. Se le entregó a cada de ellos el 10% del total de los intereses y comisiones de manejos pagados, solo por haber estado al día con todos sus pagos.

SIGUIENDO NUESTRA EXPANSIÓN

El CFE finalizó el 2013 con nueve (9) puntos de atención a los clientes. Tres de ellos están ubicados en Ciudad de Panamá, en la cual se concentra más del 50% de la población nacional, y las otras oficinas están en el interior del país, más cerca del mercado objetivo.



Las sucursales de Penonomé y Chorrera se mudaron de manera a estar mejor ubicadas y ofrecerles más comodidad a nuestros clientes.

NUESTRO EQUIPO



NUESTRO COMITÉ DE GESTIÓN

De izquierda a derecha: Militza Ambulorio – Jefe de Crédito • Roberto Rodríguez – Director Comercial • Bruno Arsenault – Gerente General
Jaime Guardado – Jefe Mesa de Control • Patricia Riopel – Gerente de Operaciones

NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

Los integrantes de la Junta Directiva del Centro Financiero Empresarial, quienes cuentan con una amplia experiencia en el sector financiero, se aseguran de la buena implementación de la misión de la institución y sus políticas. Ellos aprueban las estrategias definitivas y objetivas y se ocupan de la aplicación de los estándares prudenciales.

Hernando Vélez Uribe (COLAC) - Presidente
Stéfanie Leduc (DID) - Vicepresidenta y Tesorera
Patrick Cyr (DID) - Secretario
Santiago Álvarez (Bamboo Finance) - Director
Luis Guerra (Triple Jump) - Director

NUESTRO PERSONAL

El CFE brinda una oportunidad excepcional de trabajo a ciudadanos y ciudadanas panameñas. A finales de 2013, nuestra institución contaba con 106 colaboradores competentes y dinámicos, repartidos entre la Casa Matriz y las ocho sucursales del CFE.

Nuestra familia sigue creciendo y constantemente buscamos nuevos talentos: gente que acepte retos, sea flexible a los cambios de manera positiva en el sector microfinanciero y que se mantenga en la búsqueda de nuevo conocimiento para su desarrollo.

NUESTROS CLIENTES

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



"Gracias al apoyo del CFE, hoy me siento orgulloso porque con la inversión que hice, mis ingresos mejoraron y he podido adquirir otra unidad. Lo que más me gusta es la manera rápida en que me resolvieron, la atención fue excelente." Lenin Torres

El Sr. Gamal Del Basto cuenta que un buen día llegó a su casa la asesora de crédito Wendy Torres, entregando volantes del CFE, y por curiosidad le presentó su proyecto de cuarto de alquiler en Pan de Azúcar, San Miguelito. Este empresario, que había sido independiente desde sus 16 años y había trabajado como contratista en grandes construcciones de la ciudad de Panamá, la ebanistería y acabados de madera, contaba con 10 cuartos de alquiler en el 2012. Su proyecto era construir para el 2013-2014, 13 habitaciones más para asegurar el futuro de su familia. "Nunca pensé que todo sucediera tan rápido y en serio, a la semana ya la asesora me estaba solicitando los documentos necesarios para el trámite del financiamiento, doy las gracias a Dios y al CFE por creer en mi proyecto", dice.

El Sr. Del Basto manda un mensaje a todos los emprendedores: "Si tienes un buen proyecto y necesitas un respaldo financiero, no dudes en buscarlos; para futuros proyectos que ya tengo pensado los buscaré nuevamente". Gamal Del Basto, propietario de cuartos de alquiler



En el año 2010 nació Graphic.As, una empresa familiar dentro de la rama de manufacturas. Clasificada dentro de las microempresas del país, joven y responsable, se dedica a la confección de bordados, serigrafía, uniformes, artículos promocionales, impresión digital y la industria gráfica en general. Su principal objetivo es el de satisfacer las necesidades recurrentes de las diferentes empresas e instituciones que buscan dar conocer su imagen.

"En el año 2013 tuvimos la oportunidad de conocer los planes de financiamiento del CFE, el cual nos pareció bastante cómodo y acorde a la necesidad del momento. Es por esto que recibimos dos préstamos en menos de dos meses con el fin de adquirir maquinaria y equipo para el crecimiento de nuestro negocio, y la experiencia ha sido satisfactoria. A todo aquel emprendedor con muchas ganas de crecer su pequeño negocio le recomiendo el CFE, el cual cuenta con un excelente equipo de colaboradores dispuestos a asesorarle; y un plan de financiamiento a la medida de su necesidad." Jenny Alee Urrego, Gerente Propietaria de Graphic.As



"El CFE me ayudó a comprar la maquinaria que necesitaba para mi empresa de impresión de banner. Sentí que trabajaba con un socio." Javier Polanco, propietario de PUBLIC SGN JP

NUESTROS ACCIONISTAS

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

DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL DESJARDINS (DID)

DID es un componente del Movimiento Desjardins, el primer grupo financiero cooperativista de Canadá, con activos de 200.000 millones de dólares americanos y seis (6) millones de socios individuales y empresariales. Desde hace más de 40 años, DID trabaja para compartir con los países en desarrollo y con economías emergentes la experiencia y los conocimientos especializados del Movimiento Desjardins. Pionero en el despliegue y el desarrollo de las microfinanzas en el mundo, DID es hoy un líder mundial en este sector. Pone al servicio de sus asociados un conjunto de soluciones especializadas que les permiten ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros diversificados, seguros y accesibles. Hasta ahora, DID ha establecido cuatro Centros Financieros para Empresarios (CFE) en África y América Latina.
www.did.qc.ca



BAMBOO FINANCIAL INCLUSION FUND

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



CONFEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (COLAC)

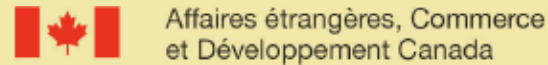
COLAC es un organismo continental que tiene como objetivo la representación, el financiamiento y la asistencia técnica de y para el movimiento cooperativo de ahorro y crédito en América Latina. Es una entidad de naturaleza cooperativa, propiedad del movimiento cooperativo de ahorro y crédito de América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



TRIPLE JUMP

Triple Jump es un administrador de fondos de inversión en microfinanzas que figura entre los más importantes del mundo. Actualmente TJ administra fondos por casi US\$ 500 millones a través de préstamos e inversiones en el patrimonio de instituciones de microfinanzas a nivel mundial. Triple Jump tiene como objetivo apoyar el crecimiento de instituciones de microfinanzas viables en las tres etapas de su desarrollo (su creación, ampliación y madurez), proporcionando recursos financieros y servicios de asesoramiento. Su objetivo es dinamizar las fuerzas empresariales locales y lograr así un impacto social eficiente en mercados emergentes.
www.triplejump.eu

NUESTRAS ALIANZAS



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO Y DESARROLLO DE CANADÁ

El Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio y Desarrollo de Canadá fue un asociado del CFE desde sus inicios. Primera agencia de Canadá en materia de ayuda al desarrollo, su objetivo es manejar los recursos y actividades de apoyo de Canadá con eficacia y responsabilidad para alcanzar resultados de desarrollo significativos y sostenibles. Tres prioridades guían los esfuerzos de Canadá en materia de desarrollo internacional: aumentar la seguridad alimentaria, asegurar el futuro de los niños y jóvenes, y estimular el crecimiento económico sostenible. www.international.gc.ca



BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID) A TRAVÉS DEL FONDO MULTILATERAL DE INVERSIONES (FOMIN)

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



BLUEORCHARD FINANCE S.A.

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



AUTORIDAD DE LA MICRO, PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (AMPYME)

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



FINDEC

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



RED PANAMEÑA DE MICROFINANZAS (REDPAMIF)

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



PROXFIN

El Centro Financiero Empresarial es miembro de la red internacional de reflexión e intercambios Proxfin. Esta red, que agrupa a 29 instituciones de finanzas de proximidad diseminadas en cuatro continentes, es animada por Développement international Desjardins. Tiene como misión contribuir a la promoción de buenas prácticas en materia de microfinanzas y mejorar el acceso a los servicios financieros para todos. En total, las instituciones miembros de Proxfin permiten que más de nueve millones de familias y empresarios tengan acceso a servicios financieros diversificados, seguros y adaptados a sus necesidades.

En septiembre, los miembros de Proxfin celebraron su encuentro anual en Lusaka, Zambia, sobre el tema del financiamiento para los empresarios. El encuentro permitió a muchas instituciones miembros de Proxfin, incluido el CFE de Panamá, destacar estrategias innovadoras y eficaces para mejorar el acceso de los empresarios al financiamiento que necesitan.

Los miembros de Proxfin decidieron que la segunda edición de la Cumbre Internacional de las Cooperativas, que tendrá lugar en Quebec, Canadá, del 6 al 9 de octubre, sirviera de punto de encuentro para la realización de su reunión anual en 2014. Varios de los temas que se abordarán, como el desarrollo y el fortalecimiento de la empresa cooperativa, la seguridad alimentaria y la creación de empleos, son algunas de las preocupaciones que también comparten los miembros de Proxfin.

www.proxfin.org



WWW.CFE.COM.PA



Le Ayudamos a Crecer