CREDIQ

MEMORIA ANUAL

@crediQ

www.crediq.com

Memoria Anual
2019

Contenido

01 Mensaje del Presidente

02 Estructura Organizacional

03 Junta Directiva

04 Productos y servicios

05 Cobertura Nacional

06 Cobertura Regional

07 Desempeño Financiero

15 Estados Financieros Auditados

21 Gestión Integral de Riesgo

CREDIQ

Mensaje del **Presidente**

Estimados Clientes, Accionistas y Colaboradores:

Quiero compartir con ustedes los buenos resultados obtenidos por Financiera CrediQ durante el 2019. De igual forma, hacer hincapié en los retos que tenemos como organización para seguir siendo innovadores y ágiles, brindando así una mejor experiencia a nuestros clientes.

Al cierre del año logramos una utilidad neta de L.119.6MM, activos totales por L.3,817MM y un patrimonio de L.587MM. Estos resultados nos permiten mantener una excelente solvencia de capital que cumple y excede los requerimientos regulatorios.

De cara al año entrante tenemos planificado mejorar la plataforma digital de la financiera para facilitarle la vida a nuestros clientes. Dentro de los planes están los lanzamientos de la App de CrediQ y CrediQ en línea.

A su vez, seguimos trabajando en mejorar nuestros procesos buscando que estos sean eficientes; cumpliendo así con nuestra promesa de servicio de hacer las cosas fácil, bien y a tiempo.

Desde hace más de dos años estamos trabajando en una administracion basada en la gestión de riesgos, lo que nos ha permitido mejorar los indices de calidad de cartera en relación a años anteriores, así como en la mitigación de riesgos operativos inherentes al negocio, que se traducen en una mejora significativa en la rentabilidad de la financiera.

Asimismo, con el fin de cumplir con nuestros objetivos estratégicos estamos en proceso de diversificar las fuentes de fondeo a través de la emisión de bonos corporativos, siendo la primera financiera en el país en incursionar en el mercado bursátil.

Todo lo anterior nos coloca en una posición que nos permitirá afrontar los retos que sin duda vendrán. Confiamos en Dios y nuestro talento humano que una vez más podremos cumplir con los objetivos fijados.

Para finalizar quiero agradecer a nuestros clientes, colaboradores, proveedores y accionistas por la confianza que han depositado en esta institución.

Atentamente,

José Roberto Orellana Milla
Presidente de la Junta Directiva

Estructura Organizacional

Asamblea General
de Accionistas

Junta Directiva

Gerente General

- Gerencia de Negocios
- Gerencia de Seguros
- Gerencia Administración y Finanzas
- Control Interno
- Jefatura de Créditos
- Jefatura de Cobros
- Jefatura de Mercadeo
- Jefatura de Servicio al Cliente
- Jefatura de Infraestructura
- Jefatura de Recursos Humanos

Directores
titulares y suplentes

Presidente	José Roberto Orellana Milla
Vice-Presidente	Juan Federico Salaverría Prieto
Secretario	Federico Quirós Noltenius
Director Independiente	Ramón Fidelio Ávila Quehl
Primer Suplente	Juan Federico Salaverría Quirós
Segundo Suplente	Carlos Enrique Quirós Noltenius
Comisario	María Ivette Bolaños de Ramírez

Productos y **Servicios**

- Financiamiento de vehículos nuevos
- Financiamiento de vehículos usados
- Certificados de depósitos a plazos
- Préstamos back to back
- Credipronto

Cobertura Nacional

TEGUCIGALPA

Complejo Automotriz Grupo Q
Blvd. Centroamerica frente a
C.C. Plaza Miraflores.

Centro Comercial Plaza El
Record Blvd. San Juan Bosco.

SAN PEDRO SULA

Complejo Automotriz Grupo Q,
Colonia Altamira Blvd. del Sur.

Avenida Circunvalación,
Los Andes.

CHOLUTECA

Blvd. Chorotega, Barrio La
Esperanza, segunda planta
local #2 frente al Hotel Rivera.

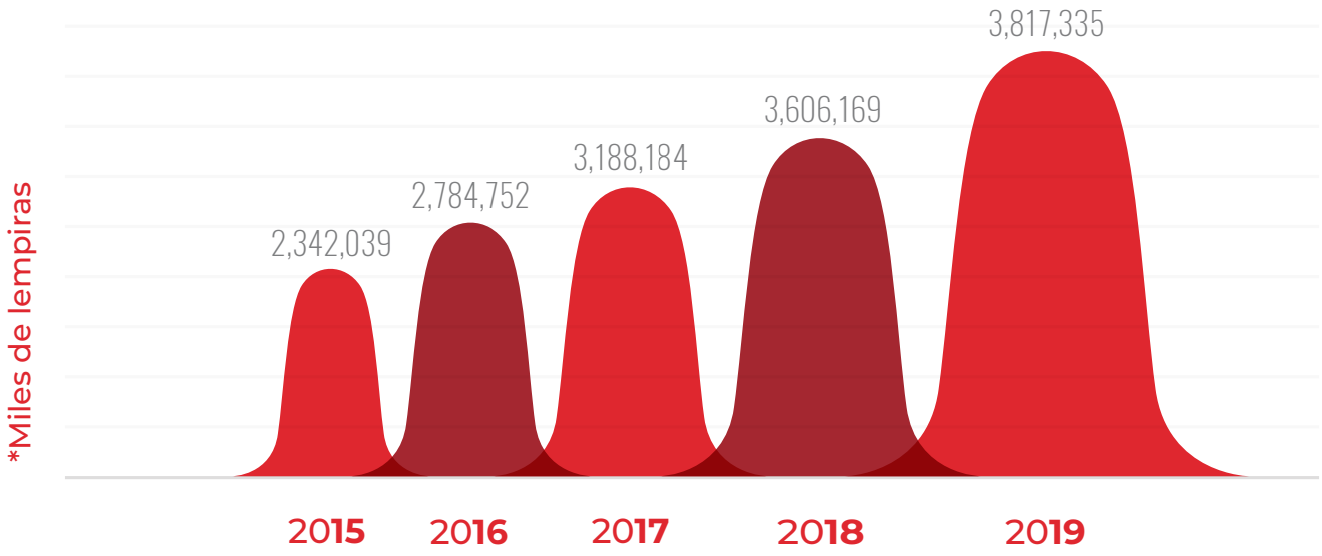
LA CEIBA

Complejo Automotriz
Grupo Q. B° Buenos Aires
Carretera La Ceiba - Tela.

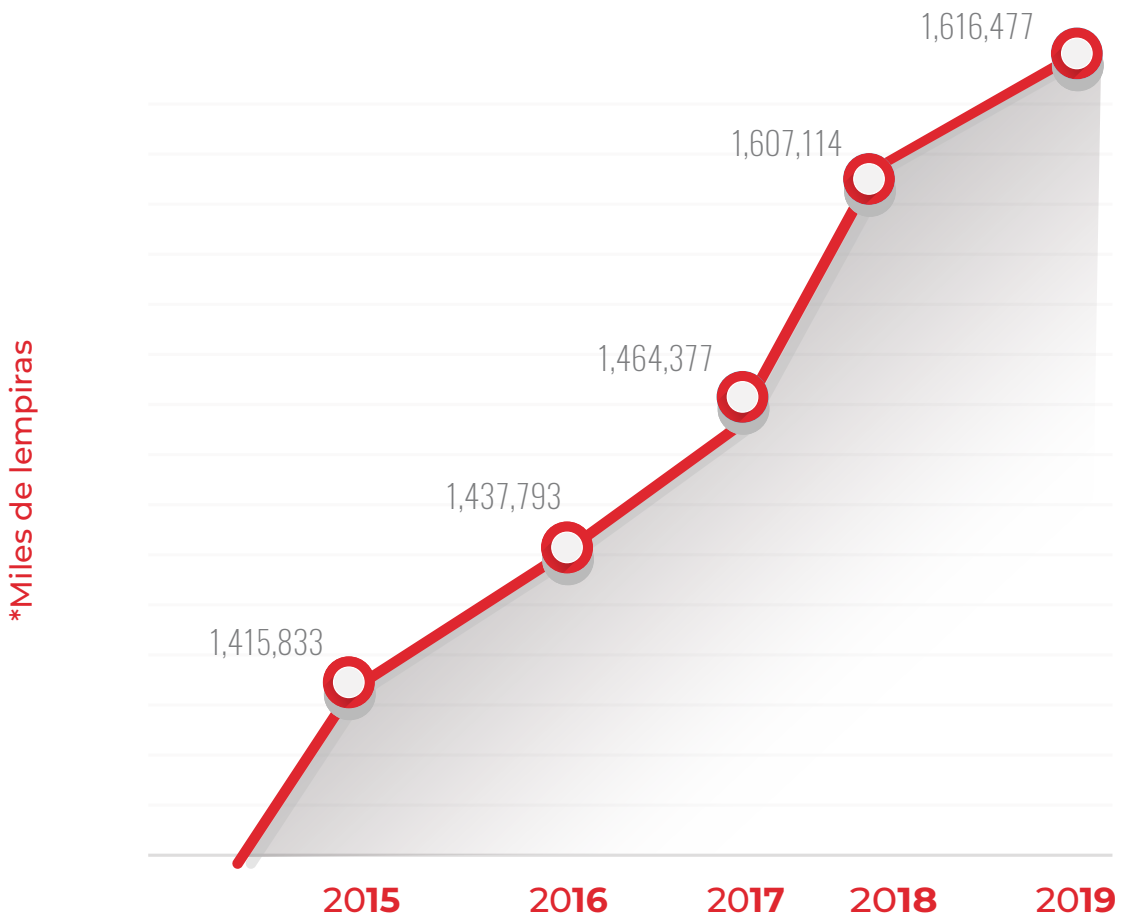
Cobertura **Regional**

Desempeño Financiero

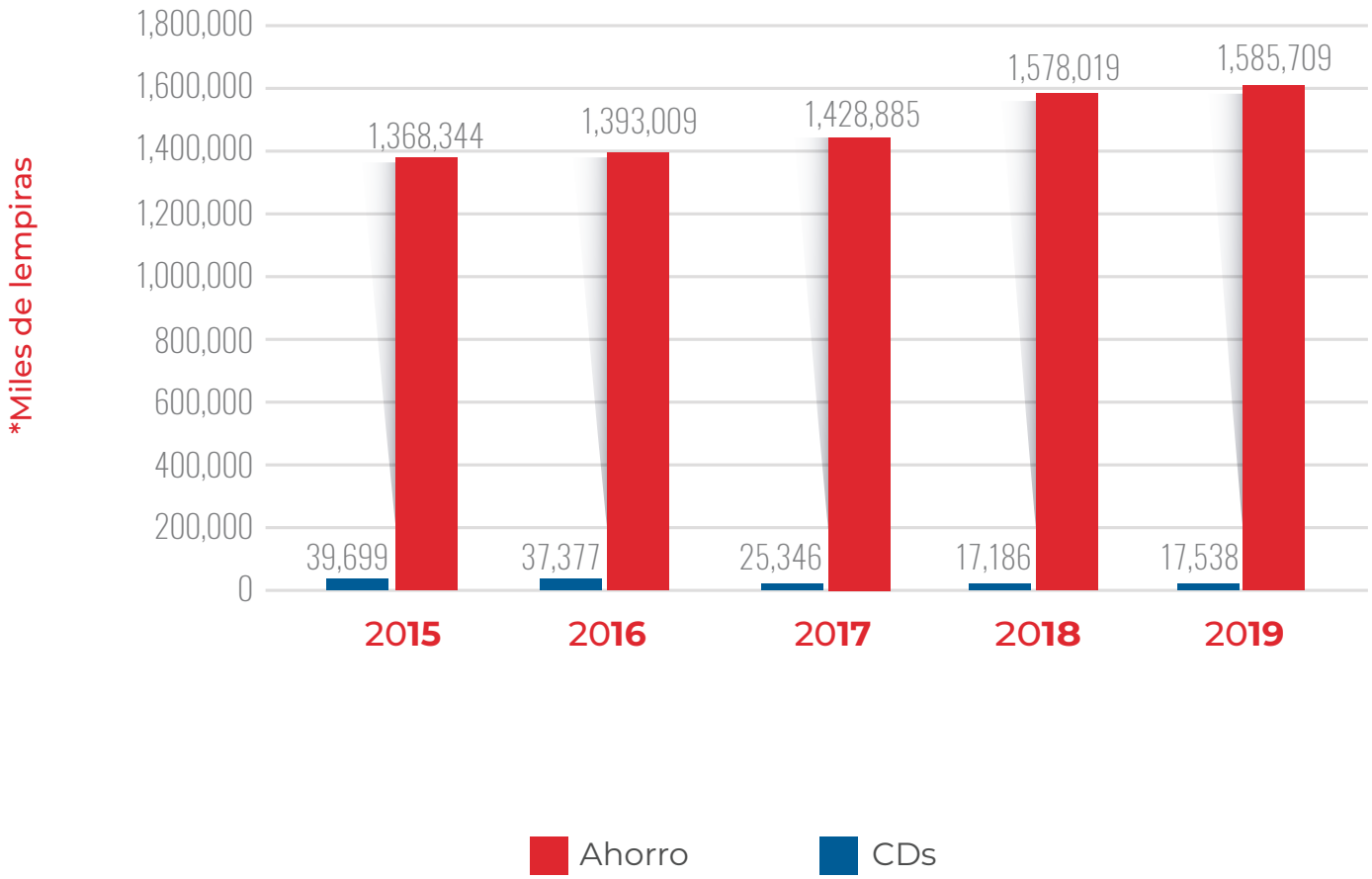
Total
Activos



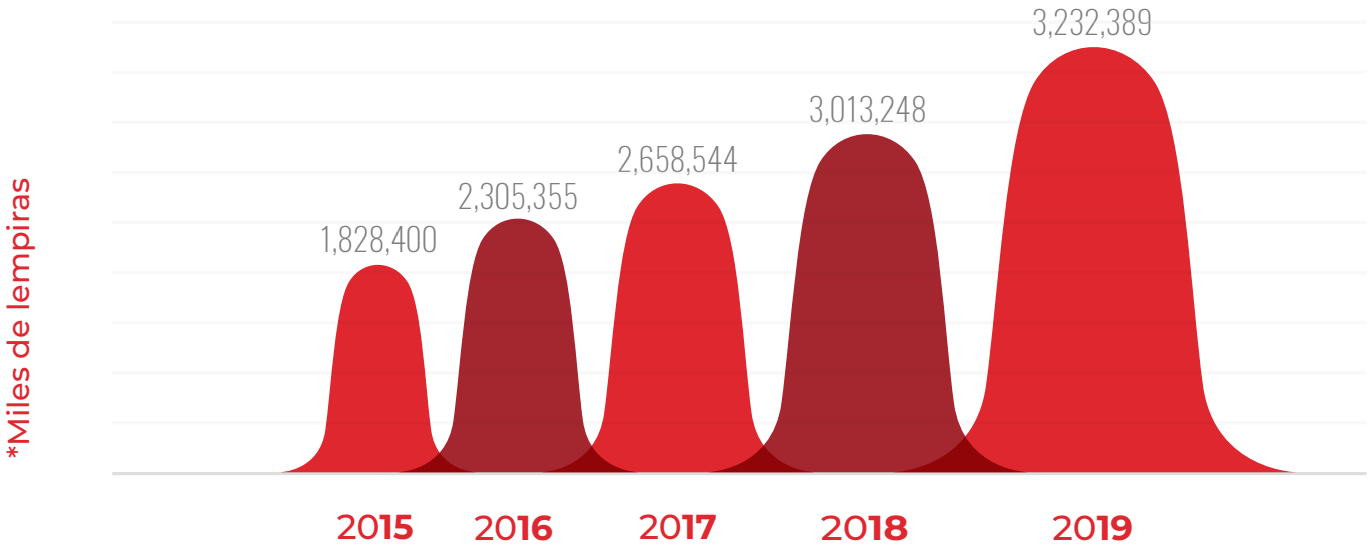
Total de **Depósitos**



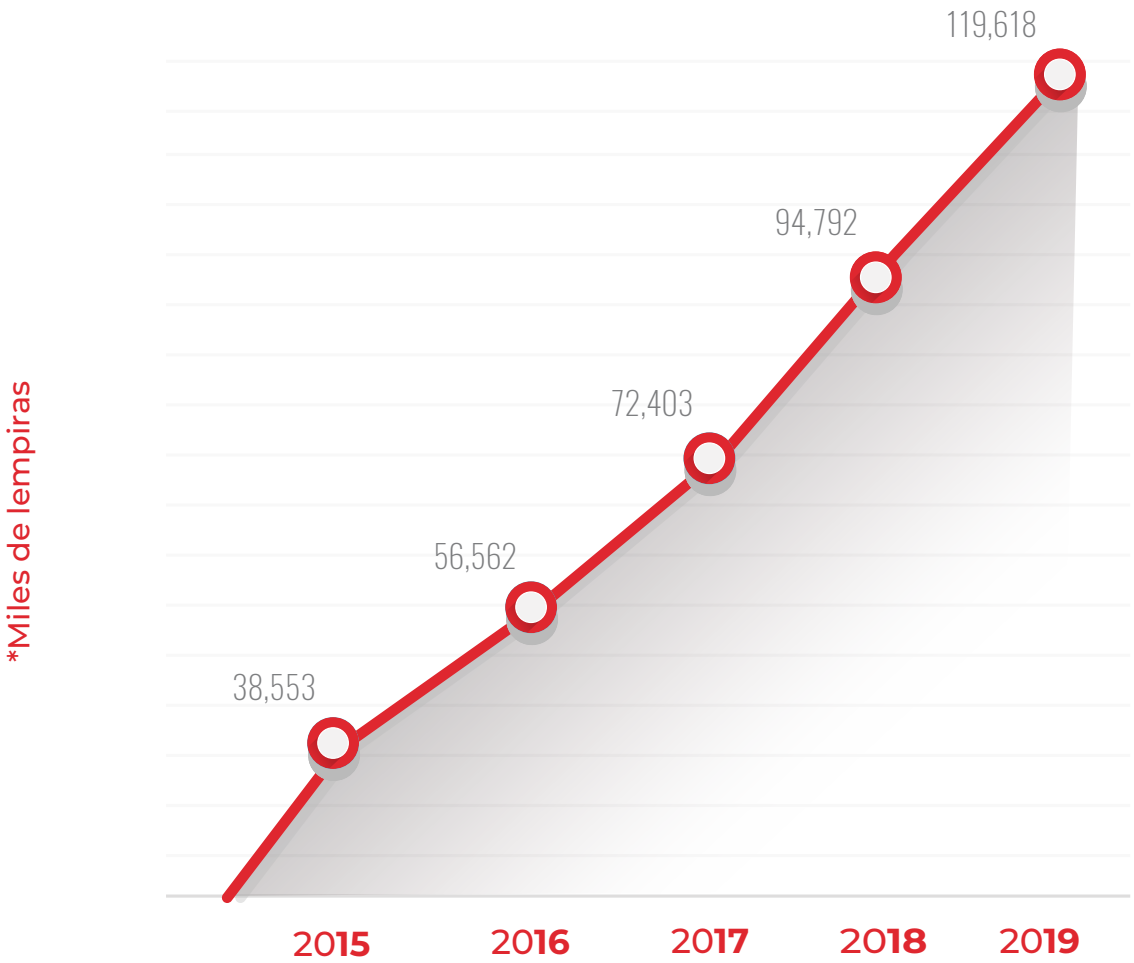
Tipo de **Depósitos**



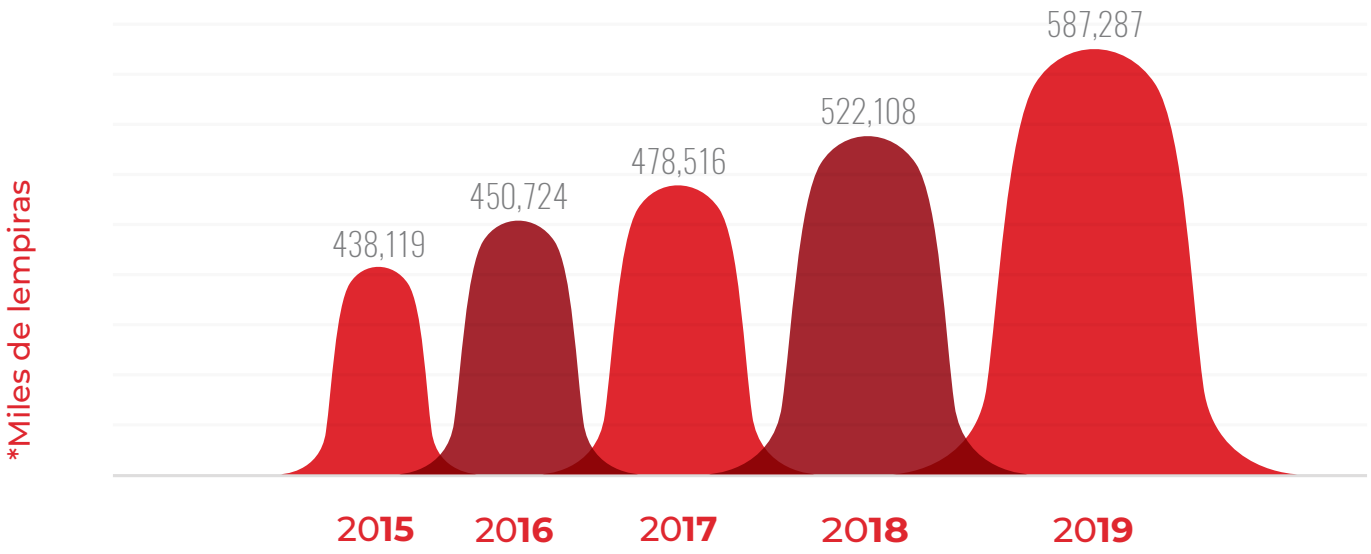
Cartera de **Créditos**



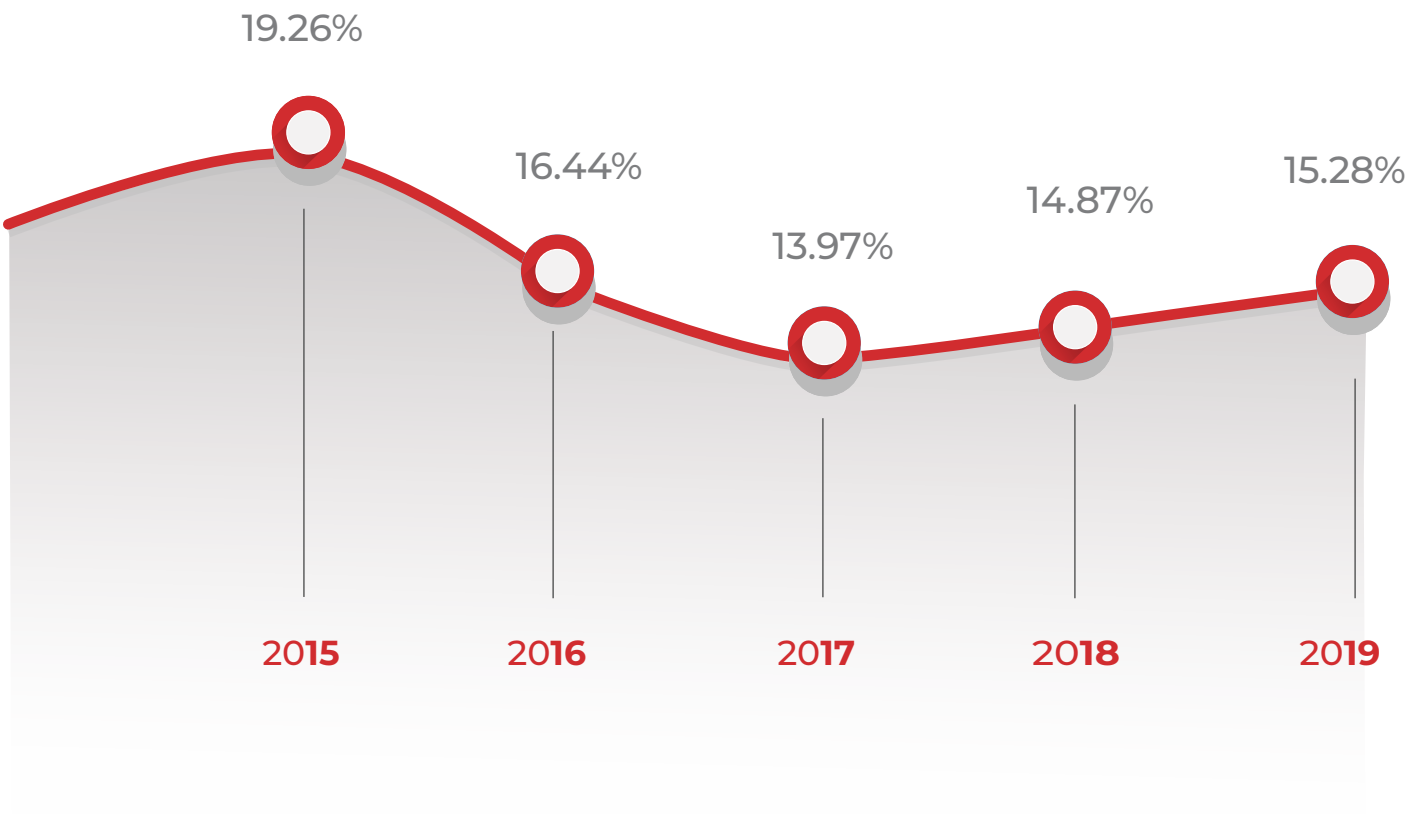
Utilidad **Neta**



Patrimonio


*Miles de lempiras
438,119
450,724
478,516
522,108
587,287
2015
2016
2017
2018
2019

Adecuación de **Capital**



Nota: El Indice de Adecuación de Capital mínimo requerido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para el cierre del 2019 es de (pendiente)

Estados Financieros
Auditados

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

Informe de los Auditores Independientes a los Accionistas de Financiera CrediQ S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Financiera Credi Q, S.A. ("la Compañía"), los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019, y los estados del resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como las notas a los estados financieros, incluyendo un resumen de las principales políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2019, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de la República de Honduras.

Bases para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIAs). Nuestras responsabilidades bajo dichas normas se encuentran descritas en la sección de Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Compañía, de conformidad con el Código de Ética de Contadores Profesionales del Consejo Internacional de Normas de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoria de los estados financieros en Honduras, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Otros asuntos - Base contable

La Compañía prepara sus estados financieros con base a las normas contables emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de la República de Honduras, las cuales difieren, en ciertos aspectos, de las Normas Internacionales de Información Financiera, tal como se describe en la nota 33. Por lo tanto, los estados financieros que se acompañan no tienen como propósito presentar la posición financiera, resultados de operación y flujos de efectivo de la Compañía de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera y prácticas generalmente aceptadas en países y jurisdicciones diferentes a los de la República de Honduras.

Responsabilidades de la Administración y de aquellos encargados del Gobierno Corporativo sobre los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con las normas contables emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros de la República de Honduras, así como por el control interno que la Administración determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, debido ya sea a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración también es responsable de la evaluación de la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, excepto si la Administración tiene la intención de liquidar la Compañía o de terminar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista sino hacerlo.

Los encargados de la Administración de la Compañía son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Compañía.

Responsabilidades del auditor con relación a la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros considerados en su conjunto están libres de representaciones erróneas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con las NIAs siempre detectará un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y son considerados significativos cuando, individualmente o en su conjunto, pudiera esperarse razonablemente que influyan las decisiones económicas que tomen los usuarios basándose en los estados financieros. Como parte de una auditoría de conformidad con las NIAs, nosotros ejercemos el juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante la auditoría.

Asimismo, nosotros como auditores, también:

Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más alto que en el caso de un error material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, manifestaciones intencionalmente erróneas, o la elusión del control interno.

Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría, con el propósito de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.

Evaluamos que las políticas contables utilizadas sean adecuadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y las revelaciones efectuadas por la Administración.

Concluimos sobre el uso adecuado por parte de la Administración del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones correspondientes en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones están basadas en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. No obstante, hechos o condiciones futuras pueden causar que la Compañía no continúe como una empresa en marcha.

Evaluamos la presentación global, estructura y contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si dichos estados financieros representan las transacciones subyacentes y eventos de manera que logren la presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración de la Compañía en relación, entre otros asuntos, al alcance y oportunidad de nuestra auditoría y los hallazgos significativos incluyendo cualquier deficiencia significativa en el control interno que hayamos identificado durante nuestra auditoría.

27 de marzo de 2020
Centro Corporativo Los Próceres Torre 1 Nivel 1 Oficina 1
Avenida La Paz
Tegucigalpa, Honduras C.A. HNI313-2020

Financiera Credi Q, S.A.
(Compañía Hondureña Subsidiaria de Inversiones Credi Q Business, S.A.)
Estados de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras expresadas en lempiras)

	Notas		2019		2018
ACTIVO					
Disponibilidades	5	L	324,366,643	L	339,220,168
Inversiones financieras	6		29,067,506		29,058,858
Préstamos, descuentos y negociaciones	7 y 8		3,232,389,187		3,013,248,163
Cuentas por cobrar	9		131,663,434		136,885,327
Bienes recibidos en pago o adjudicados	11		9,921,585		8,427,047
Mobiliario y equipo e instalaciones	12		9,707,325		9,415,750
Otros activos	13		45,442,706		35,093,074
Total del activo		L	3,782,558,386	L	3,571,348,387
PASIVO Y PATRIMONIO					
Depósitos de clientes	15		1,616,476,734		1,607,114,150
Obligaciones financieras	16		1,480,725,057		1,333,506,797
Cuentas por pagar	17		23,622,950		19,970,621
Provisiones	18		40,550,946		31,464,012
Otros pasivos	19		33,895,654		57,184,668
Total del pasivo			3,195,271,341		3,049,240,248
PATRIMONIO					
Capital social	20		300,000,000		300,000,000
Utilidades acumuladas			253,571,361		193,373,843
Reserva voluntaria	21		28,836,589		24,096,996
Patrimonio restringido no distribuible	22		4,879,095		4,637,300
Total del patrimonio			587,287,045		522,108,139
Total del pasivo y del patrimonio		L	3,782,558,386	L	3,571,348,387

Financiera Credi Q, S.A.
(Compañía Hondureña Subsidiaria de Inversiones Credi Q Business, S.A.)
Estados de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

(Cifras expresadas en lempiras)

	Notas		2019		2018
Ingresos por intereses	24	L	476,398,096	L	427,353,454
Gastos por intereses	24		(250,026,910)		(229,913,880)
Margen de intereses			226,371,186		197,439,574
Pérdidas por deterioro de activos financieros, neta	8		(30,933,864)		(27,212,364)
Margen de intereses, neta de cargos por deterioro			195,437,322		170,227,210
Ingresos por comisiones	25		47,007,203		48,369,217
Gastos por comisiones	25		(10,409,364)		(12,220,652)
(Pérdida) Ganancia por operaciones en moneda extranjera	24		(106,015)		(1,114,524)
Otros ingresos financieros	26		44,682,070		28,897,797
Utilidad financiera			276,611,216		234,159,048
Gastos en funcionarios y empleados	27		(80,298,901)		(77,760,677)
Gastos generales	28		(71,070,943)		(65,758,444)
Depreciaciones y amortizaciones			(8,962,114)		(8,198,046)
Ganancia por venta de activos y pasivos no financieros			5,470,408		3,912,502
Otros ingresos (gastos)	29		49,258,959		49,472,599
Utilidad antes de impuesto sobre la renta			171,008,625		135,826,982
Impuesto sobre la renta	30		(51,390,181)		(41,035,121)
Utilidad neta del año		L	119,618,444	L	94,791,861
Otro resultado integral:					
Ganancia en venta de activos con financiamiento	22		2,312,979		2,267,661
Resultado integral del año		L	121,931,423	L	97,059,522

Gestión Integral de Riesgo

INTRODUCCIÓN

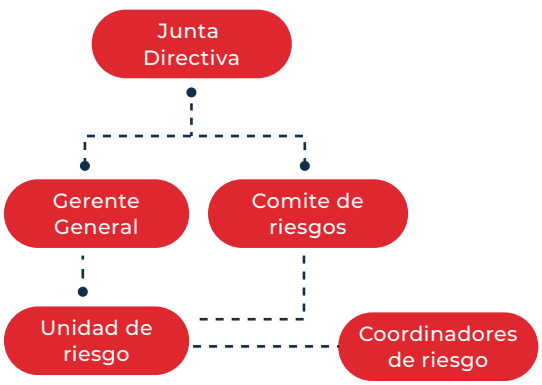
A continuación se presenta el informe anual sobre la Gestión de Riesgos desarrollada en Financiera CrediQ, el mismo detalla los principales logros alcanzados durante 2019.

FUNDAMENTOS DE LA GESTION DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos en Financiera CrediQ es un proceso que incluye la definición de políticas, procedimientos, reglamentos, metodologías y actividades cuyo propósito es lograr que sus colaboradores cuenten con los lineamientos necesarios para hacer frente a los diversos riesgos a los que se exponen en sus operaciones. En ese sentido, se cuenta con herramientas de gestión que permiten estimar la exposición del riesgo global de la institución.

De manera general la base para realizar el proceso de Gestión de Riesgos se fundamentó en:

a. El involucramiento de la Junta Directiva, Comité de Riesgos, Gerencia General y Coordinadores de Riesgo.



b. Cumplimiento de las normativas vigentes y mejores prácticas de la gestión de Riesgo.

c. Capacitación de personal para fomentar y fortalecer la cultura de gestión de riesgos en la institución.

d. Adoptar las mejores prácticas para la gestión de riesgos a través de asesorías, capacitaciones al personal del Área de Riesgos y actualización de políticas y procedimientos aprobados por la Gerencia General y la Junta Directiva.

Es importante señalar, que se ha logrado realizar lo siguiente:

a. Fortalecer la cultura de riesgo a través de diferentes gestiones realizadas con el personal.

b. Evaluación mensual del perfil de riesgos financieros, en base a los límites autorizados por la Junta Directiva

c. Capacitación constante del personal.

d. Seguimiento de eventos de riesgo para identificar oportunidades de mejora a los procesos, sistemas y formación de capital humano.

e. Fortalecimiento de la estructura organizacional de algunas áreas.

f. Gestión y aprobación de documentos relacionados a procesos clave de la Financiera.

g. Gestión y administración de accesos a los sistemas principales de la Financiera.

h. Evaluación y monitoreo de vulnerabilidades del sistema.

i. Evaluación y seguimiento de la cartera crediticia (Grandes y pequeños deudores comerciales) en base a lo descrito en el manual de gestión de

riesgo crediticio.

j. Análisis de nuevos riesgos a varios proyectos desarrollados.

k. Fortalecimiento del Gobierno Corporativo a través de la elaboración del plan estratégico, la documentación de los manuales de procedimientos y un adecuado control de las operaciones con partes relacionadas y grupos económicos, entre otros.

III. GESTION POR TIPO DE RIESGO

1. Riesgos Financieros (Crédito, mercado y liquidez)

Se han establecido y cumplido con los límites de exposición en las diferentes metodologías de gestión de riesgo, mismos que son monitoreados de forma periódica para determinar si se encuentran dentro del apetito de Riesgo establecido por la administración. Durante el 2019, el nivel de riesgo se mantuvo dentro de los límites establecidos.

Algunos de los indicadores a los que se les da seguimiento constante son:

a. En riesgo de crédito: Cobertura de créditos vencidos, créditos otorgados a no generadores de divisas, grupos económicos, partes relacionadas, 20 mayores deudores, actividad económica, deudor importante, entre otros.

b. En riesgo de mercado: tasas de interés, factor de cambio, margen financiero, calce de moneda extranjera, revisión de entorno macroeconómico.

c. En riesgo de liquidez: concentración depositaria 25 mayores depositantes, concentración depositaria mismo cliente, obligaciones bancarias y la disponibilidad de fondos, encaje legal, adecuación de capital y el indicador de liquidez.

2. Riesgo Operativo

Financiera CrediQ ha establecido un marco para la gestión del riesgo operativo que comprende políticas, prácticas, procedimientos y estructura con que cuenta la entidad para su adecuada gestión. En este marco se definen, entre otros aspectos, los procedimientos que utilizará la Unidad de Riesgos para evaluar la vulnerabilidad de la Financiera ante la ocurrencia de eventos de pérdida, comprender su perfil de riesgo operativo y adoptar las medidas correctivas y preventivas que sean pertinentes. Debido a que la efectiva gestión de este riesgo contribuye a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos, CrediQ no sólo gestiona el riesgo operativo inherente a productos, actividades, procesos y sistemas vigentes, sino también el correspondiente a nuevos productos, proyectos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o sistemas en forma previa a su lanzamiento o implementación. Cada uno de los colaboradores de la Financiera esta comprometido con la gestión del riesgo operativo, además de haber sido capacitados sobre el mismo durante 2019.

El proceso de gestión de riesgo operativo definido en la Financiera mantiene las siguientes etapas:

a. Identificación y evaluación: las herramientas que CrediQ utiliza para identificar y evaluar sus riesgos operativos son: la matriz de evaluación de variables de riesgo operativo, base de eventos de riesgos y el uso de indicadores de gestión.

b. Seguimiento: CrediQ cuenta con un proceso eficaz que ayuda a la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operativo.

c. Control y mitigación: CrediQ establece procesos de control eficientes para asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimiento y otros vinculantes. Con el fin de asegurar la continuidad del negocio, durante 2019 se actualizaron y aprobaron los Planes de Continuidad de Negocios y se desarrollaron algunas pruebas para validar la efectividad de este.

El Riesgo Operativo es gestionado por la Jefatura de Riesgos, la cual reporta en línea directa al Gerente General. A continuación se enumeran sus principales funciones:

a. Elaboración de informes bimestrales para presentar al Comité de Riesgos. A su vez, gestiona los requerimientos regulatorios relacionados con la gestión del riesgo operativo.

b. Detalle de actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la cultura de prevención de riesgos.

3. Riesgo de reputación

Es toda acción, evento o situación que podría impactar negativa o positivamente en la reputación de la Financiera. Durante 2019 se brindó el seguimiento oportuno a todos los reclamos interpuestos por los Clientes a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS. Además, se notificó al Comité de Riesgos todos aquellos eventos relevantes que han tenido un impacto en la operatividad de la Financiera. Adicional se realizó monitoreo mensual del NPS (herramienta que mide la lealtad del cliente) y de los comentarios realizados por los Clientes en el libro de quejas y redes sociales.

4. Riesgo Legal

Para gestionar el riesgo legal se realizaron las siguientes actividades: seguimiento y monitoreo de eventos relacionados con la formalización de operaciones, estatus de litigios, revisión de contratos, validación de inscripción de garantías, entre otros.

5. Riesgo Tecnológico

En la gestión de este riesgo se han efectuado las siguientes actividades:

a. Certificación de roles y accesos de los Usuarios. Adicionalmente, se implementó la matriz de acceso para los roles que se definieron para cada usuario.

b. Análisis de vulnerabilidades identificadas de los equipos de CrediQ.

c. Gestión de accesos (altas y bajas).

d. Capacitación al personal sobre políticas de seguridad de la información.

e. Seguimiento oportuno de los eventos reportados que podrían materializar en un riesgo tecnológico. A su vez, se presentó el tratamiento realizado para la mitigación de estos riesgos.

6. Riesgo Estratégico

Los recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de negocios son evaluados en relación con el impacto de los cambios económicos, tecnológicos, competitivos y regulatorios. Durante el 2019 se hizo evaluación y seguimiento trimestral a objetivos estratégicos, identificando los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de estos, mismos que fueron comunicados de manera oportuna al Comité de Riesgos y Comité de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Riesgos vela por evaluar y controlar eventos que puedan impedir a las Unidades de Negocio cumplir con las metas establecidas, esto a través del seguimiento de los mismos ya sean tanto internos como externos, a fin de recopilar la información necesaria para la toma de decisiones orientadas a alcanzar los objetivos estratégicos propuestos, haciendo participes de los mismos a los dueños de procesos y a los que realizan la operación.

7. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

La Unidad de Cumplimiento es la responsable de gestionar este riesgo y compartir con las Unidades de Negocio las actividades requeridas para la mitigación de posibles eventos. Durante 2019, de forma diligente la Unidad de Cumplimiento asesoró a la alta dirección en esta materia y promovió una cultura de prevención de este riesgo, todo ello en el marco de un programa anual cuya finalidad es evaluar periódicamente la efectividad de los controles para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

CREDIQ

2019

@crediQ

www.crediq.com