

# MEMORIA ANUAL 2020

Financiera

**confianza**  


Fundación  
**BBVA** MicroFinanzas

## Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Declaración de Responsabilidad</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>SECCIÓN I - INTRODUCCIÓN</b> .....   | <b>4</b>  |
| Carta del Presidente del Directorio .....   | 5         |
| Carta de la Gerencia General .....  | 7         |
| Entorno Económico 2020 .....  | 10        |
| <b>SECCIÓN II – EL NEGOCIO</b> .....  | <b>15</b> |
| <b>Capítulo 1. Financiera Confianza</b> .....   | <b>16</b> |
| Perfil de Financiera Confianza .....  | 17        |
| Marco Estratégico .....   | 17        |
| Fundación Microfinanzas BBVA .....  | 19        |
| Historia de Financiera Confianza .....  | 20        |
| <b>Capítulo 2. Alcance</b> .....  | <b>21</b> |
| Nuestros Clientes y su Progreso .....   | 22        |
| Oferta de Valor para nuestros Clientes .....  | 24        |
| Facilidades y Apoyos por la pandemia de la COVID-19 .....   | 27        |
| Programas Educativos .....  | 29        |
| Canales .....   | 32        |
| <b>Capítulo 3. Cultura Corporativa y Estructura Organizacional</b> .....                                    | <b>35</b> |
| Estructura Organizacional .....   | 36        |
| Cultura y Gobierno Corporativo .....  | 37        |
| <b>Capítulo 4. Gestión Integral del Riesgo</b> .....  | <b>47</b> |
| Gestión de Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez .....  | 48        |
| Gestión de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude .....   | 52        |
| <b>Capítulo 5. Gestión Económica</b> .....  | <b>57</b> |
| Desempeño Financiero .....  | 58        |
| Creación de Valor Económico Directo a los Grupos de Interés .....   | 63        |
| <b>SECCIÓN III – ESTADOS FINANCIEROS</b> .....  | <b>64</b> |
| Dictamen de los Auditores Independientes .....  | 65        |
| <b>SECCIÓN IV – ANEXOS</b> .....  | <b>72</b> |
| Perfil de los miembros del Directorio .....   | 73        |
| Perfil de la Alta Gerencia .....  | 76        |
| Información Relacionada al Mercado de Valores .....   | 79        |
| Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las<br>Sociedades Peruanas ..... | 80        |
| Reporte Sostenibilidad Corporativa .....  | 152       |

## Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2020.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



---

Luis Germán Linares Peña  
Gerente General



---

Ana Cecilia Akamine Serpa  
Gerente de División de Estrategia y Finanzas

SECCIÓN I.  
INTRODUCCIÓN

## Carta del Presidente del Directorio

### Ramón Feijóo López



Presentar la Memoria Anual de Financiera Confianza, cuya labor ha adquirido más sentido si cabe en las circunstancias de extraordinaria complejidad e incertidumbre que estamos viviendo, es un auténtico orgullo.

Una situación que ha demandado actuar con determinación, sentido de la responsabilidad y una visión de medio y largo plazo. Durante la pandemia, Financiera Confianza ha priorizado la protección de la salud y el apoyo a las más de 680.000 personas a las que atiende. Clientes, que en situaciones difíciles como esta, necesitan más que nunca que les facilitemos poder seguir adelante con sus negocios.

Quiero resaltar la capacidad de adaptación a esta nueva situación de los más de 2.300 profesionales de Financiera Confianza. Día tras día han demostrado su compromiso y responsabilidad. A pesar de las restricciones, hemos podido mantener nuestra cercanía con las personas a las que atendemos gracias, en gran medida, al proceso de transformación digital que ya habíamos iniciado como una prioridad hace algunos años, y que ha demostrado todo su potencial y efectividad en los momentos más críticos del confinamiento.

Como decía, la labor de Financiera Confianza es más necesaria que nunca en el contexto de esta crisis, al dirigirse a segmentos vulnerables en todo el país. Más de 26.800 personas han accedido al sistema financiero por primera vez gracias a nuestra entidad, ya sea para recibir el Bono Familiar Universal, entregado por el Gobierno, o para obtener un préstamo que les ayude en la reactivación de sus pequeños negocios. Durante estos meses de pandemia, Financiera Confianza ha llevado el Bono Familiar Universal a 196.000 familias. Una muestra más del compromiso con el desarrollo del Perú y el apoyo que necesitan sus ciudadanos en estos momentos.

Durante 2020, a pesar de las dificultades, impartió educación financiera y formación técnica a más de 45.870 mujeres a través de su programa de inclusión, Palabra de Mujer.

A medida que el coronavirus se propagaba, la educación dejó de ser presencial. Un reto que ha puesto de manifiesto la brecha digital que sufren especialmente las poblaciones vulnerables a las que nos dirigimos. En un contexto en el que la formación es

forzosamente digital, es fundamental el acceso a internet y la adquisición de habilidades digitales.

Por eso, en 2021, seguiremos trabajando en la creación de programas formativos cada vez más especializados, que ayuden a superar los desafíos de la desigualdad de oportunidades, que contribuyan a alcanzar la igualdad de género y a romper el ciclo de pobreza que deja rezagadas a miles de personas en nuestro país.

También es importante conocer el perfil digital de nuestros emprendedores para poder diseñar productos y servicios. El 54% de los emprendedores a los que atendemos con crédito son mujeres. En cuanto a la edad, es reseñable que el 22% son jóvenes y el 11% personas mayores de 60 años.

En 2021 nuestra máxima prioridad seguirá siendo construir oportunidades para el desarrollo sostenible de las familias en situación de vulnerabilidad del Perú.

Sabemos que para cumplir este propósito en un escenario complejo y ante un reto tan grande, debemos seguir innovando y acelerando el proceso de transformación digital. Además, Financiera Confianza continuará trabajando alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestras prioridades estratégicas: la inclusión, el empoderamiento de la mujer y la sostenibilidad medioambiental. Todo ello para contribuir activamente a la recuperación inclusiva y sostenible del Perú.

Reciban un saludo muy cordial.

## Carta del Gerente General

### Luis Germán Linares Peña



La convicción de que el 2020 sería otro año en que Financiera Confianza superaría metas y seguiría escalando la senda de crecimiento institucional era absoluta. Lo recibimos con todo el impulso que los logros de años anteriores y los proyectos -ya en curso- de innovación interna y externa teniendo al microempresario en el centro podían darnos. Estos doce meses eran el horizonte en el que terminaríamos de construir una empresa mucho más digital y mucho más cercana al cliente de la que ya habíamos venido consolidando en los últimos 3 años. Enero y febrero avanzamos en esa hoja de ruta y entonces, en marzo, la pandemia de la COVID-19 llegó al Perú.

Para cuando usted lee esta carta, sobra explicar que el desafío global a nivel de salud pública y manejo económico ha sido un reto mayor al que cualquier entidad pública o privada se haya imaginado. Los planes y metas trazadas se dejaron rápidamente a un lado y generamos una nueva estrategia. La solidez y madurez institucional con la que ya contábamos y el camino estratégico en el que ya estábamos, nos permitieron reaccionar con velocidad y flexibilidad para adaptarnos al nuevo entorno y superar los desafíos de la pandemia, cuidando a nuestros clientes y gestionando en todo momento el riesgo operacional. Para ello fueron fundamentales herramientas -como el App Grupal y el App de Financiera Confianza para clientes y mejoras en el App Microfinanzas- que ya veníamos trabajando y que aceleramos para terminar de digitalizar al 100% el proceso crediticio.

La priorización del cuidado de la salud de nuestros clientes y colaboradores, a la par de la necesidad de brindar soluciones oportunas y adecuadas a nuestros clientes ante el contexto de paralización de la economía generada por la prolongada cuarentena que se estableció en el Perú, hizo primordial que modificáramos nuestra estructura y procesos; en especial en lo que se refería a la estructura de la Red Comercial para estar más cerca del cliente, reducir la carga operativa de los Asesores de Desarrollo Inclusivo y para acercarlos más a los procesos centrales y a las decisiones del equipo corporativo.

Sin embargo, ante desafíos tan complejos habría sido ingenuo pensar que una o dos medidas bastasen para hacerles frente. En esta guerra ante el virus y la desaceleración económica no era suficiente reorganizar el ejército, sino que también era necesario

fortalecer y repotenciar las tropas y sus comandantes. Por eso, nos acercamos más y de nuevas formas al cliente, nos sumamos a los programas de apoyo del Estado e hicimos una estrategia de contención con el área de Recuperaciones; pero también establecimos programas de capacitación especial y mentoría para quienes adquirieron nuevos roles y enfrentaron nuevos retos.

Además, tuvimos claro que lo único seguro en esta batalla sería la incertidumbre y un panorama cambiante por lo que cuidar nuestra solidez y manejar de manera adecuada nuestros recursos era fundamental. Todas las utilidades del 2019 se quedaron en la empresa, la generación del margen se destinó a fortalecer las provisiones de cartera y se estableció una política de austeridad transversal, con la consigna no solo de disminuir o controlar nuevos gastos; sino de constantemente buscar generar ahorros a través de optimizaciones de procesos y recursos. Es decir, para reducir las inversiones sin deteriorar la calidad de los procesos, y practicando el gasto inteligente. La excelente gestión administrativa de los equipos de Financiera Confianza en materia del manejo de los riesgos financieros y operativos, en el manejo del personal, de los recursos físicos y del presupuesto es algo que se debe destacar.

Prueba de ello es la autorización del uso del método ASA para la gestión del riesgo operacional que nos fue otorgada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) al inicio del 2021 como resultado de la evaluación y auditoría que realizó de nuestras políticas y procesos el año pasado. A pesar de los tiempos difíciles, seguimos adelante con este proyecto que demostró la capacidad del equipo de Financiera Confianza para asumir retos en cualquier entorno adverso.

Nuestros clientes, las mujeres y los hombres del Perú en condiciones de vulnerabilidad que apuestan por un negocio propio para mejorar su vida y sus familias, son la personificación de la creatividad, la fortaleza y la resiliencia ante los mayores desafíos. Hoy, nos alegra que -aunque la pandemia de la COVID-19 está lejos de terminar- nuestras estrategias y acciones, que se presentan con mayor detalle en esta Memoria Institucional 2020, nos permitieron cerrar el año estando a la altura del compromiso que merecían los microemprendedores y microemprendedoras del Perú.

Hemos cerrado el 2020 habiendo logrado atender a más de 680 mil clientes en nuestros casi 30 años de trabajo en el Perú. Solo en este año, y a pesar de la pandemia, pudimos incrementar nuestro universo de clientes, alcanzando los 253,489 deudores donde el 54.1% de ellos fueron mujeres. El nivel de activos alcanzó los S/2,531.5 millones (o \$699.1 millones), creciendo en 21.5% respecto al 2019, principalmente por el impulso del crecimiento de la liquidez para afrontar los riesgos del mercado y la cartera de créditos. Además, y a pesar de la incertidumbre y los impactos negativos en la economía peruana, la tasa de recaudo muestra una tendencia positiva continua y al

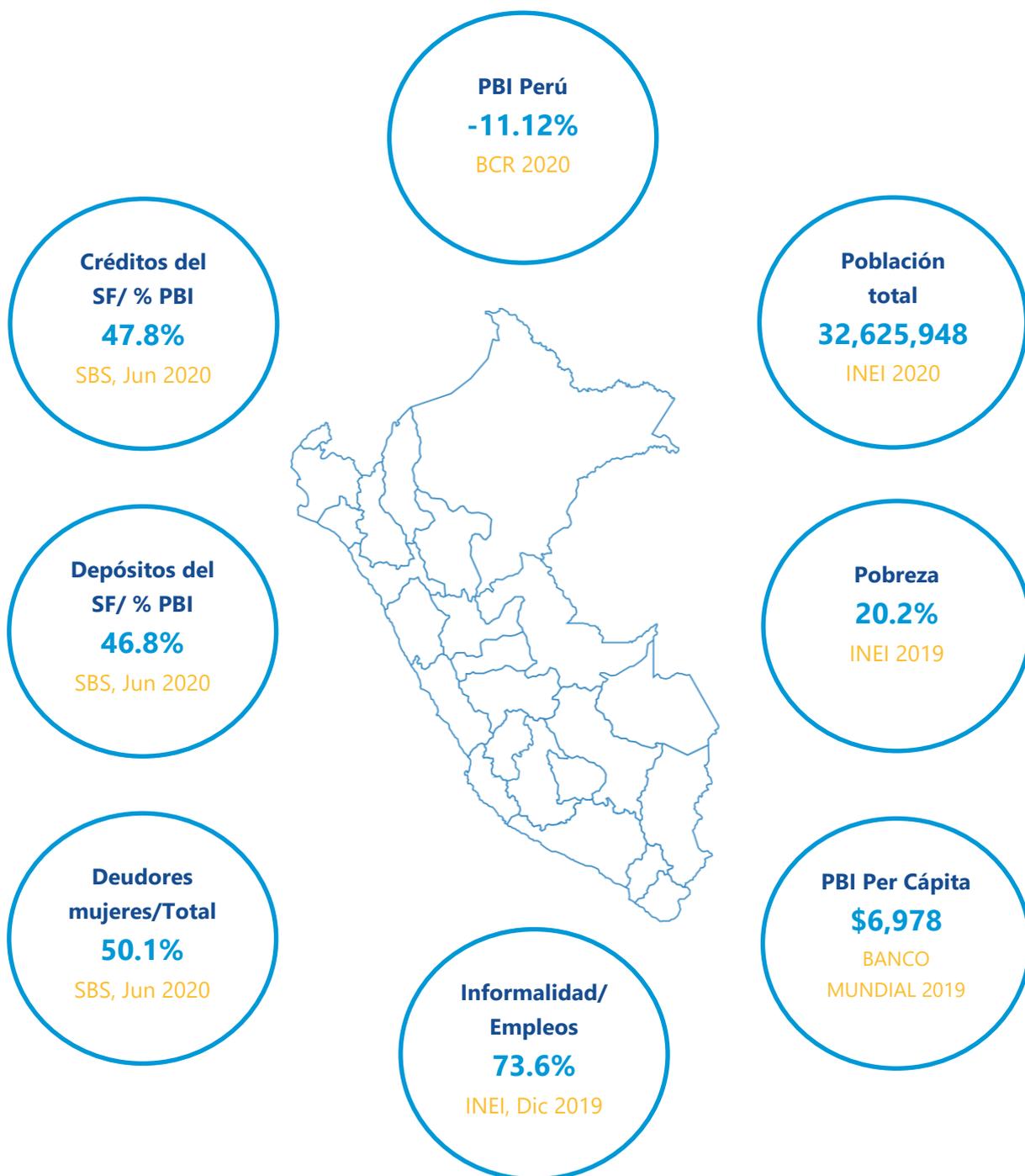
cierre del año la recuperación del portafolio reprogramado viene siendo favorable y con tendencia positiva, marcando una diferencia importante frente al mercado.

Pero estos resultados y todas las estrategias, tácticas y acciones mencionadas habrían sido innecesarios si nuestros clientes no contasen con la ya mencionada resiliencia que ha sido fuente de inspiración para seguir progresando en la adversidad. Tampoco habrían sido posibles sin la convicción y compromiso de la Fundación BBVA Microfinanzas y sí Financiera Confianza no contase con un equipo humano de alto nivel que con compromiso, fortaleza y vocación de servicio estuvo siempre a la altura de las circunstancias. Bien fuese desde la atención en campo o en oficinas, o desde el nuevo contexto de trabajo remoto, todos en medio de circunstancias personales y sociales desafiantes.

Por ello quiero agradecer a nuestros colaboradores pero también muy especialmente a sus familias. Sin ellos habría sido muy difícil sortear y superar este año de crisis mundial. Gracias por su generosidad, su paciencia, esfuerzo y apoyo para conciliar lo personal y lo laboral y estar al lado de nuestro colaborador para que pudiera seguir trabajando en el servicio a los microempresarios y microempresarias del Perú.

Finalmente, quisiera agradecer a nombre de Financiera Confianza a los miembros de nuestro Directorio. Su acompañamiento y orientación a lo largo de estos meses ha sido vital para avanzar con claridad y fortaleza en el cumplimiento de nuestra misión en el contexto más desafiante para la humanidad en su historia contemporánea.

## Entorno Económico 2020



## Contexto Externo

El 2020 se caracterizó por una fuerte crisis sanitaria y económica producto de la pandemia del coronavirus (COVID-19). Conforme avanzaron los meses las pruebas de detección del virus se volvieron más generalizadas, los tratamientos fueron mejorando en eficacia y los ensayos de vacunas avanzaron a un ritmo sin precedentes con lo que se pudo lograr autorizaciones de emergencia e iniciar los primeros programas de vacunación en varios países, como Reino Unido y Estados Unidos, a partir de diciembre. Sin embargo, el año cerró con un saldo de 80,676,050 casos alrededor del mundo y 1,806,072 vidas perdidas.

La elevada incertidumbre derivada del desconocimiento sobre la dinámica y la evolución de la pandemia llevó a la mayoría de países a implementar medidas de confinamiento para contener el avance del virus. Ello repercutió de manera significativa en diversas actividades productivas; en particular en el turismo y actividades conexas como la aviación comercial y el servicio de restaurantes y hoteles. Así, la interrupción de ciertas actividades productivas y comerciales ha tenido un fuerte impacto sobre los mercados laborales a nivel mundial.

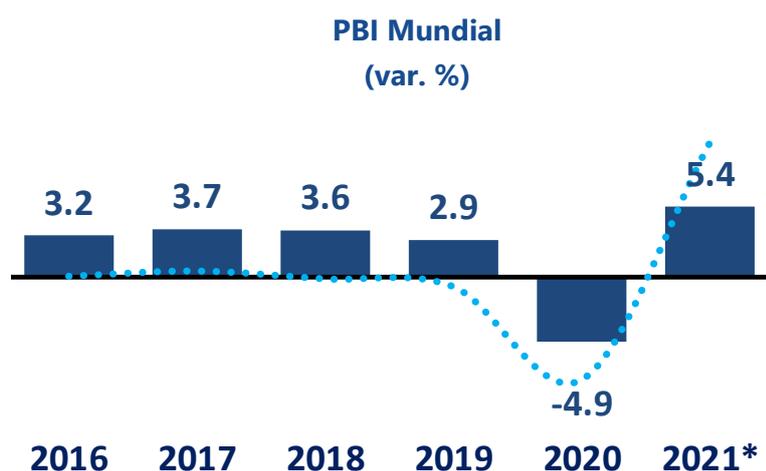
Para enfrentar los efectos de la pandemia se anunciaron paquetes fiscales y monetarios sin precedentes, por montos cercanos a los \$12 billones en acciones fiscales y \$7.5 billones en anuncios de acciones monetarias. Estas medidas han amortiguado la caída de la actividad económica, pero también se han traducido en altos niveles de liquidez, lo que ha posibilitado un aumento del endeudamiento a nivel mundial.

Así como la crisis no se ha manifestado de forma homogénea, tampoco lo serán la magnitud y persistencia de sus consecuencias en diferentes partes del mundo. Factores como la capacidad para reaccionar a la emergencia sanitaria a corto plazo y para adoptar políticas de apoyo a los sectores más necesitados han sido y seguirán siendo clave para explicar la dinámica de la actividad en cada país durante el año.

Se esperaba que la del 2020 sea la mayor contracción del PBI mundial desde 1946. Sin embargo, la actividad económica global ha venido recuperándose de manera continua, en particular el consumo y el empleo, lo que responde a la flexibilización de las restricciones a la movilidad social y a la aplicación de paquetes fiscales y monetarios. De esta manera, la contracción estimada del PBI mundial para 2020, presenta cifras más alentadoras (-4.9%), destacando una menor contracción de Estados Unidos (-3.4%) y de mayor crecimiento de China (1.7%). Además, la proyección de recuperación para 2021 sería de 5.4%, debido al impacto temporal que tendría el rebrote de la COVID-19; y continuaría el 2022 con un crecimiento de 4.0%.

En el caso de América Latina y el Caribe, la contracción sería de 7.7% para 2020, mientras que, la recuperación de 2021 (3.8%) y 2022 (2.7%) se ve limitada por el menor espacio para políticas expansivas y por las altas tasas de contagio de la COVID-19.

Por otra parte, las probabilidades de un escalamiento en las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China han disminuido significativamente tras el resultado electoral de noviembre que dio como ganador al candidato demócrata Joe Biden.



\*Proyecciones realizadas en diciembre 2020

Fuente: FMI, Consensus Forecast

Elaboración propia

### Contexto Peruano

El Perú se ha visto gravemente afectado por la pandemia del coronavirus (COVID-19), tanto a nivel sanitario como económico. Fue uno de los países que alcanzó los más de mil muertos por millón de habitantes, debido a: i) la insuficiente infraestructura hospitalaria, déficit de personal médico, sobre todo al interior del país y la débil inversión en ciencia y tecnología ii) la alta tasa de empleo informal (73.6% al 2019) y baja bancarización, que no permitió una rápida y eficaz distribución de subsidio por parte del Gobierno, iii) los bajos niveles de ejecución de los gobiernos locales y actos de corrupción en diferentes entidades del Estado.

La crisis política también estuvo presente en el 2020. Tras la disolución del Congreso de la República en septiembre 2019, se llevaron a cabo en enero nuevas elecciones parlamentarias. Sin presentar una lista propia a los comicios, el presidente Martín Vizcarra no contó con su propia fuerza legislativa y tampoco logró conseguir apoyo en el Congreso, por lo que no pudo evitar que la oposición aprobara proyectos de ley sin mayores sustentos técnicos y tampoco logró frenar los ataques políticos que culminaron en noviembre con la aprobación de una moción de vacancia presidencial bajo el argumento de indicios de corrupción. Las dudas sobre la legalidad y motivación

de la salida de Vizcarra generó protestas en todo el país y la inestabilidad política generó que se tuviera a tres presidentes diferentes en el espacio de dos semanas. El año cerró con el congresista Francisco Sagasti, del Partido Morado, encabezando el gobierno de transición hasta las próximas elecciones presidenciales que se realizarán en abril del 2021.

En el campo económico, una estricta cuarentena generalizada llevó a un descenso del PBI de 17.4% durante el primer semestre del 2020 y los hogares peruanos experimentaron una de las mayores pérdidas de empleo e ingresos de toda América Latina.

La pandemia del coronavirus (COVID-19), tendría impactos diferenciados en la reinserción laboral de las mujeres en Perú, esto debido a que su trabajo es más vulnerable en comparación con el masculino. Antes de esta emergencia sanitaria las mujeres ya tenían las menores tasas de ocupación laboral, ganaban solo un 72% de lo que percibían los hombres (S/1,846.5 vs. S/1,322.1), la informalidad afectaba más a mujeres que a hombres (75% vs. 70%) y del total de peruanos que vivían en pobreza, el 51.6% eran mujeres. A junio del 2020, 3.6 millones de mujeres habían perdido sus empleos, la cifra se redujo a 2 millones en septiembre, sin embargo, al ser el sector servicios el que más empleo femenino concentraba, y ser el más golpeado por las restricciones impuestas, se estima que 499 mil mujeres no hayan podido recuperar sus empleos para fines del 2020.

Con el reinicio de las actividades económicas por fases, la economía peruana se recuperó a un ritmo mayor al esperado en el segundo semestre, siendo clave la expansión significativa de la liquidez y el crédito al sector privado a menores tasas de interés (mediante programas de garantía estatal), la recuperación del gasto público sobre todo en los últimos meses y la entrega de bonos para la población.

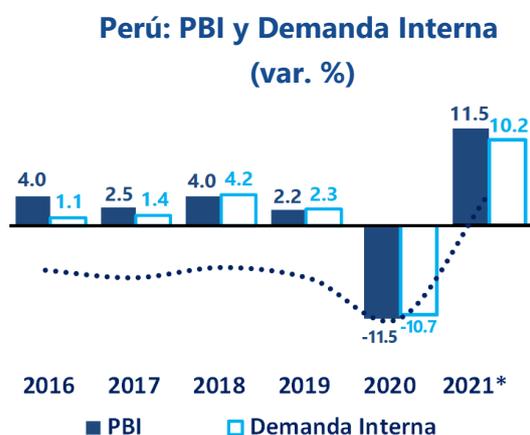
En este contexto, se ha venido registrando un menor deterioro del mercado laboral (aunque con mayor subempleo y menores salarios) y el avance de las expectativas de consumidores y empresarios. Asimismo, los envíos al exterior han estado impulsados por mejores perspectivas de la demanda global y la reanudación de la producción local. Con ello, el PBI de 2020 registraría una caída de 11.5% y un rebote esperado para 2021 de 11.5%.

Fitch Ratings revisó a la baja su perspectiva sobre la deuda externa de Perú por primera vez en casi dos décadas (de estable a negativa) ante la preocupación de que el gobierno de transición pueda implementar reformas y la sensación de inestabilidad que generan las acciones del Congreso.

Según el BCRP, el déficit fiscal anual en esta nueva realidad pasará de -1.6% a -8.6% para 2020, obedeciendo al mayor gasto no financiero y a los menores ingresos corrientes del gobierno en general.

Los programas de garantía estatal, que destacan no solo por ser uno de los programas de garantías crediticias de mayor tamaño a nivel mundial, sino también por tener mayor ejecución (7.5% del PBI) respecto a lo anunciado, permitieron la expansión del crédito en el 2020, beneficiando a todos los segmentos empresariales (12.3% var. anual, -4.6% sin intervención estatal), principalmente los de medianas, pequeñas y micro empresas.

Aunque el segmento microfinanciero también logro crecer en 10%; la menor actividad económica, el quiebre de empresas y la pérdida de empleos orientaron a las entidades a realizar medidas de fortalecimiento patrimonial, programas de condonación de intereses y reprogramaciones de créditos bajo la recomendación del ente supervisor. En consecuencia, se registró una caída de las utilidades de las entidades del sistema microfinanciero (en más de un 80% en conjunto respecto al 2019), producto de los menores ingresos financieros y mayor constitución de provisiones ante posibles defaults de los clientes atenuados por estrategias de reducción de gastos financieros y operativos.



\*Proyecciones realizadas en diciembre del 2020  
Fuente: BCRP, RI diciembre 2020  
Elaboración propia

Fuente: Información financiera a diciembre 2020. SBS  
Elaboración propia

SECCIÓN II.  
EL NEGOCIO



## Capítulo 1.

# Financiera Confianza

## Perfil de Financiera Confianza

Somos una entidad líder en el sector microfinanciero peruano que -gracias al compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras, y mediante la metodología de Finanzas Productivas- impulsa el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad. Formamos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, que tiene presencia en cinco países en América Latina y que impacta a 2,612,144 clientes a nivel global.

### Datos de Financiera Confianza (diciembre 2020)



#### Compromiso:

Contamos con un total de 683,166 clientes



#### Foco rural:

29.3% de nuestros clientes se encuentran en zonas rurales



#### Gran experiencia:

Casi 30 años atendiendo a los emprendedores del Perú



#### Inclusión financiera:

Incluimos al sistema financiero a 23,410 emprendedores en el 2020



#### Red comercial:

202 oficinas a nivel nacional

## Marco Estratégico

### Nuestro Propósito

Impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables, a través de las Finanzas Productivas.

### Nuestros Valores

#### Generamos impacto social

Estamos comprometidos con el desarrollo al promover el progreso de emprendedores en vulnerabilidad, estamos comprometidos con la sostenibilidad porque asumimos nuestra responsabilidad económica, social y medioambiental, y estamos comprometidos con la diversidad porque sabemos que las diferencias nos enriquecen.

### **El emprendedor en el centro**

Hacemos Finanzas Productivas e impulsamos sus actividades económicas, generamos vínculos al fomentar relaciones de confianza a largo plazo, y somos íntegros porque velamos por sus intereses.

### **Aspiramos a más**

Porque tenemos iniciativa y buscamos mejorar continuamente, rompemos moldes porque planteamos nuevas formas de hacer las cosas, y contribuimos al sector porque innovamos para transformar las microfinanzas.

### **Somos un equipo**

Estamos empoderados y por ello nos implicamos y actuamos con responsabilidad, confiamos en el otro porque somos transparentes y trabajamos con generosidad, y nos une un gran propósito el de crear oportunidades.

### **Finanzas Productivas**

Metodología propia de la Fundación Microfinanzas BBVA que coloca a los emprendedores, que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en el centro de todas sus actividades y procesos proveyéndoles de una oferta completa de productos y servicios financieros, capacitación y acompañamiento, para ayudarles a alcanzar el éxito a lo largo del tiempo a través de los excedentes de sus actividades productivas.

### **Innovación y Digitalización**

Buscamos sumarnos a las nuevas tendencias en tecnología e innovación del sistema financiero, adaptando nuestro modelo de negocio y estrategias comerciales a una forma digital de hacer negocios. Implementamos proyectos de digitalización que nos permitan posicionarnos en el mercado y cubrir las nuevas necesidades de nuestros clientes y clientas.

### **Empoderamiento de la Mujer**

Potenciamos la resiliencia económica de las mujeres emprendedoras en situación de vulnerabilidad mediante una oferta de valor diferencial. Así, sus negocios podrán alcanzar todo su potencial para contribuir en mayor medida al bienestar de sus familias y comunidades, pudiendo de este modo salir de la pobreza. Para ello, realizamos una estrategia que atiende tanto el frente externo como el interno, siendo parte de nuestra cultura corporativa.

## Fundación Microfinanzas BBVA

Es la entidad sin ánimo de lucro creada en 2007 por BBVA, en el marco de su responsabilidad social corporativa, para apoyar a personas en situación de vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas.

La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA en su personalidad jurídica, en su gobierno y gestión; e invierte su dotación en la creación y consolidación de su grupo de entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno financiero para BBVA.

En sus trece años de actividad, la Fundación Microfinanzas BBVA se ha convertido en una de las iniciativas filantrópicas con mayor impacto social y en el primer operador con metodología individual en la región más desigual del planeta.

### Fundación BBVA MicroFinanzas

#### Datos FMBBVA (diciembre 2020)

 **7,609**  
empleados

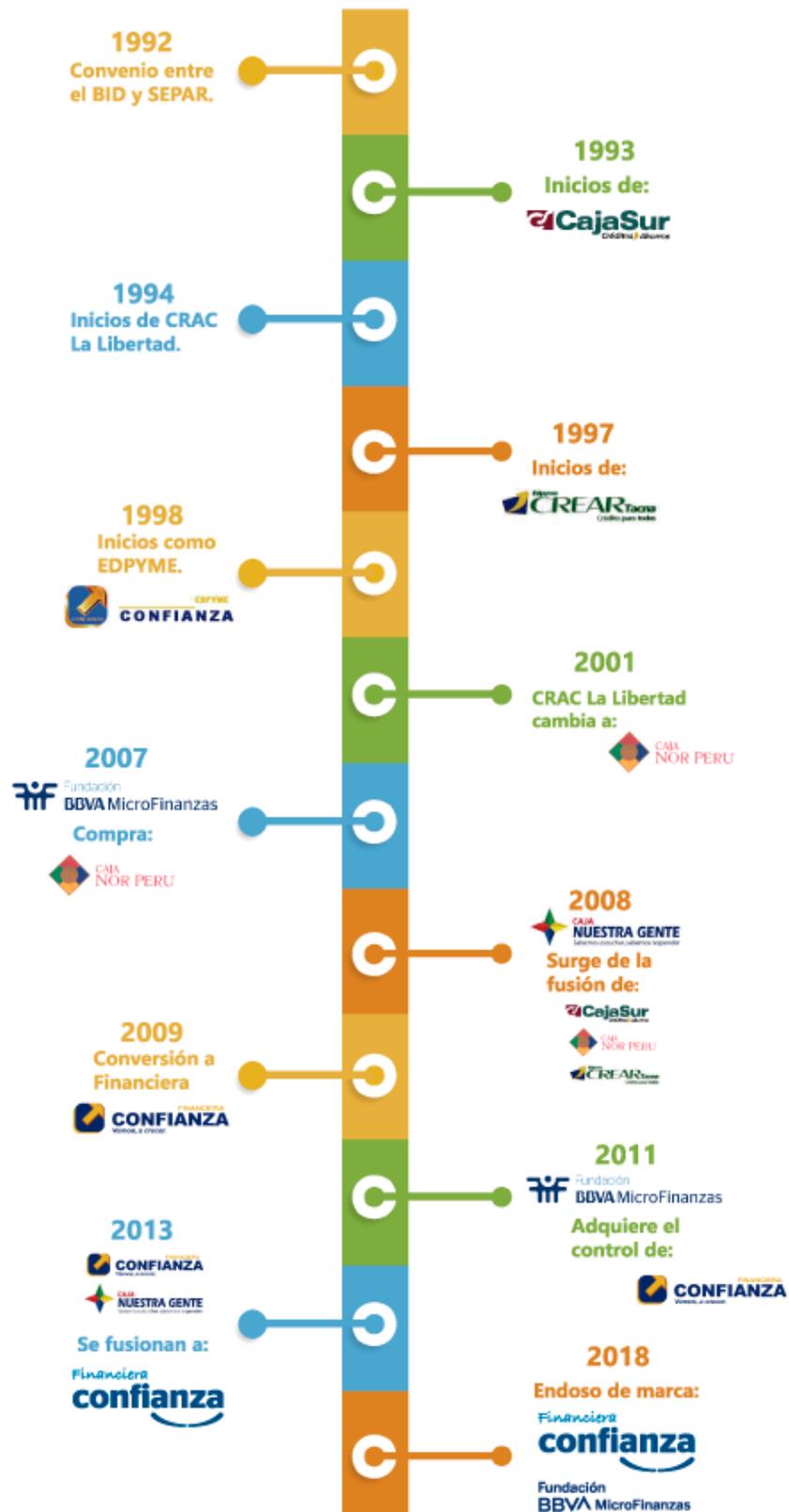
 **583**  
oficinas

 **1,380 (USD)**  
Crédito medio

**15,224 (USD)**  
Millones Desembolsados  
desde 2007



# Historia de Financiera Confianza





## Capítulo 2.

# Alcance

## Nuestros Clientes y su Progreso

### Perfil Sociodemográfico

En Financiera Confianza atendemos a un total de 683,166 clientes (253,489 clientes del activo, 616,446 clientes del pasivo, y 298,630 clientes de seguros). Nos enfocamos principalmente en emprendedores y emprendedoras de entre 25 a 50 años (33.9%), de hecho, el 27.13% de nuestros clientes de créditos tiene menos de 30 años. El 54.1% de ellos son mujeres y el 29% viven en zonas rurales. Además, el 82% tiene como actividades económicas principales el comercio, la actividad agrícola y los servicios.

Al cierre de noviembre 2020, el 35.09% de nuestros clientes accedieron al sistema financiero formal por primera vez. Y el 64.66% (medido con relación al total de clientes de créditos) en los últimos 12 meses, han obtenido financiamiento para sus actividades económicas solamente con nuestra institución.

### Hacia un Perfil Digital

El aislamiento social obligatorio puso en evidencia la necesidad y los beneficios de la digitalización, tanto de la empresa como de nuestros clientes, para asegurar una interacción constante, directa y fluida. Durante los meses de julio a noviembre 2020, realizamos encuestas a muestras representativas de nuestros clientes y clientas de créditos individuales y grupales a nivel nacional para conocer cómo adaptaron sus negocios frente a la pandemia del coronavirus (COVID-19) e identificar cambios en sus necesidades y preferencias.

Nuestras clientas de crédito grupal mostraron un alto nivel de digitalización: encontramos que 9 de cada 10 clientas del crédito Palabra de Mujer (PDM) utilizan o tienen conocimientos de herramientas digitales, especialmente en el sector comercio, por el tipo de labores que realizan. Por el contrario, en el ámbito rural, las microempendedoras no se han digitalizado al mismo ritmo, registrando un porcentaje de digitalización menor (84%) comparado con el ámbito urbano (92%), y en los sectores agropecuario (67%) y servicios (85%), ya que no requieren de comunicación digital en su día a día.

En el caso de la cartera de crédito individual, encontramos un perfil diferente: 6 de cada 10 clientes y clientas cuentan con un teléfono inteligente (siendo el 46% mujeres) y los utilizan principalmente para comunicarse mediante redes sociales, como WhatsApp y/o Facebook, y llamadas telefónicas. Sin embargo, para estar al tanto de las noticias existe aún una preferencia mayoritaria por medios tradicionales como televisión y radio (67% y 45% de clientes, respectivamente) mientras que Facebook (27%) u otros medios son menos utilizados.

Si bien encontramos clientas y clientes más digitalizados, un reto pendiente se encuentra en lograr que estas herramientas digitales a su disposición sean utilizadas de forma adecuada y óptima en sus negocios, para aprovechar los beneficios de la tecnología y mitigar el riesgo de contagio al reducir el contacto humano. Solamente el 6% de las y los microemprendedores encuestados adoptaron medidas como gestionar clientes por WhatsApp. Además, otra encuesta realizada a nuestros clientes de crédito individual (diciembre 2020), muestra que a un 51% de ellos se les dificulta realizar ventas mediante redes sociales y a un 26% se le dificulta realizar el servicio de delivery.

Este mayor conocimiento del desenvolvimiento de nuestros clientes en un ambiente digital nos permite diseñar productos y servicios más adecuados, al mismo tiempo que adecuamos nuestros productos y servicios actuales a sus nuevas necesidades.

### **Impacto de la COVID-19**

Los resultados de las encuestas mencionadas demuestran que, a pesar de la emergencia sanitaria, el 72% de los negocios de nuestros clientes de créditos individuales ya estaban funcionando para julio 2020. Sin embargo, eso no implicó que el impacto en sus ventas fuera menor: de hecho, con respecto al mes de mayo, en junio un 52% de ellos reportó disminución en sus ventas, y solo el 30% señaló que éstas se mantuvieron iguales.

Nuestras clientas de crédito Palabra de Mujer (PDM) sufrieron un impacto incluso mayor: para agosto 2020, solo el 56% de grupos de crédito pudo seguir funcionando, las inmovilizaciones sociales y otras restricciones impuestas por el gobierno, tuvieron un impacto significativo en este segmento de mujeres, sobre todo en entornos rurales. El 46% de los grupos de crédito tuvieron ventas más bajas o no generaron ventas en absoluto, especialmente en el sector servicios. No obstante, existe un 54% que tuvo ventas más altas o que al menos pudo resistir al impacto económico de la pandemia, como los comercios al por menor o colmados.

A pesar de ello, encontramos que gran parte de nuestros clientes optó por cambiar de actividad económica (24%) y/o diversificar su negocio (21%) para afrontar la pandemia. Esto sucede especialmente en el caso de nuestras clientas PDM, ya que al ser un sector más vulnerable, cuentan con negocios de supervivencia, viviendo del día a día y adaptándose al contexto, lo cual no ocurre necesariamente en el sector PYME, que cuentan con negocios más estables.

Con el fin de comprobar el impacto de la pandemia y la posibilidad de recuperación de nuestros clientes, realizamos una segunda encuesta en noviembre 2020, donde una mayor proporción de nuestros clientes indicó que su negocio se encontraba funcionando o en pausa temporal (95%) en comparación con los resultados de la

primera encuesta. No obstante, casi la mitad de ellos registraron ventas más bajas o nulas con respecto a su situación un año atrás, y para un 20% la posibilidad de recuperarse era incierta o veían una recuperación en el mediano/largo plazo (tomaría por lo menos 3 meses retomar el nivel de ventas previo a la pandemia).

## Oferta de Valor para Nuestros Clientes

### Productos Activos

En la presente coyuntura de pandemia y proyectando la situación que viviremos en la postpandemia, venimos impulsando el desarrollo y adopción de herramientas que nos acerquen más a nuestros clientes y por lo tanto nos faciliten cumplir nuestra misión.

En ese sentido, durante 2020 desarrollamos todas las etapas del proceso crediticio - desde la prospección hasta la aprobación del crédito- en el App Microfinanzas, la herramienta que permite a nuestros colaboradores pasar más tiempo en el campo y por lo tanto, tener mayor impacto en sus colocaciones.

Una de las principales características es nuestra tecnología de crédito "evaluación integral" que está orientada a poder levantar la información de todas sus actividades y de esa manera podemos saber el crédito "a la medida" de nuestros clientes.

Además, impulsamos el portafolio de productos activos a través de las siguientes campañas publicitarias:

- **Oportunidades de Confianza** (15/enero – 15/marzo), campaña realizada en el periodo estacional de regreso a clases. Tuvimos por primera vez, difusión televisiva, radial y digital, obteniendo un alcance de 1,940,129 personas en este último medio. En esta campaña, promocionamos nuestros créditos con la promesa de sortear más de 100 laptops entre todos los participantes.
- **Reactiva tu negocio** (29/mayo-31/agosto), luego del levantamiento gradual de restricciones de aislamiento a consecuencia de la COVID-19, acompañamos a los microempresarios en esta reactivación, ofreciéndoles un crédito con la facilidad de pagarlo hasta en 6 meses, además participando del sorteo de más de 100 bonos de S/500.
- **Vuelve a empezar** (05/octubre-31/diciembre), tomando en cuenta la incertidumbre y actitud conservadora en inversión de los microempresarios por los acontecimientos de salud, apostamos por nuevamente ofrecerles la obtención de un crédito con el beneficio del pago hasta en 6 meses.

## Enfoque Agro

Los clientes del sector agropecuario contemplan ingresos de diversos productos de las 8 regiones naturales de nuestro Perú. Por ello, y en línea con nuestro propósito, nos enfocamos en los pequeños productores agropecuarios.

En 2020, el 20.2% del monto desembolsado por Financiera Confianza se destinó a nuevos créditos agropecuarios (S/389.3 millones).

|                              | 2019        | 2020        | Var.        | Var. % |
|------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| <b>Saldo</b>                 | 338,515,430 | 359,513,182 | 20,997,752  | 6.2%   |
| <b>Clientes</b>              | 38,320      | 37,622      | -698        | -1.8%  |
| <b>Número de operaciones</b> | 59,294      | 45,854      | -13,440     | -22.7% |
| <b>Monto desembolsado</b>    | 473,093,470 | 389,306,601 | -83,786,869 | -17.7% |
| <b>Cartera atrasada</b>      | 9,710,596   | 13,870,852  | 4,160,256   | 42.8%  |
| <b>Cartera atrasada %</b>    | 2.87%       | 3.86%       |             |        |

## Enfoque Mujer

Dado el contexto de mayor vulnerabilidad de las mujeres en el Perú, en Financiera Confianza también trabajamos con un enfoque particular hacia las mujeres, de manera transversal en todos nuestros productos, pero de manera particular y dirigida a través de nuestro producto Palabra de Mujer (PDM).

Nuestro producto consiste en un crédito grupal con garantía solidaria otorgado exclusivamente a mujeres, quienes forman grupos de 10 integrantes en promedio.

Nuestras clientas se distribuyen a nivel nacional principalmente en entornos urbanos (al 85%) y son jóvenes, con una edad promedio de 35 años.

El 61% de los grupos PDM se dedica a actividades del sector comercio (al por mayor y menor), encontramos grupos heterogéneos (divididos entre actividades de comercio y servicios) con un 17%, mientras que el 10% grupos se dedica al sector servicios en PDM, quienes por lo general realizan trabajo doméstico.

Nuestro producto Palabra de Mujer no fue ajeno al proceso de digitalización de la empresa, del cual se brinda más detalles en este capítulo. Previamente a la pandemia del coronavirus (COVID-19), nuestro producto contaba con una metodología crediticia tradicional, donde nuestro equipo comercial realizaba reuniones de formación presenciales y posteriores visitas y capacitaciones también de forma presencial en lugares facilitados por las mismas clientas. El aislamiento social nos llevó a realizar acciones para reducir el riesgo de contagio de nuestras clientas y nuestro personal,

brindando las facilidades necesarias para la formación de grupos y el pago de créditos teniendo en cuenta su perfil.

Es así que adaptamos nuestra metodología crediticia, buscando minimizar la exposición al riesgo para garantizar la continuidad en la atención a grupos nuevos y recurrentes.

Además, adecuamos nuestra tecnología y políticas al contexto, de forma que continuamos acompañando a nuestras clientas a pesar de la distancia: nuestro proceso de formación pasó de ser presencial a realizarse de forma virtual.

Esta transición no fue sencilla, sino que requirió un especial esfuerzo de la empresa por capacitar a nuestros equipos, y ellos a nuestras clientas, sobre el uso de herramientas digitales y concientizarlos sobre sus ventajas, para incentivar su uso en la red.

Es así que también adaptamos nuestro programa de capacitación "Aprendiendo en Confianza", parte de la oferta de valor de nuestro crédito PDM, para que en las reuniones iniciales de formación de grupos, nuestro equipo comercial dedicara parte del tiempo a realizar capacitaciones en herramientas digitales, junto con manuales de uso para distintas redes sociales que se compartían posteriormente a las clientas.

En cuanto a la actualización de políticas, mejoramos las políticas de admisión para permitir la reinserción responsable de mujeres al sistema financiero y adaptamos nuestras directivas para facilitar la verificación virtual de las clientas. Además, permitimos ampliaciones de créditos a las clientas que contaban con el 50% o más de cuotas pagadas para proveerles financiamiento, e incorporamos un cronograma de periodo de gracia de 3 y 6 meses.

## **Productos Pasivos**

El periodo de pandemia ha demostrado que los ahorros te protegen y defienden ante cualquier emergencia, nuestros clientes lo saben y nos lo cuentan en entrevistas que hemos tenido con ellos, es por eso que seguimos incentivando la cultura de ahorro formal en nuestros clientes y colaboradores.

En el 2020 tuvimos un crecimiento de S/329.5 millones, lo que representó un incremento de 29% versus el año anterior. En ahorros crecimos S/52.1 millones, siendo nuestros productos más importantes: Ahorro Confianza, Cuenta Básica y Plan Ahorro.

En DPF y CTS crecimos S/277.4 millones, donde nuestro respaldo y calificación de riesgo como empresa, hace que nuestros clientes se sientan seguros de ahorrar en Financiera Confianza. Acompañamos este crecimiento con una campaña de DPF (22/mayo – 31/agosto), en donde obtuvimos un incremento de S/62.6 millones durante ese periodo.

## **Productos de Seguros**

Sensibilizar a nuestros clientes sobre la importancia de estar asegurados es nuestra prioridad pues estar protegidos ante cualquier problema económico que pudiera surgir en el futuro es fundamental para que continúen encaminados hacia el cumplimiento de sus metas y sueños, a pesar de los imprevistos y eventualidades. Es por esto que a través de nuestra oferta de seguros ayudamos a que un cliente, su familia o su negocio estén cubiertos ante un siniestro.

Por ejemplo, en el 2020 la pandemia de la COVID-19 para nosotros representó que muchas familias pierdan a sus seres queridos, nuestros emprendedores jefes de familia que confiaron en nosotros como institución. Gracias al seguro de Desgravamen logramos indemnizar a 440 familias con más de S/3,800,000.

Además, durante el año incrementamos el nivel de penetración del Seguro Multirisgo en 88% como mínimo, e incrementamos la colocación de los seguros Protección de Cuotas y Múltiple crédito en más de 250% con respecto al 2019.

También incluimos asistencias en nuestros seguros Protección de Cuotas y Múltiple y relanzamos nuestro Seguro Agro, con prima subvencionada por el Estado para pequeños agricultores.

## **Facilidades y Apoyos por la pandemia de la COVID-19**

### **Entrega del Bono Universal Familiar del Estado**

En el marco de la pandemia, participamos en el pago del Bono Universal Familiar del Estado en los meses de agosto y octubre. La entrega del subsidio de S/760 se realizó mediante depósito en una cuenta de ahorros de Financiera Confianza a los beneficiarios que fueron notificados mediante mensaje de texto por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).

Para ello, creamos el producto Confianza Solidaria que es exclusivo para el pago del bono, ya que no cobra ningún tipo de comisión a los beneficiarios. Así, 200 mil hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de la zona urbana y rural pudieron contar con un lugar seguro para tener su dinero y disponer de él con facilidad; como medida para la protección económica ante el riesgo de propagación de la COVID-19.

### **Periodos de Gracia**

Ante el impacto económico del aislamiento social obligatorio, atendimos a nuestros clientes con periodos de gracia de hasta 6 meses; período en el que, además, pueden elegir ir pagando sus intereses de gracia y seguir trabajando más tiempo con el préstamo otorgado. Estas condiciones han permitido a más clientes optar por estas

facilidades en sus cronogramas de pago, especialmente diseñados para nuestra presente situación, en la que requieren más tiempo para empezar a pagar sus créditos.

En el caso específico de nuestro producto agropecuario se ha implementado un periodo de gracia de 120 días cuando se trata de pagos mensuales, pero mantenemos una proyección de pagos acorde a los ingresos de nuestros clientes con cuotas flexibles y al vencimiento.

A su vez, para las clientas de nuestro producto Palabra de Mujer se ofrece la posibilidad del pago de cuotas con periodos de gracia de tres o seis meses, con pago de intereses y además la opción de ampliar los créditos a partir del 50% del ciclo en curso.

### **Facilidades de Financiación – FAE MYPE y Reactiva Perú**

En la gestión de la reactivación económica, el Gobierno incluyó entre sus prioridades a las micro y pequeñas empresas peruanas. El gran desafío del Estado, en este contexto, fue el de administrar los recursos y crear programas económicos al que accedieran las Mype para poder ayudar a que la cadena de pagos se mantuviera.

Con este fin es que surgen los programas Fondo de Apoyo Empresarial (FAE-MYPE) y Reactiva Perú. Cada uno con sus propios requisitos y particularidades pero ambos manejados bajo la modalidad de subasta.

- **FAE-MYPE**

Es un Fondo estatal creado para garantizar créditos de capital de trabajo para las micro y pequeñas empresas (Mype) de todos los sectores productivos, con plazos de 3 años y un período de gracia de hasta 12 meses. El Fondo tiene S/800 millones, que permite colocar líneas de crédito garantizadas hasta por S/4,000 millones en beneficio de MYPEs.

Financiera Confianza desembolsó cerca de S/160 millones del programa FAE-MYPE, atendiendo a un total de 18,335 clientes.

- **FAE MUJER**

El programa financia capital de trabajo a mujeres que tengan o hayan tenido un crédito en forma individual o grupal. Promueve la reinserción al sistema financiero de las mujeres afectadas económicamente por la pandemia. Este, si bien fue un programa mucho más pequeño que los dos anteriormente mencionados, se creó producto de acercamientos entre Financiera Confianza y el Ministerio de Economía y Finanzas para discutir y abordar el impacto

particular de la pandemia en la economía de las mujeres cabeza de hogar en situación de vulnerabilidad<sup>1</sup>.

Financiera Confianza desembolsó S/1.2 millones del programa FAE Mujer, atendiendo a un total de 669 clientas.

- **Reactiva PERÚ**

El objetivo del programa es garantizar préstamos otorgados por las instituciones financieras a las empresas para reponer su capital de trabajo. Es el Programa de Garantías más ambicioso y grande de la historia peruana, con S/60,000 millones equivalente a 8% del PBI, según el MEF para promover la reactivación económica.

Financiera Confianza desembolsó más de S/6 millones del programa Reactiva PERÚ, atendiendo a un total de 269 clientes.

## Programas Educativos

En el 2020 desarrollamos nuevos servicios formativos y adaptamos los que ya existían al contexto de aislamiento social. Nuestro programa formativo a clientas Palabra de Mujer fue relanzado con una versión digital y difundimos conocimientos de forma pública y gratuita para continuar impulsando el desarrollo de nuestros clientes y clientas, y de los microempresarios en general, brindándoles herramientas y conocimientos que necesitan para reactivar sus negocios y mejorar su calidad de vida.

- **Aprendiendo en Confianza**

Parte de la oferta de valor de nuestro producto Palabra de Mujer se basa en un pilar formativo, que consiste en asesorías a las integrantes de los créditos grupales. En marzo, se relanzó el programa como "Aprendiendo en Confianza". Se trata de un programa con seis ejes temáticos: finanzas personales, gestión de negocio, alfabetización digital, desarrollo personal, bienestar del hogar y género, y cuidados de la salud. Al cierre de 2020, hemos tenido un alcance de 45,870 clientas con este programa.

El programa incluyó también un componente de capacitación y entrenamiento a nuestro equipo comercial del producto Palabra de Mujer en los mismos temas. Se les proporcionó guías de orientación, manuales y clases modelo para asegurar la transmisión de conocimientos.

---

<sup>1</sup> Para referencias se puede consultar: <https://elcomercio.pe/economia/negocios/ceo-de-financiera-confianza-se-puede-crear-un-fae-para-microempresarias-mujeres-entrevista-equidad-de-genero-empresarias-noticia/?ref=ecr>

A raíz de la pandemia, nuestros asesores y asesoras realizaron las capacitaciones de manera virtual, utilizando las redes sociales como medio de comunicación principal con nuestras clientas.

| Registro de reuniones |                       | Agosto | Setiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | Total  |
|-----------------------|-----------------------|--------|-----------|---------|-----------|-----------|--------|
| Recurrentes           | Grupos                | 337    | 370       | 332     | 266       | 453       | 1758   |
|                       | Clientes              | 3,244  | 3,844     | 3,526   | 3,543     | 5,400     | 19,557 |
|                       | Reuniones programadas | 443    | 807       | 1,167   | 1,463     | 1,748     | 5,628  |
|                       | Reuniones realizadas  | 17     | 201       | 224     | 343       | 1,679     | 2,464  |
|                       | % de cumplimiento     | 4%     | 25%       | 19%     | 23%       | 96%       | 44%    |
| Nuevos                | Grupos                | 150    | 171       | 167     | 91        | 151       | 730    |
|                       | Clientes              | 1,589  | 1,897     | 1,853   | 1,143     | 1,757     | 8,239  |
|                       | Reuniones programadas | 15     | 81        | 256     | 403       | 502       | 1,257  |
|                       | Reuniones realizadas  | 1      | 39        | 63      | 220       | 394       | 717    |
|                       | % de cumplimiento     | 7%     | 48%       | 25%     | 55%       | 78%       | 57%    |

Control de grupos desembolsados durante la pandemia del coronavirus (COVID-19)  
 Fuente: Registro manual de Financiera Confianza  
 Elaboración propia

○ **Ejes del programa**



- **Bloques del programa**

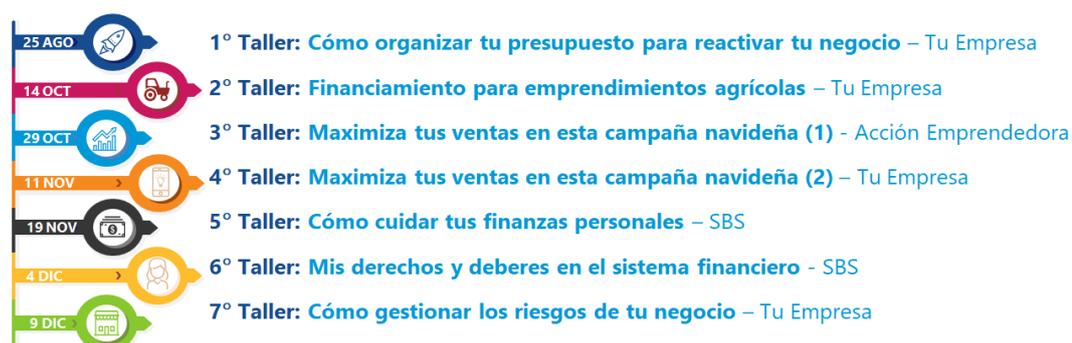


- **La Academia de Confianza**

En octubre, iniciamos la Academia de Confianza, un programa de formación virtual a través de capacitaciones gratuitas y seguras a 408 personas (60% mujeres en promedio) en temas como: gestión de negocios, finanzas personales y finanzas del negocio.

Realizamos 7 talleres virtuales en nuestra página de Facebook en alianza con distintas entidades: (1) Maximiza tus ventas esta campaña navideña (organizado con Acción Emprendedora); (2) Cómo cuidar tus finanzas personales, (3) Mis deberes y derechos en el sistema financiero (organizados con la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP); 4 talleres organizados con Tu Empresa del Ministerio de la Producción: (4) Cómo organizar tu presupuesto para reactivar tu negocio, (5) Financiamiento para emprendimientos agrícolas, (6) Maximiza tus ventas esta campaña navideña, y (7) Cómo gestionar los riesgos de tu negocio.

- **Cronograma de talleres**



Además, realizamos dos consultorios financieros a un grupo de clientas de nuestro crédito Palabra de Mujer en alianza con APRENDA como parte del Premio Citi para la microempresa 2018 (“Cómo ordenar tus finanzas para vender más”, “¿Cómo formalizar mi negocio?”). Se generaron espacios de aprendizaje conjunto y absolución de dudas para contribuir a su empoderamiento personal, autonomía económica y liderazgo dentro de sus grupos de crédito.

## Canales

### Canales Digitales

Si bien Financiera Confianza avanzaba desde hace varios años en su transformación digital, el 2020 fue un año con múltiples hitos con miras a consolidar el modelo de negocio digital y priorizar el desarrollo de iniciativas digitales: implementamos la Banca Móvil para nuestros clientes; habilitamos las operaciones interbancarias tanto en oficinas como desde la Banca Móvil, y la Billetera Móvil (Bim) para realizar consultas y operaciones desde el teléfono celular; e implementamos la recaudación en campo a través de asesores de negocio y equipo de recuperaciones.

- **APP Financiera Confianza para Clientes**

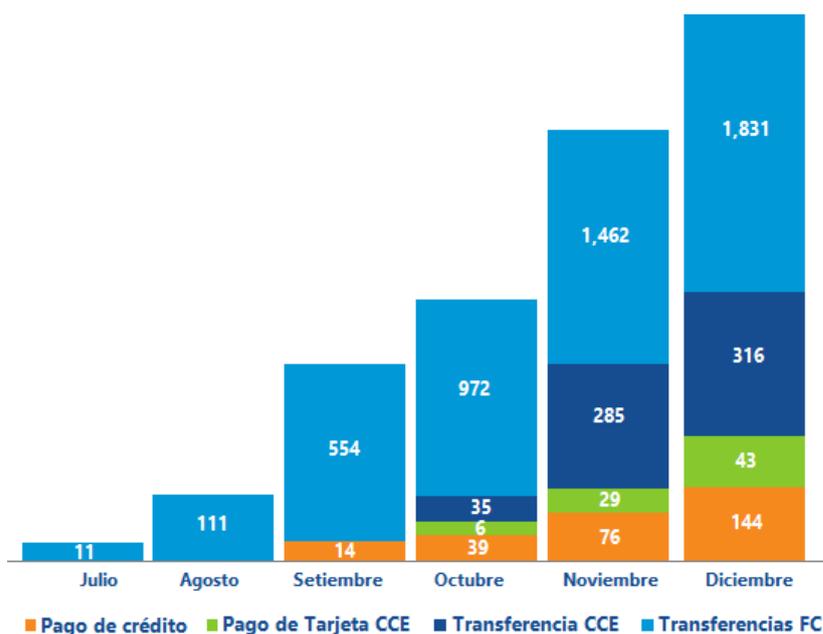
Enfocados en estar más cerca a nuestros clientes y agilizar la ejecución de sus transacciones de la forma más segura, en agosto del 2020 culminamos exitosamente el desarrollo del App Cliente transaccional, primer canal digital propio dirigido a clientes de Financiera Confianza.

En setiembre del mismo año, se lanzó la primera versión de nuestra App para clientes, lo cual les brindó la posibilidad de realizar consultas de saldos y movimientos en sus cuentas de ahorros, transferencias entre cuentas en Financiera Confianza y pagos de préstamos propios, de forma simple, rápida y con total seguridad.

En el mismo mes, se culminó la implementación del servicio de transferencias interbancarias diferidas y pagos de tarjetas de crédito a través de nuestras agencias (mediante convenio con la Cámara de Compensación Electrónica) y en noviembre se agregaron dichas funcionalidades al App para que nuestros clientes realicen dichas operaciones desde donde estén.

Contamos con un total de 17,575 registrados y 2,334 transacciones con un monto total transaccionado de S/1.3 millones, siendo las transacciones principales las transferencias y pagos de obligaciones.

## Transacciones realizadas APP Cliente



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

- **APP Grupal**

Con el objetivo de continuar apoyando a las emprendedoras, generamos diversas opciones para la gestión de los créditos Palabra de Mujer en campo. Esta solución permite al asesor tomar la información durante el reconocimiento del grupo, lo que genera un impacto positivo en el tiempo de atención y el proceso de otorgamiento de crédito.

Las opciones activas al cierre de 2020 son:

- Alta de grupos
- Gestión de reuniones de grupos
- Gestión de direcciones de grupos
- Integración al Gestor Documental

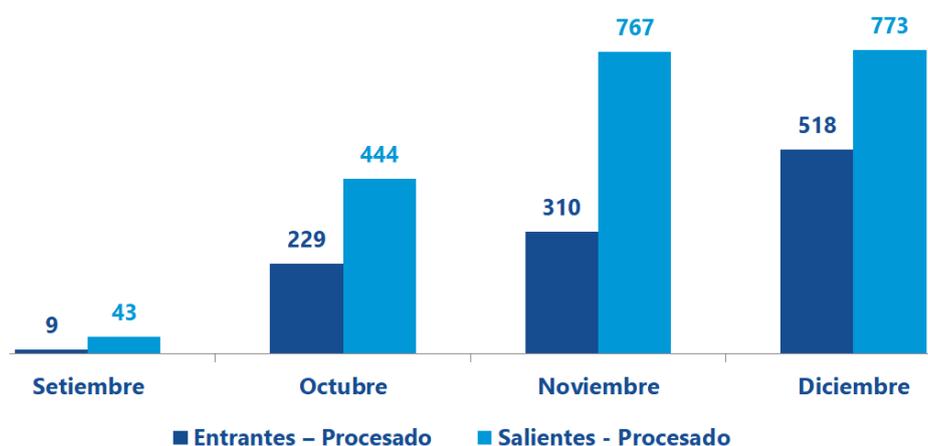
- **Transferencias Interbancarias**

La activación de esta opción facilita la transaccionalidad, permitiendo a nuestros clientes mover su dinero a diferentes entidades con facilidad, seguridad, y optimizando tiempos mejorando su experiencia. Además, facilita la captación y optimiza la operatividad en nuestras agencias y Operaciones Centralizadas.

Durante el 2020 se activaron las opciones de:

- Transferencias diferidas
- Pago de tarjeta de crédito

## Transferencias Interbancarias Diferidas



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

La solución ha sido muy bien recibida por nuestros clientes tanto de Activos, como de Pasivos y Banca Preferente. Por ello, se verifica un incremento progresivo de las transferencias vía CCE desde su lanzamiento, esto sumado a que el servicio fue implementado en el APP Cliente a fin de brindarles facilidades y trasladar sus fondos entre las entidades participantes de la CCE.

### Canales Físicos

El 2020 se abrió una nueva agencia (AG) en Juliaca - Las Mercedes en la provincia de San Román Departamento de Puno. También se realizó el up grade de 7 Establecimientos de Operaciones Básicas Plus (EOB+) a Agencias y se convirtió 2 establecimientos de Operaciones Básicas (EOB) a EOB+.

Con ello nuestros clientes de las zonas beneficiadas tienen ahora una mayor oferta de servicios en crédito, ahorro y seguros.

| Canal                  | Tipo          | Distrito    | Provincia     | Departamento |
|------------------------|---------------|-------------|---------------|--------------|
| Juliaca - Las Mercedes | Nueva Agencia | Juliaca     | San Román     | Puno         |
| Cutervo                | De EOB+ a AG  | Cutervo     | Cutervo       | Cajamarca    |
| Parcoy                 | De EOB+ a AG  | Parcoy      | Patáz         | La Libertad  |
| Chincho                | De EOB+ a AG  | Chincho     | Urubamba      | Cusco        |
| Celendín               | De EOB+ a AG  | Celendín    | Celendín      | Cajamarca    |
| Panao                  | De EOB+ a AG  | Panao       | Otuzco        | Huánuco      |
| Concepción             | De EOB+ a AG  | Concepción  | Concepción    | Junín        |
| Otuzco                 | De EOB+ a AG  | Otuzco      | Otuzco        | La Libertad  |
| Yurimaguas             | De EOB a EOB+ | Yurimaguas  | Alto Amazonas | Loreto       |
| San Ignacio            | De EOB a EOB+ | San Ignacio | San Ignacio   | Cajamarca    |

En total, cerramos el año 2020 con 202 oficinas: 114 agencias, 35 EOB, 23 EOB+ y 30 locales compartidos con el Banco de la Nación.

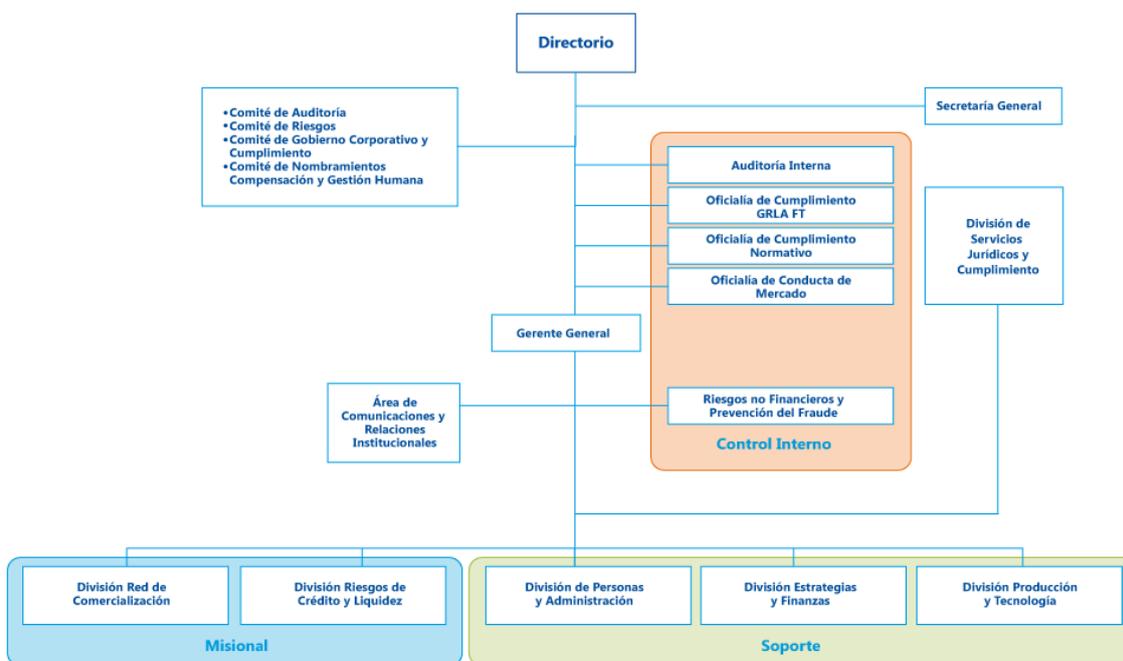


## Capítulo 3.

# Cultura Corporativa y Estructura Organizacional

## Estructura Organizacional

Con el objetivo de seguir fortaleciendo nuestra gestión para adaptarnos a la nueva realidad del Perú y del mundo ante el impacto de la COVID-19 y siendo vital la unificación de procesos, la centralización de áreas operativas y el fortalecimiento de las gerencias territoriales, realizamos en agosto los siguientes cambios:



- **Unificación de la División de Desarrollo de Clientes y la División de Red de Distribución** en la nueva División de Red de Comercialización. Esta nueva división comprende las áreas de Captaciones, Seguros y Marketing, de Estrategia e Inteligencia Comercial y de Productos de Crédito, así como la gestión de toda la red comercial a través de las Gerencias Territoriales.
  - **Proyecto Llika Comercial:** El modelo de negocio también se adaptó a la nueva normalidad. Se configuró una estructura más horizontal y ágil, que permite la profundización del mercado a través de corredores socioeconómicos y la zonificación de carteras.

El proyecto potencia las funciones estratégicas de seguimiento y control de los Gerentes Territoriales y Gerentes de Corredor, además de fortalecer las competencias en campo de nuestra Red (pasando de 5 territorios a 3 territorios), migrando del modelo de regionalización por zonas a un modelo de regionalización por corredores (de 13 Regiones a 27 Corredores).

- **Unificación de la División de Finanzas y la División de Transformación e Innovación** en la nueva División de Estrategia y Finanzas. Esta división está conformada por las áreas de Contabilidad, Tesorería y Gestión Financiera, de Planificación Financiera y Control de la Gestión, de Gestión por Procesos y Proyectos, y de Inteligencia y Analítica de Datos.
- **Creación del Área de Operaciones y Canales**, dentro de la División de Producción y Tecnología, que incluye: i) la administración de los canales, ii) el diseño de nuevos canales y iii) todas las actividades operativas de las áreas centrales.

## Cultura y Gobierno Corporativo

En Financiera Confianza creemos que solo cumpliremos nuestra misión si contamos con un equipo competitivo y permanentemente capacitado. Por eso buscamos priorizar la formación integral de nuestros 2,302 colaboradores y fomentamos su compromiso con la empresa y la misión, así como su desarrollo profesional, valorando su experiencia, conocimientos y multiculturalidad.

| GÉNERO  |     | CATEGORÍA         |     | ANTIGÜEDAD       |     | EDAD               |     | TERRITORIO   |     |
|---------|-----|-------------------|-----|------------------|-----|--------------------|-----|--------------|-----|
| Mujeres | 46% | Asesores          | 57% | Menor de 1 año   | 14% | Menos de 30 años   | 33% | Nor Andino   | 31% |
| Hombres | 54% | Soporte Comercial | 33% | Entre 1 y 5 años | 46% | Entre 30 y 40 años | 49% | Lima Oriente | 27% |
|         |     | Staff             | 10% | Más de 5 años    | 40% | Más de 40 años     | 18% | Centro Sur   | 31% |

## Prevención de la COVID-19

Para proteger a nuestros clientes, proveedores y -sobre todo- colaboradores, en marzo de 2020 conformamos el Comité COVID-19; liderado por la División de Personas y Administración. A través de este equipo se centralizó, lideró y monitoreó toda la información y acciones requeridas para la de prevención y control del contagio de la enfermedad en toda la organización. A continuación se detallan algunas de las principales acciones implementadas:

- **Fuertes como un Puma:** Estrategia de comunicaciones interna multicanal. Su pieza central fue un site interno creado ante la necesidad de mantener la cercanía con nuestros colaboradores durante el periodo de la emergencia sanitaria, difundiendo a través de este medio cientos de piezas entre material informativo y lúdico sobre temas de salud, corresponsabilidad en el hogar e información de interés sobre las medidas ante la COVID-19. Este Site está

estructurado en tres secciones: **Cuídate – Cuídame**, **Hogar Feliz**, y **Puma Informativo**. Además, las piezas e información del site fueron reforzados mediante otros canales internos como red social interna, correo y app Familia Confianza.

- **Cuídate – Cuídame:** sección que brinda atención a la salud emocional y física, y a las formas de afrontar el trabajo remoto.
- **Hogar feliz:** promueve actividades que integran a la familia, recomendaciones para lograr la equidad y corresponsabilidad en el hogar, entre estas actividades implementamos nuestras jornadas de viernes de talentos, concurso equipo navideño y concurso navidad en la nueva normalidad.
- **Puma Informativo:** en esta sección brindamos información sobre las medidas de protección adoptadas por el gobierno y por la institución frente a la COVID-19
- **Puma Inspector:** Estrategia del Comité COVID-19 y de comunicación interna para visibilizar el cumplimiento e incumplimiento de los protocolos de prevención por parte de nuestros equipos de las oficinas a nivel nacional. Esta estrategia fue implementada en el mes de agosto a través de nuestro grupo de Facebook interno donde realizamos publicaciones con fotos reales evidenciando el incumplimiento de las medidas de prevención y destacando el cumplimiento de los protocolos acompañado con un resumen de las agencias que al cierre de mes cumplían con todos los protocolos, de esa manera recibían nuestras felicitaciones por contribuir a frenar la COVID-19.
- **Dotación de implementos:** Cumplimos con la dotación de los diversos Equipos de Protección Personal (EPP) exigidos por el Ministerio de Salud del Perú y monitoreamos el abastecimiento permanente de papel toalla, alcohol en gel y jabón líquido, en cada oficina.
  - Para el personal de la Red Comercial y Recuperaciones, que mantienen contacto con cliente y realizan labores de campo, se les dotó de mascarillas, visor protector y dispensador personal de alcohol en gel.
  - Para el personal de la Red de Operaciones, que mantienen contacto con clientes en la oficina, se les dotó de mascarillas e instalamos protectores acrílicos para cada módulo.
- **Sesiones de concientización:** Con la finalidad de aclarar las dudas de nuestros colaboradores sobre la COVID-19, protocolos de prevención y otros temas

relacionados a la pandemia, desarrollamos diversas actividades de concientización, a través del Campus Microfinanzas y de sesiones virtuales.

- Optimización de la Red donde participaron gerentes de corredor, gerentes de territorio, responsables agropecuarios y de inclusión.
- Taller prevención donde participaron los supervisores de oficina a quienes se les informó la importancia del manejo del File COVID-19.
- Capacitaciones de Recaudo en Campo, en el contexto de la COVID-19, donde participaron los responsables de mora a nivel nacional.
- Charlas en vivo con nuestro Médico Ocupacional, dirigido a todos los colaboradores, a través de nuestro grupo de Facebook interno.

### **Beneficios Activados Durante el Periodo de Emergencia Sanitaria**

Además de la difusión de medidas de prevención del contagio, la adopción de protocolos de seguridad sanitaria y la distribución de EPP, dado que nos preocupamos por el bienestar de nuestros colaboradores implementamos diversos beneficios para apoyarlos a la hora de afrontar la emergencia sanitaria. A continuación se detallan los más relevantes:

- **Adelanto de gratificación:** se permitió a los colaboradores que así lo desearan adelantar el pago de S/1,000 o S/1,800 de su gratificación, permitiéndoles así disponer de efectivo para cubrir necesidades e imprevistos ocasionados por la pandemia de la COVID-19 y la coyuntura del aislamiento social obligatorio.
- **Asignación de movilidad:** se asignó un monto por movilidad, de marzo a julio, a todo el personal de la Red de Operaciones (asesores de servicio, asesores de plataforma y supervisores de oficina), con finalidad de facilitar su asistencia al centro de labores, asegurando la prestación de servicios a nuestros clientes.
- **Apoyo Psicológico:** en alianza con nuestro bróker de seguros, Marsh, se brindó soporte psicológico a los colaboradores afectados con diagnóstico de la COVID-19 o que reportaron fallecimientos de compañeros.
- **Equipo Soporte COVID-19:** se conformó el equipo soporte COVID-19 con 15 integrantes, pertenecientes a la División de Personas y Administración, encargados de la atención y monitoreo de casos sospechosos y confirmados de COVID-19. Este equipo guió a los colaboradores afectados en su atención y en el cumplimiento de los protocolos desde la notificación hasta definir el descarte del contagio y/o hasta el alta de su recuperación.

- **Charlas en vivo con especialistas:** En coordinación con el equipo de Marsh, realizamos 11 talleres en vivo para atender 4 frentes importantes: psicología, nutrición, salud y seguridad, con el fin de que sea un espacio de aprendizaje para nuestros colaboradores y lo pongan en práctica en sus hogares.

## Formación y Capacitación

Otro de los efectos de la pandemia de la COVID-19 y de las medidas de prevención del contagio, fue el rediseño de nuestras actividades de formación y capacitación para poder desarrollarlas en modalidad virtual.

Así, las actividades de capacitación presencial que ya se tenían previstas se digitalizaron haciendo uso de nuestra plataforma de formación: Campus Microfinanzas, donde desarrollamos programas para todos nuestros colaboradores reforzando, actualizando y fortaleciendo sus conocimientos ante los nuevos retos. Dentro de los programas que desarrollamos resaltan los siguientes:

- **Campus Microfinanzas:** A diferencia de los anteriores, este año nuestra plataforma virtual de capacitación nos ha permitido llegar al 100% de nuestros colaboradores quienes han ejecutado cursos, actividades y programas permitiéndonos superar al cierre de diciembre 204 mil horas de formación virtual, haciendo un promedio de 89 horas por colaborador.
- **Red Aprendo:** Es un programa de formación virtual a través del Campus Microfinanzas, dirigido a los equipos de la Red: asesores y administradores de negocios, gerentes territoriales y de corredor, así como a los equipos de operaciones. El objetivo fue actualizar sus conocimientos en ventas, cobranzas, productos, además de reforzar sus habilidades personales que les permita adaptarse de una mejor manera al actual contexto.

Su duración fue de cuatro meses, iniciando en agosto y extendiéndose hasta noviembre. Durante cada mes se programaron asignaturas y actividades con temas elegidos de manera especial en base a las nuevas necesidades y enmarcados en el contexto de la nueva normalidad, tales como resiliencia, temas en equidad de género, venta de canales no presenciales, protocolo de prevención y actuación frente a la COVID-19, ideas de negocio en el contexto de la COVID-19, entre otros. Hasta el mes de noviembre se ha reportado la participación de al menos 1,600 colaboradores; que significa poco más del 80% de nuestro público objetivo.

- **Programa Online de Entrenamiento en Riesgos:** Se replanteó el programa de Certificación en Riesgos, que se tenía previsto desarrollar de manera presencial para este año, a un programa 100% online al que denominamos:

Programa Online de Entrenamiento en Riesgos. Su objetivo fue preparar a los equipos para enfrentar la probabilidad de que se incrementaran los casos de fraude y/o el incumplimiento de los pagos por parte del cliente, dada la emergencia sanitaria, que impedía un control cercano y tradicional. Se desarrolló a través de sesiones virtuales sincrónicas y con refuerzo de temas a través de nuestro Campus Microfinanzas, ambas actividades durante el mes de setiembre. Participaron gerentes de corredor, administradores de negocios, asesores comerciales, jefes de operaciones de agencia y algunos colaboradores de staff que solicitaron participar. En total hubo una participación de 1,289 colaboradores, que representa casi el 90% de nuestro público objetivo.

- **Inducción para nuevos colaboradores:** Estamos convencidos que el proceso de inducción es de vital importancia dentro de una organización, pues a través de este, los nuevos miembros del equipo de Financiera Confianza se comienzan a integrar a nuestra cultura, a nuestra historia, a nuestras políticas, a nuestros valores y a nuestra razón de ser.

En 2020, aun con las limitaciones del contexto de la COVID-19, no dejamos de realizar esta actividad. La digitalizamos y desarrollamos mediante sesiones virtuales y de esta manera, además de recibir información valiosa para sus labores, les hemos dado una cordial bienvenida.

### **Promoción de la Equidad y Diversidad**

Como respuesta inmediata a la pandemia, y teniendo en cuenta el impacto diferenciado por género, lanzamos el programa #VivoConEquidad con el fin de generar espacios internos de conversación activa con enfoque de género para todo nuestro personal, en un contexto de aislamiento social y trabajo remoto.

El programa se basó en cuatro pilares:

- **Sensibilización y autoaprendizaje:** brindamos herramientas para motivar la reflexión en tiempos de aislamiento social obligatorio mediante el envío de comunicados relacionados con equidad y diversidad;
- **(Re)conocimiento de brechas (encuesta en tiempos de aislamiento social):** realizamos un estudio con el apoyo de la consultora GenderLab para conocer cómo el Estado de Emergencia afectó a nuestro personal y detectar brechas entre hombres y mujeres. Este punto se amplía más adelante.

- **Conversación activa:** facilitamos espacios de conversación interna activa como conversatorios y talleres en vivo con perspectiva de género para promover la equidad desde diferentes roles en la organización;
- **Motivar la equidad con el ejemplo:** difundimos comunicaciones y realizamos talleres con el objetivo de derribar estereotipos y sesgos inconscientes, así como visibilizar el liderazgo y trabajo de mujeres de Financiera Confianza.

El estudio realizado con GenderLab nos permitió recoger información sobre cómo las mujeres y hombres afrontaron la cuarentena y su impacto en sus actividades diarias. Tuvimos una participación total de 1,745 trabajadores, 47% de ellos mujeres.

De este estudio, se desprendió que las mujeres están más preocupadas por tener que mostrarse siempre disponible para trabajar o por la percepción que pudieran tener sus líderes con respecto al equilibrio de las responsabilidades familiares y laborales. En promedio, las mujeres dedican 3,46 horas más al día en la gerencia y labores del hogar, cuidado de los hijos o de personas de la tercera edad.

- **Compromisos de Financiera Confianza para conciliar lo laboral y lo familiar:** a raíz del impacto diferenciado por género que detectamos, publicamos y difundimos un listado de compromisos de corresponsabilidad y conciliación en un contexto de trabajo remoto.

Fueron seis compromisos que se comunicaron a todos los trabajadores y trabajadoras de la empresa para fomentar un adecuado balance entre las tareas del hogar y las actividades laborales y facilitar la adaptación al trabajo remoto. El mensaje también se reforzó en reuniones del Comité de Dirección y del Comité de Dirección Ampliado.

## 6 compromisos para conciliar lo laboral y lo familiar



Salvo urgencias y casos excepcionales, nuestras comunicaciones de trabajo (mensajes, correos, llamadas) y las reuniones virtuales siempre deben respetar el horario laboral regular.



Si vives solo(a) y presentas alguna urgencia, coméntalo a tu equipo. Estamos para apoyarnos, siempre.



Si vives con tu familia y debes atender responsabilidades del hogar o necesitan de tu apoyo, tómate el tiempo necesario para atenderlos.



Si estás en una videollamada con tu equipo, no te preocupes si aparece tu familia o hay ruidos. Entendemos que ahora tu hogar es tu oficina.



Si tienes hijos(as) en edad escolar y están asistiendo a clases de forma virtual, tómate el tiempo para acompañarlos en este nuevo reto para ellos.



Organiza tus responsabilidades laborales, en equilibrio con tus responsabilidades personales y familiares. Cuenta con el apoyo de tu jefe directo para ello.

- **Beneficios especiales para colaboradoras, colaboradores y sus familias:**

El estudio realizado también nos permitió también conocer la situación en la que se encontraban nuestros trabajadores y trabajadoras en sus hogares y las facilidades y/o herramientas que disponían y de las que carecían para adaptarse al trabajo remoto.

Con ello, se activaron beneficios especiales para nuestro personal y sus familias, como financiamiento de implementos de oficina / aula virtual y bicicletas, préstamos que se otorgaron con descuento por planilla y una TEA especial para adquirir laptops, tablets, impresoras, escritorios, sillas ergonómicas y bicicletas.

Finalmente, en materia de promoción de una cultura corporativa equitativa y diversa, en 2020 participamos en otra edición del Ranking PAR de Aequales.

- **Ráking PAR:** Este fue nuestro cuarto año consecutivo, participando como Financiera Confianza, y por primera vez como Grupo Fundación Microfinanzas BBVA. Es así que logramos posicionarnos en el ranking PAR como la 10° institución del rubro de servicios financieros y seguros del Perú de un total de 35 instituciones financieras participantes. Mientras que en el ranking nacional ocupamos el puesto 23 de un total de 100 empresas y a nivel Latinoamérica, ocupamos el puesto 53 de un total de 2011 empresas.

Contar con un Plan de Igualdad anual documentado y una Mesa de Equidad y Diversidad con sesiones periódicas, nos permiten consolidar nuestros objetivos e identificar retos pendientes para continuar impulsando la equidad y diversidad en la empresa, como lo son el promover una mayor participación de grupos minoritarios, la inclusión de enfoque de género en los proyectos, el diseño de un programa de capacitaciones abocado a temas de género y mejoras en nuestros procesos de selección y atracción de talento.

### **Buen Gobierno Corporativo**

Los desafíos planteados por el 2020, expuestos en la Introducción de esta Memoria, obligaron a las sociedades y organizaciones a encontrar nuevas formas de trabajo, lo que puso a prueba la robustez de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo, permitiendo la continuidad de los procesos de toma de decisiones de los principales órganos de gobierno, sin contratiempos ni dificultades, respetando las exigencias regulatorias de la industria.

Así, en el 2020, se resaltan las principales medidas e iniciativas:

- **Implementación y uso del software “Diligent Boards”:** herramienta digital para la administración de los principales órganos de gobierno de Financiera Confianza. A través de esta plataforma 100% digital se remite las convocatorias a las sesiones de los referidos órganos de gobierno, poniéndose a disposición de los miembros la documentación e información de sustento materia de decisión de tales órganos de gobierno, en el que sus miembros pueden realizar anotaciones, revisiones desde sus teléfonos, tabletas o computadoras, incluso sin conexión a internet. Esta implementación es parte del proceso de transformación digital de la entidad, en el que el sistema de Gobierno Corporativo ha ganado protagonismo.
- **Conformación del Centro de Comando de Servicios Jurídicos y Cumplimiento:** ante la pandemia generada por la COVID-19, se conformó el “Centro de Comando de Servicios Jurídicos y Cumplimiento” abocado a mantener la continuidad operacional y la relación de transparencia e información con nuestros principales Grupos de Interés, como nuestros clientes, colaboradores, entes reguladores, autoridades y gremios, focalizando nuestros esfuerzos en mantener una adecuada conducta con el mercado, una adecuada gestión del riesgo reputacional, riesgo regulatorio, riesgo LAFT y otros riesgos que pudieron incrementarse producto del Estado de Emergencia. Ello permitió planificar y gestionar el soporte legal y de Compliance durante el período de crisis, asegurando el valor agregado en los servicios brindados y los frentes del Sistema de Gobierno Corporativo interno.

- Aprobación del Modelo de Prevención de Responsabilidad Administrativa:*** reforzando el compromiso institucional de la lucha contra la corrupción, la Junta General de Accionistas aprobó el Modelo de Prevención de Responsabilidad Administrativa, que es el sistema de normas, procedimientos y mecanismos de control destinados a prevenir, detectar y mitigar razonablemente la comisión de delitos, respecto de los cuales pueda recaer responsabilidad administrativa a la empresa; todo ello con el objetivo de minimizar el riesgo a la sociedad, sus órganos de gobierno y su alta dirección, generando un clima de confianza y transparencia frente a sus grupos de interés. Asimismo, se designó a la responsable de Prevención de Delitos, en el marco de la Ley N° 30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, su Reglamento y modificatorias.
- Actualización del Reglamento de Normas Internas de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y Manejo de Información Privilegiada:*** se modificó la presente normativa interna a fin de (i) actualizarla a la operativa actual de la Sociedad de manera que los criterios y flujo del proceso se encuentren debidamente regulados y respondan a las demandas actuales de agilidad; (ii) incluir las funciones de la Oficialía de Cumplimiento Normativo en lo referente al seguimiento y control sobre los hechos de importancia con la finalidad de asegurar el oportuno cumplimiento de estas comunicaciones; y, (iii) actualizar los cargos organizacionales acorde a la actual estructura orgánica de la Sociedad, una estructura más homogénea y ágil que permita construir mayor capacidad de adaptación a la entidad.
- Relanzamiento del canal "Háblanos con Confianza":*** se repotenció el canal de comunicación puesto a disposición de los colaboradores, proveedores o terceros para facilitar la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas, fraudulentas, y/u otras de naturaleza antiética que se hayan podido identificar, especialmente durante el período de aislamiento social declarado por el gobierno producto del Estado de Emergencia declarado. El relanzamiento de dicho buzón institucional tuvo como objetivo (i) incentivar el uso de dicho canal, mostrando la efectividad del mismo; (ii) recordar los principios que rigen dicho canal, especialmente, el de "Confidencialidad" y "Seguridad"; (iii) reforzar el sentido de acompañamiento de la Sociedad y libre acceso al buzón; e, (iv) informar la tipología de situaciones que pueden comunicarse a través de esta vía.
- Nueva Estructura Ágil y Colaborativa de Gobierno: Comités Regulatorios y Mesas de Trabajo:*** esta nueva estructura tiene como objetivo generar eficiencias en la actuación de los comités ejecutivos (de administración de la Sociedad) y su reporte con las instancias correspondientes, así como homogeneizar sus

lineamientos y actuaciones, considerando un adecuado sistema de cuentas (accountability grupal) que permita adoptar decisiones con agilidad y colaboración, como demanda la nueva dinámica y contexto laboral. De esta manera se cumple con (i) ajustar el proceso de toma de decisiones a la actual coyuntura; (ii) adecuación a la nuestra estructura organizacional, desde una óptica de eficiencia y agilidad; (iii) simplificar las reuniones para aprovechar eficientemente el tiempo de cada integrante; y, (iv) reorganizar la reglamentación (arquitectura normativa).



Capítulo 4.

## Gestión Integral del Riesgo

## **Gestión de Riesgo de Crédito, Mercado y Liquidez**

Como se detalla en la Introducción de esta Memoria, el 2020 fue un escenario complejo para el Sistema Financiero así como para todos los sectores económicos. Frente a este contexto adverso, el gobierno peruano puso en marcha un Plan Económico. En julio comenzó la reapertura de los sectores económicos y puso a disposición del Sistema Financiero distintos programas de apoyo financiero con el objetivo de garantizar la continuidad en la cadena de pagos y las condiciones necesarias para la reactivación de las Mypes y grandes empresas.

Al mismo tiempo, la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) estableció progresivamente distintas medidas para mitigar el impacto negativo en el portafolio de clientes y los resultados financieros de las entidades. En este contexto, en Financiera Confianza desarrollamos productos con líneas de gobierno dirigido al segmento Mype a través de los programas Reactiva y FAE Mype, así como la línea FAE Mujer dirigido a nuestro segmento objetivo; alineados a la misión de la empresa y de la FMBBVA.

Asimismo, desarrollamos estrategias y mecanismos para gestionar el impacto de la cartera deteriorada, segmentando el portafolio por niveles de riesgo y estableciendo estrategias para la recuperación del mismo. Los principales objetivos fueron reforzar las acciones en el seguimiento y contención de la mora, lograr recuperaciones eficientes por altura de mora, y atender de manera oportuna con soluciones según la situación de cada cliente.

El plan estuvo acompañado de herramientas de normalización, seguimiento y focalización de acciones del portafolio afectado por la pandemia, lo cual nos ha permitido reducir en este periodo el porcentaje de la cartera reprogramada de 80.5% al 26.3% del total (cierre de diciembre 2020); así como mejorar la calidad del portafolio reprogramado frente a lo previsto inicialmente. Adicional a esto, el plan incluyó la constitución de provisiones voluntarias y acciones de fortalecimiento patrimonial.

### **Gestión de Riesgo de Crédito**

En el 2020 los lineamientos se orientaron al acompañamiento a través de mecanismos y herramientas digitales que apoyaron la transformación del proceso crediticio, con la finalidad de mantener una adecuada gestión del riesgo. A continuación se detallan los principales resultados de esta gestión.



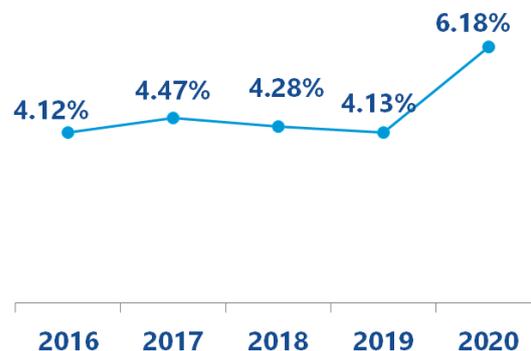
- **Indicador de Mora:**

Incremento de la mora en el 2020 explicado por la pandemia COVID-19. (6.18% vs. 7.32%). Sin embargo, en los últimos meses y a pesar de la incertidumbre y los impactos negativos en la economía peruana, la tasa de recaudo muestra una tendencia positiva continua, cerrando el año en 8.4% (Dic.19 10.9%).



- **Indicador de Prima de Riesgo:**

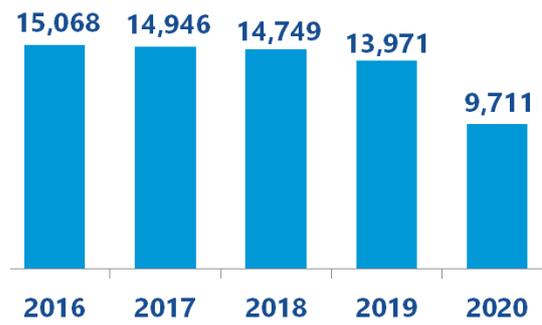
Aumento de la prima de Riesgos en el 2020 explicado por la constitución de provisiones voluntarias que nos permiten anticipar y contar con reservas para atender el impacto de la pandemia COVID-19 en el portafolio. Los resultados al cierre de año, terminan por debajo de lo esperado por la mejora de la calidad del portafolio reprogramado frente a lo previsto inicialmente.



<sup>2</sup> Los indicadores de mora y prima de riesgos incorporan los castigos y la recuperación de cartera castigada de 12 meses.

- **Cientes Castigados:**

La tendencia decreciente del número de clientes castigados refleja la situación del estado de emergencia nacional, para lo cual se dispusieron diversas medidas en la gestión del portafolio expuesto como el congelamiento del portafolio y reprogramaciones. Estas medidas, entre otras, nos han permitido mejorar nuestras las gestiones recuperatorias.



- **Cobertura de Cartera en Alto Riesgo (CAR):**

Indicador alineado a los objetivos de la entidad y con nuestra política prudencial de mantener la cobertura CAR por encima de 100% y reafirmandose en el 2020 con la constitución de provisiones voluntarias.



- **Gestión de Créditos Reprogramados:**

Durante el 2020, el equipo de seguimiento se focalizó en la gestión y aprobación de créditos reprogramados, dadas las medidas tomadas por el gobierno. En promedio, en el año 2020 se reprogramaron 4,000 operaciones mensuales vs 950 operaciones reprogramadas en el 2019. La recuperación de este portafolio viene siendo favorable y con tendencia positiva.



- **Condonaciones:**

Mantuvimos una tendencia decreciente de condonación de intereses durante el primer semestre. La aplicación de campañas de recuperación de créditos afectados por la pandemia a partir del segundo semestre revirtió esta tendencia. Finalmente se condonó S/24.24 millones de intereses, frente a S/9.61 millones de 2019.



## Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el 2020 Financiera Confianza mantiene holgura en los niveles de liquidez y con una exposición mínima al Riesgo de Mercado. A continuación se detallan los principales resultados de esta gestión.

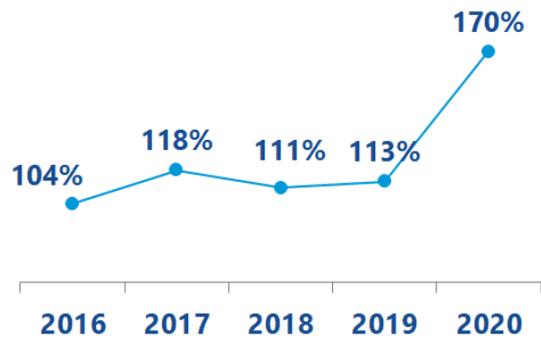
- **Ratio de Liquidez<sup>3</sup>:**

La entidad dispone de activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo, los cuales se reflejan en el indicador de liquidez que cierra el 2020 en 33.0%, por arriba del límite regulatorio (8%) e interno (10%). La liquidez aumenta debido a la mayor captación de fondeo (minorista y core) y a la participación en programas de gobierno como: FAE, REACTIVA y el pago del Bono Universal Familiar.



- **Ratio de Cobertura de Liquidez:**

Financiera Confianza cuenta con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a una situación de iliquidez por 30 días. Al cierre del 2020 el Ratio de Cobertura de Liquidez se ubicó en 170%, por arriba del límite regulatorio (100%).



- **Ratio Loan to Stable Customer Deposit Consolidado:**

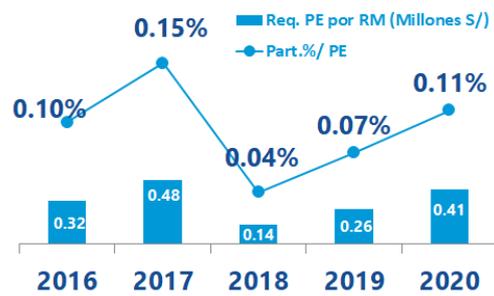
Tendencia decreciente en los últimos 3 años con mayor notoriedad en el 2020, explicado por el cambio en la estructura hacia un fondeo más estable (ahorros y depósitos en personas naturales) y menos volátil. El Ratio al cierre del periodo 2020 se ubicó en 117.16%.



<sup>3</sup> Promedio mensual

- **Requerimiento Patrimonial por Riesgo de Mercado:**

La empresa mantiene una exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés y por tipo de cambio que afecten el margen financiero y su valor patrimonial. El requerimiento de capital por riesgo de mercado se ubicó en S/ 0.41 MM, el cual es mínimo, representando el 0.11% del patrimonio efectivo.



En general, los resultados del 2020 reafirman nuestro compromiso de mejora continua de la cultura de administración de riesgos por lo que en el 2021 seguiremos mejorando la calidad de la cartera, a través de distintos proyectos y acciones dentro de los cuáles destaca un nuevo Sistema de Recuperaciones, la gestión y mantenimiento de modelos y políticas, y mejoras en el proceso de reprogramaciones para que acompañe las necesidades del clientes y le permita afrontar sus pagos en la coyuntura de pandemia de COVID-19 sin que esto signifique una exclusión del Sistema Financiero.

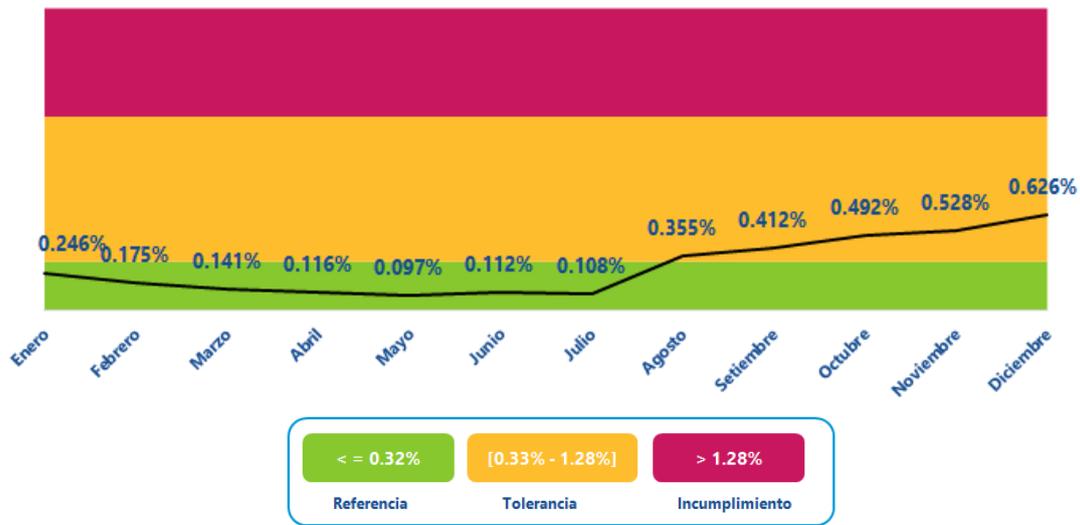
## Gestión de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude

Como componente de la Gestión Integral del Riesgo, la gestión de Riesgos No Financieros se encarga del desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de administración de riesgos Operacionales, Gestión de la Continuidad del Negocio, Gestión de la Seguridad de la Información y Prevención del Fraude (esta última como una línea de gestión especializada). Para ello, en Financiera Confianza contamos con un equipo de profesionales especializados, así como una estructura idónea de acuerdo a nuestro tamaño y la complejidad de nuestras operaciones.

Entre los principales objetivos para la gestión de Riesgos No Financieros en el 2020 estaba el culminar el proceso autorización para el uso del método estándar Alternativo (ASA) para el cálculo del Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional. Este objetivo se cumplió, llegandose a realizar la auditoría externa (a cargo de la empresa EY) y la auditoría especializada por parte de la SBS (culminada en el último trimestre), y cuyo resultado por parte del regulador se conocerá a principios del 2021.

En cuanto al Indicador de Riesgo Operacional (IRO) -que permite relacionar las pérdidas operacionales con el margen bruto (Utilidad bruta) y nos alerta sobre la necesidad de planes de acción que permitan el desempeño dentro del rango de tolerancia aprobado- este operó durante el 2020, dentro de la tolerancia. Cabe señalar que los gastos relacionados a la crisis por pandemia están considerados dentro de este cálculo.

## Indicador de Riesgo Operacional (%)



El indicador de Riesgo Operacional, operó durante el 2020, dentro de la tolerancia (los gastos relacionados a la crisis por pandemia están considerados dentro de este cálculo).

## Gestión de Riesgo Operacional

La Gestión de Riesgo Operacional es liderada por el Directorio, a través del Comité de Riesgos, el cual es responsable de la aprobación de políticas, procedimientos y evaluación de los riesgos operacionales a los que la empresa está expuesta. La gestión especializada de estos temas está a cargo del Comité de Riesgo Operacional, conducido por miembros del Comité de Dirección. El despliegue a toda la empresa se hace a través del equipo de Gestores y Coordinadores de Riesgo Operacional, su designación está alineada a los dueños de los procesos y la presencia de colaboradores clave en las diferentes regiones geográficas donde operamos.



Durante el 2020 la gestión del Riesgo Operacional se ha visto marcada por el escenario de pandemia, situación que ha sido cubierta desde los diferentes frentes, poniendo a prueba los planes de contingencia en un entorno complejo, donde la aplicación de los conceptos de Continuidad del Negocio, y Seguridad de la Información nos han permitido operar de forma regular durante los difíciles momentos que se han presentado.

Cabe mencionar que durante esta situación de crisis general, se ha buscado siempre mantener el cumplimiento de los estándares requeridos para obtener la autorización del uso del método estándar alternativo (ASA) en los tres sistemas de Gestión:

- Riesgo Operacional
- Continuidad del Negocio y
- Seguridad de la Información

Como pauta general de trabajo se alinearon los objetivos de los tres sistemas de gestión a los objetivos estratégicos de la empresa, a fin de que estos sean habilitadores de los procesos de Transformación y Digitalización necesarios para llegar de mejor forma a nuestros clientes en la nueva normalidad.

El poner a prueba estos sistemas de gestión ha ayudado a mejorar en la aplicación de estos mecanismos de control de riesgos entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- **Talleres de Autoevaluación:** incorporando a los dueños del proceso y principales actores en entornos reales (Red de Agencias por ejemplo), incorporando el contraste con la base de datos de eventos de pérdida e incidentes durante este proceso.
- **Gestión de la Base de datos de Eventos de Pérdida:** a fin de incorporar análisis estadístico confiable que permita tomar decisiones sobre aquellos temas que impacten más a la empresa.
- **Subcontrataciones significativas:** incorporando en el flujo la evaluación en proceso de contratación de servicios y productos, identificando los casos de subcontratación y los riesgos asociados.
- **Gestión de Cambios Importantes y Nuevos Productos:** acompañando a las diferentes iniciativas de la empresa relacionados a cambios, con especial énfasis en aquellos temas relacionados a Transformación digital, esta gestión incluye la evaluación de Riesgos operacionales en un marco de Gestión de proyectos Agiles.

- **Gestión de Indicadores Clave de Riesgos (KRI):** donde se evalúan con frecuencia adecuada los indicadores que permitan anticiparnos a la ocurrencia de eventos de riesgo ya materializados anteriormente, aplicando buenas prácticas y controles eficientes.

Un factor importante para lograr este cambio cultural y que la gestión de Riesgo Operacional esté en el ADN todos en Financiera Confianza es la constante capacitación. Para ello se ha adecuado un esquema de capacitación que cubre al 100% del personal de la red, usando modelos de formación síncrona (con una persona en vivo brindando los conceptos y respondiendo a las consultas), así como capacitaciones asíncronas (haciendo uso de Tecnologías de formación a distancia). A esto se suma un plan de incentivos monetarios y no monetarios busca mejorar constantemente el involucramiento de los equipos alineándose a los resultados y buen desempeño.

Global Suite, que es el software usado en la empresa para Riesgo Operacional, nos ayuda a gestionar los procesos de registro, identificación y evaluación de los riesgos, así como explotación de la información de la base de datos de eventos de pérdida.

## Seguridad de la Información

La gestión de la Seguridad de la Información se realiza mediante controles alineados al estándar internacional ISO/IEC 27001. En este 2020 se incorporó como parte del plan de trabajo el plan de Ciberseguridad, basándonos en un análisis de Riesgos e identificado un road map que contiene los principales planes de acción priorizados para la empresa.

La estrategia principal consiste en que la Seguridad sea un habilitador de los procesos y servicios de la empresa, dando soporte con diferentes tecnologías, entre las cuales podemos mencionar:

- Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CyberSOC), servicio que ayuda a predecir, detectar y analizar incidentes de ciberseguridad de la empresa así como su recuperación en caso de incidentes.
- CASB, herramienta que permite monitorear la actividad en la nube y verifica el cumplimiento de las políticas de seguridad, en este año se han mejorado las capacidades para protección de los activos en la nube.
- Monitor Plus DBFD (Digital Banking Fraud Detector), como herramienta de monitoreo antifraude para nuestros canales electrónicos.
- Teletrabajo, brindando mecanismos necesarios para permitir acceso a los colaboradores desde múltiples dispositivos, los cuales vienen madurando constantemente de cara a la nueva normalidad para este 2021.

## Continuidad del Negocio

La Gestión de la Continuidad del Negocio, se basa en el modelo de riesgos para la identificación del Impacto al Negocio (BIA), elaborando Planes de Continuidad y aplicando un Programa de Ejercicios y Pruebas que permitan validar la confianza en el sistema de Continuidad.

Por ello, en la búsqueda de escenarios reales, nos ha llevado a ejecutar con éxito pruebas en nuestro site de contingencia con carga real en un día regular en la empresa, incluyendo todos los sistemas, y soportando todos los canales y servicios.

Cabe mencionar que hemos actualizado los planes de continuidad relacionados a pandemia, tomando en cuenta los nuevos escenarios presentados. Para esto se ha contado con el apoyo del comité de Crisis, liderado por la Gerencia General, quien ha seguido atento las diferentes situaciones que se venían presentando tanto en la sede central como en la red de agencias.



## Capítulo 5.

# Gestión Económica

## Desempeño Financiero

### Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

|   | Años      |           | Variación |        |
|---|-----------|-----------|-----------|--------|
|   | 2019      | 2020      | Abs.      | %      |
| <b>1. Oficinas*</b>                         | 205       | 202       | -3        | -1.5%  |
| Agencias                                    | 107       | 114       | 7         | 6.5%   |
| Locales Compartidos                         | 30        | 30        | -         | 0.0%   |
| Estación de Operaciones Básicas (EOB)       | 41        | 35        | -6        | -14.6% |
| Estación de Operaciones Básicas Plus (EOBP) | 27        | 23        | -4        | -14.8% |
| <b>2. N° Prestatarios</b>                   | 247,356   | 253,489   | 6,133     | 2.5%   |
| <b>3. N° Depositantes</b>                   | 493,912   | 616,446   | 122,534   | 24.8%  |
| <b>4. N° Créditos</b>                       | 279,542   | 295,287   | 15,745    | 5.6%   |
| <b>5. N° Cuentas de Ahorros vigentes</b>    | 820,397   | 927,832   | 107,435   | 13.1%  |
| <b>6. N° Operaciones en el Año</b>          | 372,822   | 287,471   | -85,351   | -22.9% |
| <b>7. Monto desembolsado (PEN Miles)</b>    | 2,545,302 | 1,928,196 | -617,106  | -24.2% |
| <b>8. Soporte Comercial</b>                 | 137       | 209       | 72        | 52.6%  |
| <b>9. Staff</b>                             | 240       | 240       | -         | 0.0%   |
| <b>10. Total Personal</b>                   | 2,419     | 2,302     | -117      | -4.8%  |

\*No incluye la oficina administrativa

### Activos

El nivel de activos alcanzó los S/2,531.5 millones (o \$699.1 millones), creciendo en 21.5% (+S/447.3 millones) respecto al 2019, principalmente por el impulso del crecimiento disponible (+S/236.0 millones) y la cartera de créditos (+S/229.2 millones).

La cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 78.3% del total. Así, Financiera Confianza se mantuvo dentro del top ten del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 3.95% en el mercado de colocaciones con información de mercado a noviembre de 2020, logrando una importante posición dentro del ranking del sector, en un contexto caracterizado por el moderado crecimiento de la actividad económica del país.

Los activos líquidos (disponible + inversiones) pasaron de representar 10.3% a 18.4% del total de activos, impulsado por el crecimiento de los depósitos.

En el 2020, la cartera de créditos bruta alcanzó el monto de S/2,075 millones (o \$573.0 millones) con lo cual se registró un crecimiento interanual del 12.4%.

Los programas convocados por el Gobierno a raíz de la pandemia de la COVID-19 nos permitieron acceder a S/167.0 millones, los se canalizaron a nuestros clientes.

- **FAE MYPE:** Desembolsos por S/159.7 millones (18,335 clientes atendidos)
- **REACTIVA PERÚ:** Desembolsos por S/6,1 millones (269 clientes atendidos)
- **FAE MUJER:** Desembolsos por S/1,2 millones (669 clientas atendidas)

Nuestros principales productos: Emprendiendo Confianza, Construyendo Confianza y Agropecuario lograron crecimientos de S/25.3 millones, S/15.7 millones y S/19.8 millones respectivamente, concentrando el 53.1%, 18.2% y 17.3% del total de la cartera de créditos.

A pesar, de la pandemia, pudimos incrementar nuestro universo de clientes, alcanzando los 253,489 deudores donde el 54.1% estuvo conformado por mujeres. Así mismo, el portafolio de depósitos se constituyó por 616,448 depositantes, totalizando 683,166 clientes netos al cierre del 2020 lo que significó un incremento de 103,588 clientes respecto al 2019.

La morosidad también se ha controlado por gestión de calidad crediticia basada en medidas de reglas de sobreendeudamiento y de excepciones, acompañado del uso del ratio "rating/scoring" por parte de los asesores de negocios inclusivos, en todo el proceso que abarca el crédito, desde el origen y seguimiento del crédito, hasta la efectividad en la cobranza del mismo. A diciembre del 2020, el ratio de morosidad fue de 5.07%, mientras que la cobertura de cartera atrasada fue de 149.7%.

## Pasivos

Los depósitos captados por el público representan la principal fuente de recursos, con una participación de 76.8% del total de pasivos exigibles provenientes principalmente de personas naturales, favorecido por la cobertura geográfica y por la mayor captación de depósitos a través de la red de canales (depósitos core).

A diciembre del 2020, en cuanto a adeudos y obligaciones financieras, se registra un saldo de S/424.3 millones (el cual incluye los fondos recibidos en el marco del programa FAE Mype en 2020). También se realizó una operación de reporte por programa del Gobierno (Reactiva Perú) por S/5.9 millones. Considerando esto, se registró un incremento de 10.2% respecto al cierre del 2019 (S/390.4 millones).

En enero del 2020, en Junta General de Accionistas se aprobó el Segundo Programa de Emisiones de Certificado de Depósitos Negociables por un monto máximo de hasta S/200 millones y con una vigencia de 6 años. En junio del 2020, la SBS otorgó opinión favorable sobre este nuevo programa.

Financiera Confianza también cuenta con la Primera Emisión Privada de Bonos Corporativos por S/30.00 millones, emitida en noviembre del 2018 a un plazo de 43 meses.

### Patrimonio

El patrimonio alcanzó un saldo de S/373.1 millones (o \$103.0 millones). Como medida para hacer frente a la situación generada por COVID19, la Junta General de Accionistas deja el 100% de las utilidades distribuibles como medida de fortalecimiento patrimonial.

Se capitalizaron el 27.69% de las utilidades distribuibles y 72.31% quedó como reservas facultativas. Esto contribuyó a que el ratio de capital global pase de 14.88% en 2019 a 15.91% a 2020.

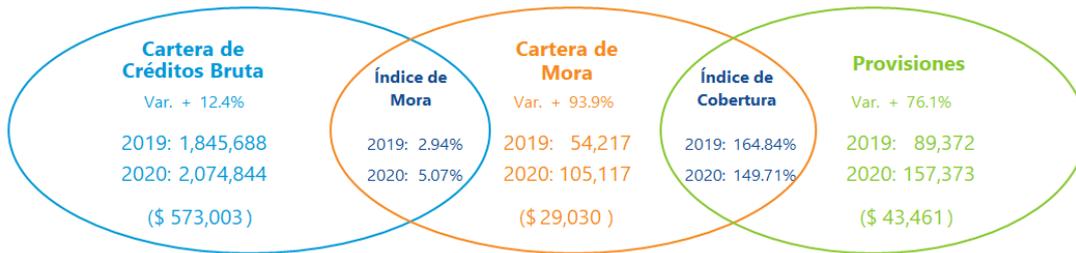
### Estado de Situación Financiera

| Rubro                              | Dic-19           | Dic-20           | Dic-20         | Variación       |              |
|------------------------------------|------------------|------------------|----------------|-----------------|--------------|
|                                    | (miles S/)       | (miles S/)       | (miles \$)     | abs. (miles S/) | %            |
| Disponible                         | 166,536          | 402,573          | 111,177        | 236,036         | 141.7%       |
| Inversiones                        | 47,559           | 63,986           | 17,671         | 16,427          | 34.5%        |
| Cartera de Créditos Neta           | 1,795,845        | 1,981,173        | 547,134        | 185,328         | 10.3%        |
| Cartera de Créditos Bruta          | 1,845,688        | 2,074,844        | 573,003        | 229,156         | 12.4%        |
| Rendimientos Devengados            | 39,529           | 63,702           | 17,592         | 24,173          | 61.2%        |
| Provisiones                        | -89,372          | -157,373         | -43,461        | -68,001         | 76.1%        |
| Activo fijo                        | 26,076           | 24,139           | 6,666          | -1,937          | -7.4%        |
| Intangible                         | 17,134           | 16,018           | 4,424          | -1,116          | -6.5%        |
| Otros activos                      | 31,006           | 43,563           | 12,031         | 12,557          | 40.5%        |
| <b>Total Activos</b>               | <b>2,084,156</b> | <b>2,531,452</b> | <b>699,103</b> | <b>447,296</b>  | <b>21.5%</b> |
| Obligaciones con el público        | 1,261,507        | 1,657,409        | 457,721        | 395,901         | 31.4%        |
| Depósitos del sist. financiero     | 30,323           | 31,543           | 8,711          | 1,220           | 4.0%         |
| Adeudos y obligaciones financieras | 390,447          | 424,309          | 117,180        | 33,862          | 8.7%         |
| Cuentas por pagar                  | 25,104           | 37,050           | 10,232         | 11,946          | 47.6%        |
| Otros pasivos                      | 17,820           | 8,036            | 2,219          | -9,784          | -54.9%       |
| <b>Total pasivo</b>                | <b>1,725,202</b> | <b>2,158,348</b> | <b>596,064</b> | <b>433,146</b>  | <b>25.1%</b> |
| <b>Total patrimonio</b>            | <b>358,955</b>   | <b>373,105</b>   | <b>103,039</b> | <b>14,150</b>   | <b>3.9%</b>  |
| <b>Total Pasivo y Patrimonio</b>   | <b>2,084,156</b> | <b>2,531,452</b> | <b>699,103</b> | <b>447,296</b>  | <b>21.5%</b> |

Fuente: Estados financieros 2019 - Financiera Confianza

Tipo de cambio al 31.12.2020: 3.621

## Calidad de la cartera (en miles S/)



Fuente: Financiera Confianza.

Tipo de cambio al 31.12.2020: 3.621

## Cuentas por Resultados (en Miles PEN)

Los ingresos financieros cerraron en S/440.6 millones (o \$121.7 millones), crecimiento menor respecto al 2019 explicado por los menores rendimientos de los activos líquidos dadas las condiciones de mercado, y del portafolio crediticio por las bajas tasas de las colocaciones bajo programas del Gobierno y el mayor deterioro de cartera por la coyuntura COVID-19.

Los gastos financieros alcanzaron S/86.3 millones (o \$23.8 millones) explicado por el fondeo requerido para financiar la mayor liquidez; sin embargo el costo financiero se ha reducido por la mayor participación de los depósitos minoristas dentro de la estructura de fondeo.

El gasto de provisiones alcanzó S/118.4 millones, el incremento frente al ejercicio anterior, se explica por el mayor requerimiento de provisiones por parte de la SBS a través de la Resolución 3155-2020 (S/18.1 millones), la constitución de provisiones voluntarias (S/11 millones) y por el mayor deterioro del portafolio reprogramado dada la coyuntura actual.

Se cierra el año con buenos niveles de cobertura de cartera atrasada y de alto riesgo (incluye portafolio refinanciado) del 149.7% y 109.5% respectivamente.

Los gastos de administración alcanzaron S/215.1 millones, lo que representa una reducción de S/12.8M respecto a diciembre 2019 como resultado de la aplicación de un plan de austeridad para compensar la caída en el margen de intereses.

El Resultado Neto del ejercicio fue de S/14.3 millones, explicado principalmente por la mayor constitución de provisiones (var. 64.6% respecto al 2019) y una disminución de los ingresos financieros (-1.3% respecto a 2019) a raíz de las acciones tomadas para viabilizar la recuperación de clientes vulnerables. La gestión integral de la cuenta nos permitió afrontar la situación con una menor caída en resultados en comparación a nuestros competidores en Microfinanzas.

## Estado de Resultados

| Rubro   | Dic-19         | Dic-20         | Dic-20        | Variación      |               |
|---|----------------|----------------|---------------|----------------|---------------|
|   | (miles S/)     | (miles S/)     | (miles \$)    | abs.(miles S/) | %             |
| Ingresos financieros                                    | 446,334        | 440,583        | 121,674       | -5,751         | -1.3%         |
| Gastos financieros                                      | -80,892        | -86,309        | -23,836       | -5,418         | 6.7%          |
| <b>Margen financiero bruto</b>                          | <b>365,443</b> | <b>354,274</b> | <b>97,839</b> | <b>-11,169</b> | <b>-3.1%</b>  |
| Provisiones   | -71,957        | -118,444       | -32,710       | -46,487        | 64.6%         |
| <b>Margen financiero neto</b>                           | <b>293,485</b> | <b>235,830</b> | <b>65,128</b> | <b>-57,655</b> | <b>-19.6%</b> |
| Ingresos por servicios financieros                      | 24,185         | 24,692         | 6,819         | 506            | 2.1%          |
| Gastos por servicios financieros                        | -12,294        | -11,718        | -3,236        | 576            | -4.7%         |
| <b>Margen fin. neto de ing. y gastos por serv. fin.</b> | <b>305,376</b> | <b>248,804</b> | <b>68,711</b> | <b>-56,572</b> | <b>-18.5%</b> |
| Resultado por operaciones financieras                   | 301            | 258            | 71            | -43            | -14.1%        |
| <b>Margen operacional</b>                               | <b>305,677</b> | <b>249,062</b> | <b>68,783</b> | <b>-56,615</b> | <b>-18.5%</b> |
| Gastos de administración                                | -227,894       | -215,093       | -59,402       | 12,801         | -5.6%         |
| Depreciación y amortización                             | -10,236        | -8,944         | -2,470        | 1,292          | -12.6%        |
| <b>Margen operacional neto</b>                          | <b>67,547</b>  | <b>25,025</b>  | <b>6,911</b>  | <b>-42,522</b> | <b>-63.0%</b> |
| Valuación de activos y provisiones                      | -4,776         | -2,929         | -809          | 1,847          | -38.7%        |
| <b>Resultados de operación</b>                          | <b>62,771</b>  | <b>22,096</b>  | <b>6,102</b>  | <b>-40,676</b> | <b>-64.8%</b> |
| Otros ingresos y gastos                                 | 3,306          | -1,032         | -285          | -4,338         | -131.2%       |
| <b>Resultado de ejercicio antes de impuestos</b>        | <b>66,077</b>  | <b>21,064</b>  | <b>5,817</b>  | <b>-45,014</b> | <b>-68.1%</b> |
| Impuestos   | -20,476        | -6,809         | -1,880        | 13,667         | -66.7%        |
| <b>Resultados netos</b>                                 | <b>45,602</b>  | <b>14,255</b>  | <b>3,937</b>  | <b>-31,347</b> | <b>-68.7%</b> |

Fuente: Estados financieros 2019 - Financiera Confianza.

Tipo de cambio al 31.12.2020: 3.621

## Creación de Valor Económico Directo a los Grupos de Interés

| GRUPOS DE INTERÉS | CREACIÓN DE VALOR DIRECTO                         |
|-------------------|---|
| Colaboradores     | <b>Gastos de personal</b>                         |
|                   | <b>2019:</b> S/168.6M (\$50.9M)                   |
|                   | <b>2020:</b> S/158.3M (\$43.7M)                   |
|                   | <b>Plan de beneficios (CTS)</b>                   |
|                   | <b>2019:</b> S/9.9M (\$2.98M)                     |
|                   | <b>2020:</b> S/10.3 M (\$2.84M)                   |
| Clientes          | <b>Intereses pagados</b>                          |
|                   | <b>2019:</b> S/59.2M (\$17.9M)                    |
|                   | <b>2020:</b> S/67.8M (\$18.7M)                    |
| Proveedores       | <b>Gastos por servicios recibidos de terceros</b> |
|                   | <b>2019:</b> S/57.5M (\$17.3M)                    |
|                   | <b>2020:</b> S/55.3M (\$15.3M)                    |
| Gobierno          | <b>Impuestos, contribuciones y tasas</b>          |
|                   | <b>2019:</b> S/21.7M (\$6.5M)                     |
|                   | <b>2020:</b> S/7.9M (\$2.2M)                      |
| Accionistas       | <b>Utilidades generadas</b>                       |
|                   | <b>2019:</b> S/45.6M (\$13.8M)                    |
|                   | <b>2020:</b> S/14.3 (\$3.9M)                      |

TC 2019: 3.314

TC 2020: 3.621

SECCIÓN III.  
ESTADOS  
FINANCIEROS

## **Dictamen de los Auditores Independientes**

### **A los Accionistas y Directores de Financiera Confianza S.A.A.**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Financiera Confianza S.A.A., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y de 2019, y los estados de resultados, de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

### **Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros**

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para entidades financieras en Perú, y del control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir que la preparación de los estados financieros esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

### **Responsabilidad del Auditor**

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de que existan errores materiales en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al realizar esta evaluación de riesgos, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Financiera para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

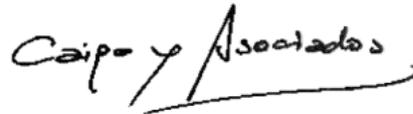
## Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Financiera Confianza S.A.A. al 31 de diciembre de 2020 y de 2019, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones para entidades financieras en Perú.

Lima, Perú,

18 de febrero de 2021

Refrendado por:



Eduardo Alejos P. (Socio)  
C.P.C. Matrícula N° 01-29180

## Estado de Situación Financiera

| <i>En miles de soles</i>              | <i>Nota</i> | <b>2020</b>      | <b>2019</b>      |
|---------------------------------------|-------------|------------------|------------------|
| <b>Activo</b>                         |             |                  |                  |
| Disponibles                           | 5           | 402,573          | 166,536          |
| Inversiones disponibles para la venta | 6           | 63,986           | 47,559           |
| Cartera de créditos, neto             | 7           | 1,981,173        | 1,795,845        |
| Cuentas por cobrar                    | 10          | 10,845           | 6,401            |
| Participación en asociadas            |             | 53               | 48               |
| Inmuebles, mobiliario y equipo, neto  | 8           | 24,139           | 26,076           |
| Activos intangibles                   | 9           | 16,018           | 17,134           |
| Impuestos corrientes                  |             | 5,381            | -                |
| Impuesto diferido                     | 24          | 25,568           | 21,494           |
| Otros activos                         | 11          | 1,716            | 3,063            |
| <b>Total activo</b>                   |             | <b>2,531,452</b> | <b>2,084,156</b> |
| Riesgo y compromisos contingentes     | 18          | 231              | 231              |

| <i>En miles de soles</i>   | <i>Nota</i> | <b>2020</b>      | <b>2019</b>      |
|--|-------------|------------------|------------------|
| <b>Pasivo</b>  |             |                  |                  |
| Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero | 12          | 1,688,952        | 1,291,830        |
| Adeudos y obligaciones financieras   | 13          | 424,309          | 390,447          |
| Cuentas por pagar  | 14          | 37,050           | 25,104           |
| Provisiones  | 15          | 4,985            | 10,183           |
| Impuestos corrientes   |             | -                | 2,237            |
| Otros pasivos  | 15          | 3,051            | 5,400            |
| <b>Total pasivo</b>  |             | <b>2,158,347</b> | <b>1,725,201</b> |
| <b>Patrimonio</b>  |             |                  |                  |
| Capital social   | 16          | 255,700          | 244,334          |
| Capital adicional  |             | 38,086           | 38,086           |
| Reserva obligatoria  |             | 25,467           | 20,907           |
| Reserva facultativa  |             | 39,578           | 9,902            |
| Resultados no realizados   |             | 19               | 124              |
| Resultados del ejercicio   |             | 14,255           | 45,602           |
| <b>Total patrimonio</b>  |             | <b>373,105</b>   | <b>358,955</b>   |
| <b>Total pasivo y patrimonio</b>   |             | <b>2,531,452</b> | <b>2,084,156</b> |
| Riesgo y compromisos contingentes  | 18          | 231              | 231              |

## Estado de Resultados

| <i>En miles de soles</i>   | <i>Nota</i> | <b>2020</b>      | <b>2019</b>      |
|--|-------------|------------------|------------------|
| <b>Ingresos por intereses</b>  |             |                  |                  |
| Disponible   |             | 1,016            | 2,861            |
| Fondos interbancarios  |             | 88               | 28               |
| Inversiones disponibles para la venta  |             | 697              | 1,346            |
| Cartera de créditos directos   |             | 438,782          | 442,099          |
|  |             | <b>440,583</b>   | <b>446,334</b>   |
| <b>Gastos por intereses</b>  |             |                  |                  |
| Obligaciones con el público  |             | (67,085)         | (57,886)         |
| Fondos interbancarios  |             | (1)              | (40)             |
| Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales                      |             | (666)            | (1,247)          |
| Adeudos y obligaciones financieras:  |             |                  |                  |
| Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país   |             | (8,446)          | (9,148)          |
| Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales |             | (6,416)          | (7,557)          |
| Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras   |             | (201)            | (303)            |
| Valores, títulos y obligaciones en circulación   |             | (3,486)          | (4,694)          |
| Cuentas por pagar  |             | (8)              | (17)             |
|  |             | <b>(86,309)</b>  | <b>(80,892)</b>  |
| <b>Margen financiero bruto</b>   |             | <b>354,274</b>   | <b>365,442</b>   |
| Provisiones para créditos directos, neta de recuperos  | 7           | (118,444)        | (71,957)         |
| <b>Margen financiero neto</b>  |             | <b>235,830</b>   | <b>293,485</b>   |
| <b>Ingresos por servicios financieros</b>  | 19          | <b>24,692</b>    | <b>24,185</b>    |
| <b>Gastos por servicios financieros</b>  |             |                  |                  |
| Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza  |             | (8)              | (13)             |
| Prima al fondo de seguro de depósito   |             | (5,089)          | (4,324)          |
| Gastos diversos  |             | (6,621)          | (7,957)          |
| <b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>                               |             | <b>248,804</b>   | <b>305,376</b>   |
| <b>Resultado por operaciones financieras</b>   |             |                  |                  |
| Ganancia en diferencia de cambio, neta   |             | 258              | 301              |
| <b>Margen de operación</b>   |             | <b>249,062</b>   | <b>305,677</b>   |
| <b>Gastos de administración</b>  |             |                  |                  |
| Gastos de personal y directorio  | 20          | (158,694)        | (169,218)        |
| Gastos por servicios recibidos de terceros   | 21          | (55,329)         | (57,489)         |
| Impuestos y contribuciones   |             | (1,070)          | (1,187)          |
|  |             | <b>(215,093)</b> | <b>(227,894)</b> |
| Depreciaciones y amortizaciones  |             | (8,944)          | (10,236)         |
| <b>Margen de operación</b>   |             | <b>25,025</b>    | <b>67,547</b>    |

| <i>En miles de soles</i>   | <i>Nota</i> | <b>2020</b>    | <b>2019</b>    |
|--|-------------|----------------|----------------|
| <b>Valuación de activos y provisiones</b>  |             |                |                |
| Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar  |             | (2,525)        | (4,299)        |
| Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos |             | -              | 175            |
| Provisiones para litigios y demandas   |             | (358)          | (612)          |
| Otras provisiones  |             | (46)           | (40)           |
|  |             | <b>(2,929)</b> | <b>(4,776)</b> |
| <b>Resultado de operación</b>  |             |                |                |
| Otros ingresos y gastos, neto  |             | (1,032)        | 3,307          |
| <b>Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta</b>  |             |                |                |
|  |             | <b>21,064</b>  | <b>66,078</b>  |
| Impuesto a la renta  | 23.C        | (6,809)        | (20,476)       |
| <b>Resultado neto del ejercicio</b>  |             |                |                |
|  |             | <b>14,255</b>  | <b>45,602</b>  |
| <b>Utilidad por acción básica y diluida (en soles)</b>   | 22          | <b>2,997</b>   | <b>10,031</b>  |
| <b>Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)</b>                                | 22          | <b>4,757</b>   | <b>4,546</b>   |

## Estado de Resultados y Otro Resultado Integral

| <i>En miles de soles</i>                      | <b>2020</b>   | <b>2019</b>   |
|---|---------------|---------------|
| <b>Resultado neto del ejercicio</b>           | <b>14,255</b> | <b>45,602</b> |
| <b>Otro resultado integral:</b>               |               |               |
| Inversiones disponibles para la venta         | (105)         | 122           |
| <b>Total resultado integral del ejercicio</b> | <b>14,150</b> | <b>45,724</b> |

## Estado de Flujos de Efectivo

| <i>En miles de soles</i>  | <i>Nota</i> | <b>2020</b>    | <b>2019</b>     |
|---|-------------|----------------|-----------------|
| <b>Conciliación de la ganancia neta con el efectivo y equivalentes al efectivo provisto por (utilizado en) las actividades de operación</b> |             |                |                 |
| Resultado neto del ejercicio  |             | 14,255         | 45,602          |
| <b>Ajustes</b>  |             |                |                 |
| Depreciaciones y amortizaciones   | 8 y 9       | 8,875          | 10,207          |
| Provisión de créditos directos  | 7           | 118,444        | 71,957          |
| Provisión para cuentas por cobrar   |             | 2,525          | 4,299           |
| Impuesto diferido   | 24          | (4,074)        | (2,420)         |
| Provisiones   |             | 46             | 40              |
| Impuesto a la renta corriente   | 23.C        | 10,883         | 22,896          |
| Otros   |             | 407            | 432             |
| <b>Variación neta en activos y pasivos</b>  |             |                |                 |
| Cartera de créditos   |             | (303,771)      | (245,126)       |
| Inversiones disponibles para la venta   |             | (16,531)       | (1,236)         |
| Otros activos   |             | (5,627)        | (5,100)         |
| Obligaciones con el público   |             | 395,901        | 151,014         |
| Pasivos financieros, no subordinadas  |             | 29,889         | (29,442)        |
| Cuentas por pagar y otras   |             | 5,215          | 22,190          |
| <b>Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes</b>  |             | <b>256,437</b> | <b>45,313</b>   |
| Impuesto a las ganancias pagados  |             | (18,502)       | (22,823)        |
| <b>Efectivo y equivalentes al efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>   |             | <b>237,935</b> | <b>22,490</b>   |
| <b>Flujos de efectivo de actividades de inversión</b>   |             |                |                 |
| Entrada por ventas de inmuebles, mobiliario y equipo  | 8           | 20             | 34              |
| Salidas por compras de inmuebles, mobiliario y equipo   | 8           | (3,857)        | (4,858)         |
| Salidas por compras de intangibles  | 9           | (2,034)        | (1,998)         |
| <b>Efectivo y equivalentes al efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>   |             | <b>(5,871)</b> | <b>(6,822)</b>  |
| <b>Flujos de efectivo de actividades de financiamiento</b>  |             |                |                 |
| Salidas de pasivos financieros subordinados   |             | -              | (767)           |
| Entrada de pasivos financieros subordinados   |             | 3,973          | -               |
| Pago de dividendos  | 16.E        | -              | (15,022)        |
| <b>Efectivo y equivalentes al efectivo neto provisto por (utilizado en) las actividades de financiamiento</b>                               |             | <b>3,973</b>   | <b>(15,789)</b> |
| Aumento (disminución) neta en el efectivo y equivalentes al efectivo  |             | 236,037        | (121)           |
| Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del año   |             | 166,536        | 166,657         |
| <b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del año</b>   |             | <b>402,573</b> | <b>166,536</b>  |

## Estado de Cambios en el Patrimonio

|  | Fondos propios                    |                               |                                  |                                    |                                    |                                      |                         |                      | Ajustes al patrimonio                         |                                |                  |
|--|-----------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------------|---|--------------------------------|------------------|
|  | Número de acciones<br>(nota 16.A) | Capital social<br>(nota 16.A) | Capital adicional<br>(nota 16.B) | Reserva obligatoria<br>(nota 16.C) | Reserva facultativa<br>(nota 16.D) | Resultados acumulados<br>(nota 16.E) | Resultado del ejercicio | Total fondos propios | Activos financieros disponibles para la venta | Total de ajustes al patrimonio | Total patrimonio |
| <i>En miles de soles</i>   |                                   |                               |                                  |                                    |                                    |                                      |                         |                      |   |                                |                  |
| Saldos al 1 de enero de 2018                                     | 4,181,069                         | 224,732                       | 38,086                           | 15,200                             | 2,639                              | -                                    | 23,686                  | 304,343              | 87  | 87                             | 304,430          |
| Resultado neto del ejercicio                                     | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | -                                    | 33,382                  | 33,382               | -   | -                              | 33,382           |
| Otro resultado integral  |                                   |                               |                                  |                                    |                                    |                                      |                         |                      | (85)  | (85)                           | (85)             |
| Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta  | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | -                                    | -                       | -                    | (85)  | (85)                           | (85)             |
| <b>Total resultados integrales del ejercicio</b>                 | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | -                                    | 33,382                  | 33,382               | (85)  | (85)                           | 33,297           |
| Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | 23,686                               | (23,686)                | -                    | -   | -                              | -                |
| Constitución de reservas   | -                                 | -                             | -                                | 2,369                              | 1,218                              | (3,587)                              | -                       | -                    | -   | -                              | -                |
| Capitalización de utilidades                                     | 197,659                           | 10,625                        | -                                | -                                  | -                                  | (10,625)                             | -                       | -                    | -   | -                              | -                |
| Distribución de dividendos                                       | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | (9,474)                              | -                       | (9,474)              | -   | -                              | (9,474)          |
| <b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>                         | <b>4,378,728</b>                  | <b>235,357</b>                | <b>38,086</b>                    | <b>17,569</b>                      | <b>3,857</b>                       | <b>-</b>                             | <b>33,382</b>           | <b>328,251</b>       | <b>2</b>                                      | <b>2</b>                       | <b>328,253</b>   |
| Resultado neto del ejercicio                                     | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | -                                    | 45,602                  | 45,602               | -   | -                              | 45,602           |
| Otro resultado integral  |                                   |                               |                                  |                                    |                                    |                                      |                         |                      |   |                                |                  |
| Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta  | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | -                                    | -                       | -                    | 122   | 122                            | 122              |
| <b>Total resultados integrales del ejercicio</b>                 | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | -                                    | 45,602                  | 45,602               | 122   | 122                            | 45,724           |
| Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | 33,382                               | (33,382)                | -                    | -   | -                              | -                |
| Constitución de reservas   | -                                 | -                             | -                                | 3,338                              | 6,045                              | (9,383)                              | -                       | -                    | -   | -                              | -                |
| Capitalización de utilidades                                     | 167,021                           | 8,977                         | -                                | -                                  | -                                  | (8,977)                              | -                       | -                    | -   | -                              | -                |
| Distribución de dividendos                                       | -                                 | -                             | -                                | -                                  | -                                  | (15,022)                             | -                       | (15,022)             | -   | -                              | (15,022)         |
| <b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>                         | <b>4,545,749</b>                  | <b>244,334</b>                | <b>38,086</b>                    | <b>20,907</b>                      | <b>9,902</b>                       | <b>-</b>                             | <b>45,602</b>           | <b>358,831</b>       | <b>124</b>                                    | <b>124</b>                     | <b>358,955</b>   |

SECCIÓN IV.  
ANEXOS

## Perfil de los miembros del Directorio



Ignacio Rojas Marcos Castelló, Eduardo Torres Llosa, Elvira María Elizabeth Nava Salinas, Javier Manuel Flores Moreno, Elizabeth Matilde Ventura Egoavil, Ramón Feijóo López y Mercedes Gómez Restrepo

### **Ramón Feijóo López**

#### **Presidente de Directorio**

Presidente del Directorio de Financiera Confianza, con calidad de Director Independiente. Miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Emprede Microfinanzas S.A. en Chile y Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Se ha desempeñado en diversos cargos, tales como Director de Recursos Humanos de España, Portugal y Áreas Globales en BBVA, Director de Gestión de Directivos del Grupo BBVA, Director de Gestión de Recursos Humanos de la Red Minorista en España del BBVA. Licenciado en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid. Magíster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD, Fontainebleau y Magíster en Banca y Finanzas por la Universidad Autónoma de Madrid.

### **Elizabeth Matilde Ventura Egoavil**

#### **Vice-Presidente del Directorio**

Fundadora y Presidenta Ejecutiva de Edpyme Confianza y Financiera Confianza S.A. desde 1999 hasta 2012. Directora y fundadora de la ONG SEPAR. Se ha desempeñado como Presidente de la Cámara de Comercio de Huancayo (2002-2003) y Presidente del Patronato del FFCFC del Perú. Miembro Consultor de Fondos y Organizaciones Internacionales de Microfinanzas y Desarrollo Rural. Conferencista en temas de Crédito Rural, Microfinanzas para Mujeres e Iniciativas sobre Energía Renovable, nacional e

internacional. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Nacional del Centro del Perú, Magister en Gestión de Negocios Globales por la Universidad del Pacífico, Máster International Business, mención en Negocios con America Latina y Europa por la Universitat Pompeu Fabra (España), Coach in Coaching by Values y estudios de especialización en materia de Género, Microfinanzas y Planificación Social para el Desarrollo.

### **Javier Manuel Flores Moreno**

#### **Director Titular**

Director General de la Fundación Microfinanzas BBVA, así como miembro del Directorio de Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia, Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana, Fondo Esperanza SpA y Emprende Microfinanzas S.A. en Chile, y Soluciones de Microfinanzas S.A. en Panamá. Ha desempeñado distintos cargos, tales como, Presidente Ejecutivo y Director de BBVA Puerto Rico, Director de BBVA Securities of Puerto Rico, Inc., Presidente y Director del BBVA International Investment Corporation y Miembro del Comité de Dirección del BBVA USA. De igual manera, ha ejercido el rol de Director de Gestión de Recursos Humanos en el Banco Bilbao, Vizcaya, Argentaria; Director General Consumer Finance y Director General de Expansión en Europa en Finanzia; Director Territorial de Canarias, Director Regional de Baleares y Director de la Zona Málaga/Melilla en Argentaria; y Director Regional de Empresas y Regional de Andalucía en el Banco Exterior de España. Abogado por la Universidad de Murcia, con maestría en Business Administration (MBA) por la University of Houston, Texas y estudios en Executive PDG por el IESE Business School.

### **Mercedes Gómez Restrepo**

#### **Directora Titular**

Miembro de treinta y cuatro (34) Juntas Directivas de diferente empresas, tales como, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Gran Ahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, entre otras. Ha ejercido diversos cargos como Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia, Gerente General de la Corporación Mundial de la Mujer en Colombia, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Fundaciones y Corporaciones para el Desarrollo de la Microempresa. Economista Industrial. Magíster en Administración Industrial por la Universidad del Valle – Cali.

### **Ignacio Rojas Marcos Castelló**

#### **Director Titular e Independiente**

Actualmente es Vice-presidente del Directorio del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia. Ha ejercido diversos cargos como Presidente del Consejo de

Administración de Adquira España S.A., Director General Adjunto de BBVA, siendo Director de Organización, Operaciones y Administración Regional y Director Territorial de Andalucía Occidental. En Argentina, fue Director General Adjunto, responsable de Organización, Operaciones, Inmuebles, Servicios Generales y Admón Regional, así como Director General Adjunto de Caja Postal. Ha sido miembro del Consejo de Administración del BBVA Banco Provincial de Venezuela. Ingeniero Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Sevilla, con Maestría en Dirección y Administración de Empresas por el Instituto de Empresas (IE) de Madrid y cursos en el Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) por The European Institute of Business Administration (INSEAD).

### **Elvira María Elizabeth Nava Salinas**

#### **Directora Titular e Independiente**

Ha ejercido diversos cargos como Directora, tales como, Directora de Financiera El Comercio Paraguay, Directora de Crezcamos Colombia. Directora de la Fundación PROFIN y de la Asociación de Entidades Financieras. Directora de FIE – Fomento e Iniciativas Económicas Gran Poder, Argentina. Asimismo, ha desempeñado los cargos de CEO del Banco FIE S.A., Gerente Principal de Riesgos de Private Financial Fund FIE S.A. y Consultora del Inter-American Development Bank, entre otros. Economista de la Universidad de San Andrés, La Paz – Bolivia. Con maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos por el Instituto de Administración Pública, La Paz – Bolivia, y cursos en el Programa de Liderazgo de Mujeres en Wharton University of Pennsylvania. Sólido conocimiento de la industria microfinanciera de la región, con amplia experiencia en países como Bolivia, Colombia, Paraguay y Argentina.

### **Eduardo Torres Llosa Villacorta**

#### **Director Titular e Independiente**

Actualmente, es Presidente del Directorio de COSAPI, Presidente del Patronato de la Universidad del Pacífico y director de BBVA Uruguay. Cuenta con una trayectoria de más de 25 años en el Grupo BBVA, donde asumió diversas responsabilidades. Ha sido Director Gerente General de BBVA Perú por 12 años. Bajo su gestión, como Director Gerente General del BBVA Perú lideró la transformación digital de dicha entidad bancaria re-construyendo la banca del siglo XXI. Ha ocupado cargos directivos en instituciones como ASBANC, la Cámara de Comercio de España en Perú y el Patronato de la Universidad del Pacífico, donde también se ha desempeñado como docente de la Escuela de Postgrado. Autor del libro "Digitalízate ¿Por dónde empezar?", publicado Perú, en donde aborda su aprendizaje y experiencia en la transformación digital de las organizaciones. Licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico con un MBA de Leuven University (Bélgica).

## **Perfil de la Alta Gerencia**

### **Luis Germán Linares Peña**

#### **Gerente General**

Cuenta con gran experiencia en el sector financiero y microfinanciero. Fue Gerente General de Microserfin, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA en Panamá, y ha desempeñado distintos cargos en el sector microfinanciero y financiero en Colombia: en Bancamía (otra entidad de la Fundación) como Vicepresidente Financiero y Administrativo de 2009 a 2014, y en BBVA Colombia como Director de Planeación Financiera, Gerente Territorial y Gerente de Control de Gestión y Sistemas de Información, entre otras responsabilidades.

Es Ingeniero Industrial por la Universidad Católica de Colombia, cuenta con una maestría en Administración de Negocios (MBA), y tiene amplia experiencia académica como docente universitario.

### **Ana Cecilia Akamine Serpa**

#### **Gerente de División de Estrategia y Finanzas**

Cuenta con casi 25 años de experiencia en banca y microfinanzas, donde ha asumido diversas responsabilidades como Gerente de Gestión Financiera y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa en el Banco BBVA Continental, entre otros. Gerente de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente desde 2011 y desde el 2013 dirige la división de Finanzas en Financiera Confianza.

Es Economista por la Universidad de Lima, con Máster en Dirección de Empresas para Ejecutivos por la Universidad de Piura.

### **Luis Manuel Escalante Gafau**

#### **Gerente de División de Personas y Administración**

Cuenta con más de 15 años de experiencia en el sistema financiero, especialmente en instituciones de microfinanzas, habiendo ocupado posiciones en las áreas de asesoría legal, administración y recursos humanos. Se ha desempeñado como Gerente de Administración en Edpyme Nueva Visión, Jefe de Talento Humano en Caja Nuestra Gente y Sub-Gerente de Administración y Recursos Humanos en CajaSur. En Financiera Confianza, ha ocupado la Gerencia de Planeamiento y Gestión Humana y, desde noviembre de 2014 dirige la división de Personas y Administración.

Es Abogado por la Universidad Católica de Santa María de Arequipa, con estudios de especialización en Recursos Humanos en la Universidad Católica San Pablo (Arequipa). Cuenta con postgrado en Negocios con mención en Recursos Humanos por la Universidad de Queensland (Australia).

## **Mavilo Calero Gamarra**

### **Gerente de División de Red de Comercialización**

Cuenta con 25 años de experiencia en el sector microfinanciero peruano e internacional, habiendo desempeñado roles y funciones orientados al desarrollo de estrategias comerciales, negocios e innovación. Ha sido Gerente Territorial en esta entidad durante cuatro años, consultor en temas financieros y director técnico para México, Argentina y Uruguay en Planet Finance.

Es Licenciado en Economía por la Universidad Nacional del Centro, con Maestría en Administración por la misma casa de estudios y cuenta con una especialización en Estrategias de Marketing Digital por la Universidad del Pacífico, y una especialización en Innovación por la UTEC.

## **Jorge Eduardo Palomino Peña**

### **Gerente de División de Producción y Tecnología**

Tiene más de 20 años de experiencia liderando áreas de Tecnologías de la Información, Operaciones y de Procesos en instituciones financieras. Ocupó la Gerencia de Tecnología del Banco del Trabajo, y antes de eso se desempeñó como Gerente General de la empresa de Servicios de Tecnología del Grupo Altas Cumbres (Banco del Trabajo, Jockey Plaza, Ace Seguros, Recaudadora), así como Gerente de Tecnología de la Información y Procesos de Edpyme Raíz. Asimismo, se desempeñó como Administrador de Sistemas en el Centro Internacional de la Papa. Desde junio de 2013 se integró al equipo de Financiera Confianza.

Es Contador por la Universidad Nacional Federico Villarreal, con Maestría en Computación e Informática por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, y Maestría en Administración de Negocios (MBA) por el INCAE y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile.

## **Sandrita del Pilar Flores Pinedo**

### **Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez**

Graduada en Economía por la Universidad Católica del Perú, especialista en evaluación y gestión de riesgos con énfasis en desarrollo social y sostenibilidad, cuenta con un Máster en Microfinanzas y Desarrollo Social por la Universidad Alcalá de Henares de Madrid (España). Tiene formación académica en programas de Dirección y Competitividad Empresarial diseñados por la Escuela de Negocios ESAN, y de Banca y Finanzas por la Universidad de Lima; además formación especializada en Análisis y Gestión de Riesgos Socioambientales y de Ecoeficiencia para Instituciones Financieras (BID y UNEP-FI) y Programa de Gerencia de la Sostenibilidad (INCAE-Costa Rica). Amplia experiencia profesional en el área de Riesgos, destacando en la industria microfinanciera, en el diseño y desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo.

Ha ocupado distintos puestos de responsabilidad por más de 20 años en BBVA (Lima-Perú) en el área de Riesgos. Se ha desempeñado como Gerente de Riesgos en Caja Nuestra Gente y desde el 2013 tiene a su cargo la división de Riesgos en Financiera Confianza.

### **Bárbara Castro Segura**

#### **Gerente de División de Servicios Jurídicos y Cumplimiento**

Cuenta con una trayectoria de más de 17 años de experiencia en banca y microfinanzas, ocupando cargos de alta dirección en entidades financieras del Grupo BBVA y el Grupo Intercorp, entre otros. Presidente del Comité Estratégico de Ética y Relaciones con las Personas de ASBANC. Se desempeña como docente en la Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico y docente en la Maestría de Derecho Empresarial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Docente principal en el Programa de Liderazgo de Mujeres Ejecutivas de la Pacífico Business School. Desde abril 2009 dirige la división de Servicios Jurídicos y Cumplimiento de Financiera Confianza y la Secretaría General de Directorio. Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú (summa cum laude), con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Máster en Business Administration (MBA) por INCAE Business School y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile donde fue galardonada con el premio a la excelencia académica (High Honor). Coach Ejecutiva por The Internacional School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño.

### **Mario Fernando Altamirano Cárdenas**

#### **Auditor Interno**

Cuenta con más de 29 años de experiencia en el área de auditoría y control interno de entidades del sistema financiero. Estuvo a cargo de la Gerencia de Auditoría de Sistemas y, luego, de la Gerencia de Auditoría de Red del Banco BBVA Continental, en Perú. Fue Director de Auditoría en el Banco BBVA Paraguay en el periodo 2012-2018. Es Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería y cursó satisfactoriamente el PADE de informática en ESAN.

## **Información Relacionada al Mercado de Valores**

Las acciones comunes y los valores representativos de deuda emitidos por Financiera Confianza, inscritos en Rueda de Bolsa, no han registrado negociación durante el año 2020.

## Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas

Los desafíos planteados por el 2020, expuestos en la Introducción de esta Memoria, obligaron a las sociedades y organizaciones a encontrar nuevas formas de trabajo, lo que puso a prueba la robustez de nuestro Sistema de Gobierno Corporativo, permitiendo la continuidad de los procesos de toma de decisiones de los principales órganos de gobierno, sin contratiempos ni dificultades, respetando las exigencias regulatorias de la industria.

Así, en el 2020, se resaltan las principales medidas e iniciativas:

- **Implementación y uso del software “Diligent Boards”:** herramienta digital para la administración de los principales órganos de gobierno de Financiera Confianza. A través de esta plataforma 100% digital se remite las convocatorias a las sesiones de los referidos órganos de gobierno, poniéndose a disposición de los miembros la documentación e información de sustento materia de decisión de tales órganos de gobierno, en el que sus miembros pueden realizar anotaciones, revisiones desde sus teléfonos, tabletas o computadoras, incluso sin conexión a internet. Esta implementación es parte del proceso de transformación digital de la entidad, en el que el sistema de Gobierno Corporativo ha ganado protagonismo.
- **Conformación del Centro de Comando de Servicios Jurídicos y Cumplimiento:** ante la pandemia generada por la COVID-19, se conformó el “Centro de Comando de Servicios Jurídicos y Cumplimiento” abocado a mantener la continuidad operacional y la relación de transparencia e información con nuestros principales Grupos de Interés, como nuestros clientes, colaboradores, entes reguladores, autoridades y gremios, focalizando nuestros esfuerzos en mantener una adecuada conducta con el mercado, una adecuada gestión del riesgo reputacional, riesgo regulatorio, riesgo LAFT y otros riesgos que pudieron incrementarse producto del Estado de Emergencia. Ello permitió planificar y gestionar el soporte legal y de Compliance durante el período de crisis, asegurando el valor agregado en los servicios brindados y los frentes del Sistema de Gobierno Corporativo interno.
- **Aprobación del Modelo de Prevención de Responsabilidad Administrativa:** reforzando el compromiso institucional de la lucha contra la corrupción, la Junta General de Accionistas aprobó el Modelo de Prevención de Responsabilidad Administrativa, que es el sistema de normas, procedimientos y mecanismos de control destinados a prevenir, detectar y mitigar razonablemente la comisión de delitos, respecto de los cuales pueda recaer responsabilidad administrativa a la empresa; todo ello con el objetivo de minimizar el riesgo a la sociedad, sus órganos de gobierno y su alta dirección, generando un clima de confianza y transparencia

frente a sus grupos de interés. Asimismo, se designó a la responsable de Prevención de Delitos, en el marco de la Ley N° 30424, Ley que regula la Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, su Reglamento y modificatorias.

- ***Actualización del Reglamento de Normas Internas de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y Manejo de Información Privilegiada:*** se modificó la presente normativa interna a fin de (i) actualizarla a la operativa actual de la Sociedad de manera que los criterios y flujo del proceso se encuentren debidamente regulados y respondan a las demandas actuales de agilidad; (ii) incluir las funciones de la Oficialía de Cumplimiento Normativo en lo referente al seguimiento y control sobre los hechos de importancia con la finalidad de asegurar el oportuno cumplimiento de estas comunicaciones; y, (iii) actualizar los cargos organizacionales acorde a la actual estructura orgánica de la Sociedad, una estructura más homogénea y ágil que permita construir mayor capacidad de adaptación a la entidad.
- ***Relanzamiento del canal "Háblanos con Confianza":*** se repotenció el canal de comunicación puesto a disposición de los colaboradores, proveedores o terceros para facilitar la oportuna denuncia e investigación de las actividades ilícitas, fraudulentas, y/u otras de naturaleza antiética que se hayan podido identificar, especialmente durante el período de aislamiento social declarado por el gobierno producto del Estado de Emergencia declarado. El relanzamiento de dicho buzón institucional tuvo como objetivo (i) incentivar el uso de dicho canal, mostrando la efectividad del mismo; (ii) recordar los principios que rigen dicho canal, especialmente, el de "Confidencialidad" y "Seguridad"; (iii) reforzar el sentido de acompañamiento de la Sociedad y libre acceso al buzón; e, (iv) informar la tipología de situaciones que pueden comunicarse a través de esta vía.
- ***Nueva Estructura Ágil y Colaborativa de Gobierno: Comités Regulatorios y Mesas de Trabajo:*** esta nueva estructura tiene como objetivo generar eficiencias en la actuación de los comités ejecutivos (de administración de la Sociedad) y su reporte con las instancias correspondientes, así como homogeneizar sus lineamientos y actuaciones, considerando un adecuado sistema de cuentas (accountability grupal) que permita adoptar decisiones con agilidad y colaboración, como demanda la nueva dinámica y contexto laboral. De esta manera se cumple con (i) ajustar el proceso de toma de decisiones a la actual coyuntura; (ii) adecuación a la nuestra estructura organizacional, desde una óptica de eficiencia y agilidad; (iii) simplificar las reuniones para aprovechar eficientemente el tiempo de cada integrante; y, (iv) reorganizar la reglamentación (arquitectura normativa).

## PILAR I: Derecho de los Accionistas

### Principio 1: Paridad de trato

| Pregunta I.1  | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| <p>¿La sociedad reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones<sup>(*)</sup>?</p> | X  |    | <p>La Sociedad en el artículo 8 de su Estatuto Social regula expresamente la igualdad de trato entre todos sus accionistas, confiriéndoles los mismos derechos a sus respectivos titulares. Asimismo, se cuenta con una Oficina de Atención al Accionista a través de la cual se absuelven los requerimientos de información, consultas o dudas que puedan formular los accionistas, con el propósito que todos los accionistas cuenten con la misma información. Las convocatorias para Junta General de Accionistas se realizan a través de comunicaciones directas a todos los accionistas, independientemente del número de acciones que éste posea. La Sociedad no cuenta con acciones de distintas clases, ni distintas condiciones.</p> |

(\*) Se entiende por mismas condiciones aquellas particularidades que distinguen a los accionistas, o hacen que cuenten con una característica común, en su relación con la sociedad (inversionistas institucionales, inversionistas no controladores, etc.). Debe considerarse que esto en ningún supuesto implica que se favorezca el uso de información privilegiada.

| Pregunta I.2  | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| <p>¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?</p> | X  |    | <p>La Sociedad mantiene, desde su constitución hasta la fecha, únicamente acciones con derecho a voto, promoviendo la existencia exclusiva de este tipo de acciones. Sin embargo, por acuerdo de la</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Junta General de Accionistas se pueden crear acciones de distinta clase con o sin derecho a voto. |
|--|--|---|

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

| Capital suscrito al cierre del ejercicio | Capital pagado al cierre del ejercicio | Número total de acciones representativas del capital | Número de acciones con derecho a voto |
|--|--|--|---------------------------------------|
| S/ 255'699,553.75                        | S/ 255'699,553.75                      | 4'757,201  | 4'757,201                             |

b. En caso la sociedad cuente con más de una clase de acciones, especifique:

| Clase | Número de acciones | Valor nominal | Derechos <sup>(*)</sup> |
|-------|--------------------|---------------|-------------------------|
| 0     | 0                  | 0             | 0                       |
| 0     | 0                  | 0             | 0                       |
| 0     | 0                  | 0             | 0                       |

(\*) En este campo deberá indicarse los derechos particulares de la clase que lo distinguen de las demás.

### Pregunta I.3

|  | Si | No | Explicación:                                     |
|--|----|----|--|
| En caso la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad promueve una política de redención o canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias? |    | X  | La Sociedad no cuenta con acciones de inversión. |

## Principio 2: Participación de los accionistas

### Pregunta I.4

|   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones? | X  |    | El artículo Undécimo del Estatuto de la Sociedad establece que las acciones podrán representarse mediante anotaciones en cuenta o mediante cualquier otra forma que permita la ley. Actualmente la Sociedad cuenta con acciones inscritas en: (i) el Libro de Matricula de Acciones, siendo el responsable de su registro la Contadora General, y; (ii) en el Registro Público de CAVALI, |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | siendo esta última entidad la responsable del registro de las acciones.  |
| b. ¿La matrícula de acciones se mantiene permanentemente actualizada? | X | De conformidad con lo establecido en el art. 56 de la Ley General del Sistema Financiero, debido a la condición de empresa regulada de la Sociedad, estamos obligados dentro del término de 10 días hábiles del mes siguiente en el que se tomó conocimiento de una transferencia de acciones, a reportarlo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, lo cual implica mantener actualizados permanentemente los registros internos. En este contexto, el área de Contabilidad es la encargada de mantener actualizado el Libro de Matrícula de Acciones, la misma que es supervisada por la Oficina de Atención al Accionista de la Sociedad. |

Indique la periodicidad con la que se actualiza la matrícula de acciones, luego de haber tomado conocimiento de algún cambio.

|                      |                                     |   |
|----------------------|-------------------------------------|---|
| <b>Periodicidad:</b> | Dentro de las cuarenta y ocho horas |   |
|                      | Semanal                             | X |
|                      | Otros / Detalle (en días)           |   |

### Principio 3: No dilución en la participación en el capital social

| <b>Pregunta I.5</b> | <b>Si</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b> |
|---------------------|-----------|-----------|---------------------|
|                     |           | X         |                     |

|   |          |   |
|---|----------|---|
| <p>reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?.</p>                                      |          | <p>miembros del Directorio se encuentran obligados a asegurar el cumplimiento por parte de la entidad de las regulaciones específicas del sector establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y por la Superintendencia del Mercado de Valores la misma que protege el derecho de no dilución de los accionistas. Asimismo, el referido Código establece el derecho del Directorio de Financiera Confianza a contar con el auxilio de expertos que los asesore en relación con los posibles problemas que puedan plantear en ejercicio a su cargo, en caso que fueran problemas concretos de cierto relieve y complejidad. En la última operación de Fusión iniciada en el 2011 se contó con la opinión de un asesor externo independiente de reconocida solvencia.</p> |
| <p>b. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?</p> | <p>X</p> | <p>En cumplimiento con la Ley General de Sociedades, el Reglamento interno de la Junta General de Accionistas y el Código de Gobierno Corporativo, la Sociedad se encuentra obligada a poner a disposición de los accionistas toda información que sea solicitada por éstos, salvo en aquellos casos que el Directorio juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social.</p>   |

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del literal a) de la pregunta I.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes<sup>(\*)</sup>, precisar si en todos los casos:

|  | Si | No |
|--|----|----|
| ¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?   | -  | -  |
| ¿La totalidad de los Directores Independientes expresaron en forma clara la aceptación del referido informe y sustentaron, de ser el caso, las razones de su disconformidad? | -  | -  |

(\*) Los Directores Independientes son aquellos seleccionados por su trayectoria profesional, honorabilidad, suficiencia e independencia económica y desvinculación con la sociedad, sus accionistas o directivos.

#### Principio 4: Información y comunicación a los accionistas

| Pregunta I.6   | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿La sociedad determina los responsables o medios para que los accionistas reciban y requieran información oportuna, confiable y veraz? | X  |    | Financiera Confianza, desde su creación, cuenta con una Oficina de Atención al Accionista encargada de atender las consultas, requerimientos de información y cualquier solicitud presentada por cualquiera de sus accionistas. |

- a. Indique los medios a través de los cuales los accionistas reciben y/o solicitan información de la sociedad.

| Medios de comunicación | Reciben información  | Solicitan información |
|------------------------|--|-----------------------|
| Correo electrónico     | X  | X                     |
| Vía telefónica         | X  | X                     |
| Página web corporativa | X  |                       |
| Correo postal          | X  | X                     |
| Reuniones informativas | X  | X                     |
| Otros / Detalle        | A través de comunicaciones directas, en físico, enviadas a los domicilios de los accionistas (especialmente los Accionistas Minoritarios). |                       |

- b. ¿La sociedad cuenta con un plazo máximo para responder las solicitudes de información presentadas por los accionistas? De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

|                     |   |
|---------------------|---|
| Plazo máximo (días) | 3 |
|---------------------|---|

**Pregunta I.7**

|  | SI | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma? | X  |    | El reglamento de la Junta General de Accionistas (JGA) establece mecanismos para que los accionistas puedan intervenir y/o hacer uso de la palabra en la JGA. Al respecto, los accionistas y sus representantes, tienen derecho a solicitar que se deje constancia de sus intervenciones y de los votos que hayan emitido a efecto que quede redactado en las actas de la Sesión de JGA. |

De ser afirmativa su respuesta, detalle los mecanismos establecidos con que cuenta la sociedad para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma.

Los accionistas además de poder expresar su opinión sobre el desarrollo de la sociedad en la JGA, cuentan con la Oficina de Atención al Accionista en donde existe una persona dedicada a dicha función, a quien se le efectúan las consultas y/u opiniones a través de correo electrónico, código postal, comunicaciones telefónicas a un móvil directo, página web, entre otros. Asimismo, en la JGA participan al final de la sesión de la misma, los miembros del Directorio y el Gerente General, a quienes los accionistas – especialmente los minoritarios – creándose una instancia, en la que los accionistas expresan sus opiniones sobre el desarrollo de la Junta.

## Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

### Pregunta I.8

|   | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?                       | X  |    | La política de dividendos de la Sociedad está sujeta a la verificación de los requisitos legales señalados en la regulación del Sistema Financiero y de la Ley de Mercado de Valores. La Junta General de Accionistas al momento de celebrar la Junta, evalúa y verifica el cumplimiento de la política de dividendos aprobada.                              |
| b. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas, entre otros medios, mediante su página web corporativa? | X  |    | La política de Dividendos es comunicada: (i) como Hecho de Importancia a través del portal de la Superintendencia del Mercado de Valores, cuando se aprueba la Política de Dividendos anualmente; (ii) a través de la página web de Financiera Confianza (permanentemente); y, (iii) a través del órgano regulador Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. |

a. Indique la política de dividendos de la sociedad aplicable al ejercicio.

|   |  |
|---|--|
| Fecha de aprobación   | 31/03/2020   |
| Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades) | <p>La política de dividendos para el 2020 consiste en:</p> <p>“Distribuir entre los accionistas de la sociedad, como máximo, el 50% (cincuenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2020, con sujeción a las disposiciones de la ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702), así como de la ley general de sociedades (Ley N° 26887). En esta política se considera que la evaluación de suficiencia de capital de la</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>sociedad, realizada para el ejercicio 2020, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones, así como los mayores requerimientos de capital por riesgo operacional, pudiendo la junta decidir la capitalización de hasta el 50% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2020, de acuerdo con lo establecido en esta política de dividendos 2020</p> <p>En este sentido, la Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2020 o existan resultados acumulados de ejercicios anteriores;</li><li>• Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la Sociedad;</li><li>• Que las decisiones económicas y financieras de la Sociedad lo permitan y aconsejen.</li></ul> <p>El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2021, luego de la cual, se efectuará el pago correspondiente (una vez al año), dentro de los noventa (90) días calendario siguientes de celebrada la Junta Obligatoria Anual que apruebe su distribución. La Sociedad estará impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta. La presente política de dividendos será aplicable únicamente para el ejercicio 2020. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2021, serán definidas en cada sesión por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Directorio.”.</p> |
|--|---|

- b. Indique, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la sociedad en el ejercicio y en el ejercicio anterior.

| Por acción          | Dividendos por acción    |             |                                      |             |
|---------------------|--------------------------|-------------|--------------------------------------|-------------|
|                     | Ejercicio que se reporta |             | Ejercicio anterior al que se reporta |             |
|                     | En efectivo              | En acciones | En efectivo                          | En acciones |
| Clase               | 0.00                     | 211,452     | 15'021,944.80                        | 167,021     |
| Clase               | 0                        | 0           | 0                                    | 0           |
| Acción de Inversión | 0                        | 0           | 0                                    | 0           |

### Principio 6: Cambio o toma de control

#### Pregunta I.9

|   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción? |    | X  | Los estatutos de la Sociedad y sus políticas no establecen mecanismos de absorción de control (como son los poison pills o cualquier otro tipo de mecanismo dirigido a restringir un cambio de control de la Sociedad). |

Indique si en su sociedad se ha establecido alguna de las siguientes medidas:

|  | Si | No |
|--|----|----|
| Requisito de un número mínimo de acciones para ser Director  |    | X  |
| Número mínimo de años como Director para ser designado como Presidente del Directorio                  |    | X  |
| Acuerdos de indemnización para ejecutivos/ funcionarios como consecuencia de cambios luego de una OPA. |    | X  |
| Otras de naturaleza similar/ Detalle   |    |    |

### Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

#### Pregunta I.10

|  | Si | No | Explicación:                    |
|--|----|----|---------------------------------|
| a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje |    | X  | El Estatuto, aprobado por Junta |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
| de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio; así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad? |  |   | General de Accionistas, no incluye un convenio arbitral. Cualquier disputa entre accionistas o entre accionistas y el Directorio se resolverá por las vías judiciales correspondientes (justicia ordinaria). La justicia ordinaria, por su facilidad de acceso y costos, beneficia, sobre todo a los accionistas minoritarios, el ejercicio de sus derechos en caso de eventuales disputas o impugnación de acuerdos. |
| b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?                                      |  | X | Conforme lo indicado en el numeral anterior los estatutos no prevén un convenio arbitral.   |

En caso de haberse impugnado acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas u otras que involucre a la sociedad, durante el ejercicio, precise su número.

|   |   |
|---|---|
| Número de impugnaciones de acuerdos de JGA        | 0 |
| Número de impugnaciones de acuerdos de Directorio | 0 |

## PILAR II: Junta General de Accionistas

### Principio 8: Función y competencia

| Pregunta II.1   | SI | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿Es función exclusiva e indelegable de la JGA la aprobación de la política de retribución del Directorio? | X  |    | De acuerdo a los artículos 19 y 20 del Estatuto Social, al Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, al Reglamento del Directorio, y al Código de Gobierno Corporativo, corresponde a la Junta General de Accionistas fijar y aprobar la retribución del Directorio. Es una función indelegable de la Junta de Accionistas. |

Indique si las siguientes funciones son exclusivas de la JGA, en caso ser negativa su respuesta precise el órgano que las ejerce.

|  | Si | No | Órgano  |
|--|----|----|---|
| Disponer investigaciones y auditorías especiales |    | X  | Directorio, Comité de Directorio de Auditoria, y Auditor General.                                   |
| Acordar la modificación del Estatuto             | X  |    |   |
| Acordar el aumento del capital social            | X  |    |   |
| Acordar el reparto de dividendos a cuenta        | X  |    |   |
| Designar auditores externos                      |    | X  | Directorio en caso la Junta General de Accionistas le hubiera delegado expresamente dicha facultad. |

### Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

| Pregunta II.2   | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| ¿La sociedad cuenta con un Reglamento de la JGA, el que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad? | X  |    | La Sociedad cuenta con un Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas. |

De contar con un Reglamento de la JGA precise si en él se establecen los procedimientos para:

|   | Si   | No |
|---|--|----|
| Convocatorias de la Junta                                       | X  |    |
| Incorporar puntos de agenda por parte de los accionistas        | X  |    |
| Brindar información adicional a los accionistas para las Juntas | X  |    |
| El desarrollo de las Juntas                                     | X  |    |
| El nombramiento de los miembros del Directorio                  | X  |    |
| Otros relevantes/ Detalle                                       | Derecho de información y Derecho de concurrencia |    |

## Principio 10: Mecanismos de convocatoria

| Pregunta II.3   | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| Adicionalmente a los mecanismos de convocatoria establecidos por ley, ¿La sociedad cuenta con mecanismos de convocatoria que permiten establecer contacto con los accionistas, particularmente con aquellos que no tienen participación en el control o gestión de la sociedad? | X  |    | Mediante comunicaciones directas a las direcciones electrónicas que hubiera sido registradas ante la Sociedad, cursadas por la Secretaria General. En tales comunicaciones se proporciona a los accionistas los documentos que sustentan cada punto de agenda de la Junta General de Accionistas. Asimismo se pone a disposición de los accionistas la información de forma descentralizada en las principales ciudades en donde la Sociedad cuenta con oficinas, tales como: Lima, Trujillo, Arequipa y Huancayo.<br><br>Por otro lado, las convocatorias se publican como Hecho de Importancia ante la Superintendencia de Mercado de Valores. |

a. Complete la siguiente información para cada una de las Juntas realizadas durante el ejercicio:

| Fecha de aviso de convocatoria | Fecha de la Junta | Lugar de la Junta  | Tipo de Junta |         | Junta Universal |    | Quórum % | N° de Acc. Asistentes | Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto |                       |                               |
|--------------------------------|-------------------|--|---------------|---------|-----------------|----|----------|-----------------------|--|-----------------------|-------------------------------|
|                                |                   |  | Especial      | General | Si              | No |          |                       | A través de poderes  | Ejercicio directo (*) | No ejerció su derecho de voto |
| 22/02/2020                     | 31/03/2020        | Calle Las Begonias N° 441, Edificio Plaza del Sol, Segundo Piso, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima. |               | X       |                 | X  | 98.41%   | 4'473,541             | 98.41%   | 0%                    | 0                             |

|            |            |  |   |  |  |  |   |        |           |        |    |   |
|------------|------------|--|---|--|--|--|---|--------|-----------|--------|----|---|
| 15/10/2020 | 12/11/2020 | Calle Las Begonias N° 441, Edificio Plaza del Sol, Segundo Piso, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima. |   |  |  |  | X | 98.41% | 4'473,541 | 98.41% | 0% | 0 |
|            |            |  | X |  |  |  |   |        |           |        |    |   |

(\*) El ejercicio directo comprende el voto por cualquier medio o modalidad que no implique representación.

- b. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades y lo dispuesto en el Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, utilizó la sociedad para difundir las convocatorias a las Juntas durante el ejercicio?

|                        |   |                 |  |
|------------------------|---|-----------------|--|
| Correo electrónico     | X | Correo postal   |  |
| Vía telefónica         | X | Redes Sociales  |  |
| Página web corporativa | X | Otros / Detalle |  |

| Pregunta II.4   | SI | NO | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA y las propuestas de los acuerdos que se plantean adoptar (mociones)? | X  |    | En cumplimiento con la Ley General de Sociedades y el Reglamento interno de la Junta General de Accionistas, y al Código de Gobierno Corporativo, la Sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas de los acuerdos que se plantean adoptar, salvo en aquellos casos en que se juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social. |

En los avisos de convocatoria realizados por la sociedad durante el ejercicio:

|   | Si | No |
|---|----|----|
| ¿Se precisó el lugar donde se encontraba la información referida a los puntos de agenda a tratar en las Juntas? | X  |    |
| ¿Se incluyó como puntos de agenda: "otros temas", "puntos varios" o similares?                                  |    | X  |

### Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

| Pregunta II.5  | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿El Reglamento de JGA incluye mecanismos que permiten a los accionistas ejercer el derecho de formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA y los procedimientos para aceptar o denegar tales propuestas? | X  |    | El numeral 5.2 del Reglamento interno de Junta de Accionistas establece el derecho de los accionistas de formular al Directorio propuestas con relación a los puntos de agenda a discutir en la JGA, el cual deberá evaluar la aceptación o denegación de tales propuestas. |

a. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA, y cómo fueron resueltas:

| Número de solicitudes |           |           |
|-----------------------|-----------|-----------|
| Recibidas             | Aceptadas | Denegadas |
| 0                     | 0         | 0         |

b. En caso se hayan denegado en el ejercicio solicitudes para incluir puntos de agenda a discutir en la JGA indique si la sociedad comunicó el sustento de la denegatoria a los accionistas solicitantes.

Sí  No

### Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto

| Pregunta II.6   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad tiene habilitados los mecanismos que permiten al accionista el ejercicio del voto a distancia por medios seguros, electrónicos o postales, que garanticen que la persona que emite |    | X  | El Estatuto Social, aprobado por Junta General de Accionistas, solo prevé la participación presencial en las JGA, ya sea por representación |

|   |  |  |
|---|--|--|
| el voto es efectivamente el accionista? |  | directa o por un tercero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 122 de la LGS, por lo que los votos deben realizarse en la misma Junta General de Accionistas y no a distancia. |
|---|--|--|

- a. De ser el caso, indique los mecanismos o medios que la sociedad tiene para el ejercicio del voto a distancia.

|                            |           |                       |           |
|----------------------------|-----------|-----------------------|-----------|
| Voto por medio electrónico | No aplica | Voto por medio postal | No aplica |
|----------------------------|-----------|-----------------------|-----------|

- b. De haberse utilizado durante el ejercicio el voto a distancia, precise la siguiente información:

| Fecha de la Junta | % voto a distancia |                        |               |       | % voto distancia / total |
|-------------------|--------------------|------------------------|---------------|-------|--------------------------|
|                   | Correo electrónico | Página web corporativa | Correo postal | Otros |                          |
| ----              | ----               | ----                   | ----          | ----  | ----                     |
| ----              | ----               | ----                   | ----          | ----  | ----                     |
| ----              | ----               | ----                   | ----          | ----  | ----                     |

**Pregunta II.7**

|  | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿La sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente aquellos asuntos que sean sustancialmente independientes, de tal forma que puedan ejercer separadamente sus preferencias de voto? | X  |    | El Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas indica que en la convocatoria debe dejarse en claro los puntos de agenda separadamente a efectos de no generar confusión con otros puntos de agenda y así los accionistas puedan ejercer separadamente sus preferencias de voto. |

Indique si la sociedad cuenta con documentos societarios que especifican con claridad que los accionistas pueden votar separadamente por:

|   | Si | No |
|---|----|----|
| El nombramiento o la ratificación de los Directores mediante voto individual por cada uno de ellos.           | X  |    |
| La modificación del Estatuto, por cada artículo o grupo de artículos que sean sustancialmente independientes. | X  |    |
| Otras/ Detalle  |    |    |

**Pregunta II.8**

|  | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad permite, a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista, de manera que cumplan con las instrucciones de cada representado? | X  |    | El Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas faculta que un representante pueda representar a más de un accionista. Dicho representante puede emitir votos diferenciados por cada accionista que represente. |

**Principio 13: Delegación de voto**

**Pregunta II. 9**

|   | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| ¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona? | X  |    | El Estatuto Social y el Reglamento de la Junta General de Accionistas permite la representación de los accionistas por cualquier persona que haya sido designada por éstos, sea o no accionista. |

En caso su respuesta sea negativa, indique si su Estatuto restringe el derecho de representación, a favor de alguna de las siguientes personas:

|                    | Si | No |
|--------------------|----|----|
| De otro accionista |    |    |
| De un Director     |    |    |
| De un gerente      |    |    |

**Pregunta II.10**

|  | SI | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| a. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?  | X  |    | La sociedad cuenta con el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que se establece expresamente el procedimiento y las formalidades para cumplir con la delegación de votos. Asimismo, en la convocatoria a Junta de Accionistas se indica sobre esta facultad de representación del accionista.  |
| b. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas? | X  |    | Financiera Confianza en la comunicación en la que se convoca a Junta de Accionista anexa una carta modelo de representación, que incluye los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, así como el sentido de su voto, entre otros. Cabe precisar que tal modelo también se encuentra inserta en el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas como Anexo 1. |

Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda ser representado en una Junta:

|  |  |
|--|--|
| Formalidad (indique si la sociedad exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros). | El Estatuto Social y el Reglamento de Junta de Accionistas (5.1.) permite la representación por carta simple u otro medio del cual quede constancia escrita. |
| Anticipación (número de días previos a la Junta con que debe presentarse el poder).                | 24 horas previas a la fecha establecida para la celebración de la JGA.   |
| Costo (indique si existe un pago que exija la sociedad para estos efectos y a cuánto asciende).    | No se exige pago alguno.   |

| Pregunta II.11  | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| <p>a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?</p>   |    | X  | <p>La sociedad no tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación. Al respecto, se considera que es una liberalidad del poderdante. Asimismo, tampoco la Ley General de Sociedades establece alguna limitación que requiera ser cumplido por la Sociedad, por tanto, ni el Estatuto Social ni el Reglamento Interno de Junta de Accionistas contiene esta limitación.</p> |
| <p>b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?</p> | X  |    | <p>Como parte de la política de transparencia y de buen gobierno corporativo cada accionista tiene derecho a delegar sus votos dejando claramente establecido el sentido de éstos. Así, el modelo de carta de representación incluye e incentiva que los accionistas que deleguen sus votos dejen expresamente establecido el sentido de éstos.</p>   |

### Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

| Pregunta II.12   | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| <p>a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?</p>                            | X  |    | <p>El Directorio, tal como lo establece el Reglamento de Directorio, tiene como responsabilidad velar por el seguimiento e implementación de los acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas.</p> |
| <p>b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?</p> | X  |    | <p>La Sociedad pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos que son puestos en conocimiento de la JGA con una periodicidad anual, en caso corresponda.</p>                                    |

De ser el caso, indique cuál es el área y/o persona encargada de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

|                |   |
|----------------|---|
| Área encargada | Directorio y Gerencia General (apoyados por Secretaría General de Directorio) |
|----------------|---|

| Persona encargada        |                 |                  |
|--------------------------|-----------------|------------------|
| Nombres y Apellidos      | Cargo           | Área             |
| Luis Germán Linares Peña | Gerente General | Gerencia General |

### PILAR III: EL DIRECTORIO Y LA ALTA GERENCIA

#### Principio 15: Conformación del Directorio

##### Pregunta III.1

|  | SI  | NO | Explicación: |
|--|---|----|--------------|
|  | ¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones? | X  |              |

a. Indique la siguiente información correspondiente a los miembros del Directorio de la sociedad durante el ejercicio.

| Nombre y Apellido                                    | Formación Profesional (*)                                    | Fecha       |               | Part. Accionaria (****) |           |
|--|--|-------------|---------------|-------------------------|-----------|
|  |  | Inicio (**) | Término (***) | N° de acciones          | Part. (%) |
| <b>Directores</b> (sin incluir a los independientes) |  |             |               |                         |           |
| Elizabeth Matilde Ventura Egoavil                    | Administradora de Empresas.<br>Master en Gestión de Negocios | 15/04/2011  |               | 0                       | 0         |

|                                  |  |            |  |   |   |
|----------------------------------|--|------------|--|---|---|
|                                  | Globales.  |            |  |   |   |
| Javier Manuel Flores Moreno      | Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG. Es Director General en la Fundación para las Microfinanzas BBVA. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancarmia) en Colombia. Es Director en el Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprede Microfinanzas S.A. en Chile. Es Director en Soluciones de Microfinanzas S.A. en Panamá. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante. | 21/05/2015 |  |   |   |
| <b>Directores Independientes</b> |  |            |  |   |   |
| Ramón Feijóo López               | Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas. Es Director en el  | 30/03/2009 |  | 0 | 0 |

|                                     |   |            |  |   |   |
|-------------------------------------|---|------------|--|---|---|
|                                     | Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Empresa Microfinanzas S.A. en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante. . |            |  |   |   |
| Mercedes Gomez Restrepo             | Economista Industrial. Master en Administración Industrial.   | 30/03/2009 |  | 0 | 0 |
| Ignacio Rojas-Marcos Castello       | Ingeniero Industrial. Master en Dirección y Administración de Empresas. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamia) en Colombia. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.                  | 18/12/2014 |  | 0 | 0 |
| Elvira María Elizabeth Nava Salinas | Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.  | 24/11/2016 |  | 0 | 0 |
| Eduardo Torres-Llosa Villacorta     | Economista de la Universidad del Pacífico con un  | 29/08/2019 |  | 0 | 0 |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  | MBA por la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica. Cuenta con una trayectoria de más de 25 años en el Grupo BBVA, donde ha asumido diversas responsabilidades tales como Gerente General de BBVA Continental desde el año 2007 hasta Junio 2019. |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

(\*) Detallar adicionalmente si el Director participa simultáneamente en otros Directorios, precisando el número y si estos son parte del grupo económico de la sociedad que reporta. Para tal efecto debe considerarse la definición de grupo económico contenida en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(\*\*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(\*\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo de Director durante el ejercicio.

(\*\*\*\*) Aplicable obligatoriamente solo para los Directores con una participación sobre el capital social igual o mayor al 5% de las acciones de la sociedad que reporta.

|  |   |
|--|---|
| % del total de acciones en poder de los Directores | 0 |
|--|---|

Indique el número de Directores de la sociedad que se encuentran en cada uno de los rangos de edades siguientes:

|            | Entre 35 a 55 | Entre 55 a 65 | Mayor a 65 |
|------------|---------------|---------------|------------|
| Menor a 35 |               |               |            |
|            | 1             | 3             | 3          |

b. Indique si existen requisitos específicos para ser nombrado Presidente del Directorio, adicionales a los que se requiere para ser designado Director.

Sí  No

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

|  |
|--|
|  |
|--|

c. ¿El Presidente del Directorio cuenta con voto dirimente?

Sí

No

| Pregunta III.2   | Sí | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad evita la designación de Directores suplentes o alternos, especialmente por razones de quórum? |    | X  | El Estatuto de la Sociedad, aprobado por la Junta General de Accionistas, permite la designación de Directores suplentes o alternos; sin embargo, desde el 2009, la Junta General de Accionistas no ha designado ningún Director alternativo o suplente y en el actual Reglamento de Directorio no se hace mención a la posibilidad que un Director cuente con un Director alternativo o suplente. |

De contar con Directores alternos o suplentes, precisar lo siguiente:

| Nombres y apellidos del Director suplente o alternativo | Inicio (*) | Término (**) |
|---|------------|--------------|
| N/A   |            |              |
| N/A   |            |              |

(\*) Corresponde al primer nombramiento como Director alternativo o suplente en la sociedad que reporta.

(\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado el cargo de Director alternativo o suplente durante el ejercicio.

| Pregunta III.3  | Sí | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| ¿La sociedad divulga los nombres de los Directores, su calidad de independientes y sus hojas de vida? | X  |    | La sociedad informa al mercado a través del portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, y el portal web de la Financiera ( <a href="http://www.confianza.pe">www.confianza.pe</a> ), así como, de la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés y que, también, se encuentra a disposición del público en general en la página web de la Sociedad. |

Indique bajo qué medios la sociedad divulga la siguiente información de los Directores:

|                                    | Correo electrónico | Página web corporativa | Correo postal | No informa | Otros / Detalle   |
|------------------------------------|--------------------|------------------------|---------------|------------|---|
| Nombre de los Directores           |                    | X                      |               |            | Portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal web de la Financiera y la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés y que, también, se encuentra a disposición del público en general en la página web de la Sociedad.          |
| Su condición de independiente o no |                    | X                      |               |            | Portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal web de la Financiera y la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés y que, también, se encuentra a disposición del público en general en la página web de la Sociedad.          |
| Hojas de vida                      |                    | X                      |               |            | Portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal web de la Financiera, así como, la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés y que, también, se encuentra a disposición del público en general en la página web de la Sociedad. |

## Principio 16: Funciones del Directorio

| Pregunta III.4   | Sí | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿El Directorio tiene como función?:<br>a. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.                              | X  |    | De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y al numeral a. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo                 |
| b. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.                     | X  |    | De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y al numeral b. y e. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo             |
| c. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.                                    | X  |    | De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y a los numerales a. hasta el i. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo |
| d. Supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor aplicación. | X  |    | De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y al numeral t. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo                 |

a. Detalle qué otras facultades relevantes recaen sobre el Directorio de la sociedad.

Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades, segregación de funciones y de tratamiento de posibles conflictos de intereses a través de toda la Sociedad; Aprobar roles y responsabilidades de la gerencia, la gestión de riesgos, control interno y cumplimiento normativo; Establecer una gestión de riesgos acorde a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones y servicios de la Sociedad, que tome en cuenta el entorno competitivo, macroeconómico que afecta a los mercados en los que opera la Sociedad, los requerimientos regulatorios y sus objetivos a largo plazo; Aprobar y vigilar el diseño e implementación del sistema de remuneraciones de la Sociedad, asegurando que se encuentre alineado a su estrategia de negocios, su apetito por el riesgo, sus políticas y su solidez financiera; Organizar, monitorear y evaluar el Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad, efectuando las modificaciones o ajustes que considere convenientes; entre otros.

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Sí  No

Indique, de ser el caso, cuáles son las principales funciones del Directorio que han sido delegadas, y el órgano que las ejerce por delegación:

| Funciones  | Órgano / Área a quien se ha delegado funciones |
|--|--|
| Otorgamiento y Revocatoria de Poderes y Nombramiento y Revocatoria de Apoderados.  | Gerente General                                |
| Aprobación de Documentos Normativos que no contengan Políticas Generales de la Sociedad, sino únicamente procedimientos operativos de gestión. | Comité de Dirección                            |

### Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

| Pregunta III.5   | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?:<br>a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.   | X  |    | El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad. |
| b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad. | X  |    | El numeral 2.1.13 del Reglamento de Directorio así como el literal (e) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2 del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establece como obligación de la Empresa  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <p>poner a disposición del nuevo miembro del Directorio la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico y adecuado de la Empresa, de sus operaciones, del sector bancario y de las microfinanzas en general así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo. Asimismo, el Directorio ha instaurado un Programa de Inducción mediante los cuales se asegura que los miembros del Directorio comprenden cómo funciona el sector de las microfinanzas y cómo se debe evaluar el rendimiento de la empresa en los aspectos económicos y sociales. Dicho Programa de Inducción incluye visitas a Agencias y Clientes de la Empresa, así como, reuniones con los principales funcionarios de la Empresa.</p> |
| <p>c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.</p> | X | <p>En concordancia con la LGS, al Estatuto Social, al Reglamento de Directorio y al Código de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio</p>  |

a. En caso de haberse contratado asesores especializados durante el ejercicio, indique si la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios durante el ejercicio para la toma de decisiones de la sociedad fue puesta en conocimiento de los accionistas.

Sí  No

De ser el caso, precise si alguno de los asesores especializados tenía alguna vinculación con algún miembro del Directorio y/o Alta Gerencia (\*).

Sí  No

(\*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

- b. De ser el caso, indique si la sociedad realizó programas de inducción a los nuevos miembros que hubiesen ingresado a la sociedad.

Sí  No

- c. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones y de las bonificaciones anuales de los Directores, respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

| Retribuciones                                 | (%) Ingresos Brutos | Bonificaciones      | (%) Ingresos Brutos |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| Directores (sin incluir a los independientes) | 0.023%              | Entrega de acciones | 0                   |
| Directores Independientes                     | 0.028%              | Entrega de opciones | 0                   |
|   |                     | Entrega de dinero   | 0                   |
|   |                     | Otros (detalle)     | 0                   |

### Principio 18: Reglamento de Directorio

#### Pregunta III.6

|   | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| ¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad? | X  |    | La Sociedad cuenta con el documento normativo denominado "Reglamento de Directorio de la Empresa". La última actualización del Reglamento se llevó a cabo en Enero 2018. |

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

|   | Si | No |
|---|----|----|
| Políticas y procedimientos para su funcionamiento   | X  |    |
| Estructura organizativa del Directorio  | X  |    |
| Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio   | X  |    |
| Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, | X  |    |

|  |  |  |
|--|--|--|
| que son propuestos ante la JGA   |  |  |
| Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los Directores | X  |  |
| Otros / Detalle  | <p>Cualidades de los miembros del Directorio, Programa de Inducción, Comités del Directorio, Mecanismos que permitan la implementación de Sistemas de Control Interno, Mecanismos que permitan a los Accionistas y demás Inversionistas la identificación y Divulgación de los Principales Riesgos, Mecanismos que permitan la evaluación y el control de la actividad de los Directores, Mecanismos que permitan la prevención, el manejo y divulgación de los Conflictos de Interés, Criterios Aplicables a las relaciones económicas con los accionistas y los administradores y Régimen Sancionador.</p> |  |

### Principio 19: Directores Independientes

| Pregunta III.7   | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes? | X  |    | De 7 Directores titulares, 4 Directores son Independientes. |

Indique cuál o cuáles de las siguientes condiciones la sociedad toma en consideración para calificar a sus Directores como independientes.

|   | Si | No |
|---|----|----|
| No ser Director o empleado de una empresa de su mismo grupo empresarial, salvo que hubieran transcurrido tres (3) o cinco (5) años, respectivamente, desde el cese en esa relación. | X  |    |
| No ser empleado de un accionista con una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) en la sociedad.   | X  |    |
| No tener más de ocho (8) años continuos como Director Independiente de la sociedad.   |    | X  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| No tener, o haber tenido en los últimos tres (3) años una relación de negocio comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo <sup>(*)</sup> , con la sociedad o cualquier otra empresa de su mismo grupo. | X   |   |
| No ser cónyuge, ni tener relación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o en primer grado de afinidad, con accionistas, miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la sociedad.                           | X   |   |
| No ser director o miembro de la Alta Gerencia de otra empresa en la que algún Director o miembro de la Alta Gerencia de la sociedad sea parte del Directorio.  |   | X |
| No haber sido en los últimos ocho (8) años miembro de la Alta Gerencia o empleado ya sea en la sociedad, en empresas de su mismo grupo o en las empresas accionistas de la sociedad.   | X   |   |
| No haber sido durante los últimos tres (3) años, socio o empleado del Auditor externo o del Auditor de cualquier sociedad de su mismo grupo.   | X   |   |
| Otros / Detalle  | (*) Precisamos que nuestras políticas se encuentran recogidas que un Director Independiente califica como independiente cuando no sea empleado o Director de una empresa de su mismo grupo empresarial. Asimismo, aplican todos los lineamientos exigidos en la Resolución SBS N° 272-2017 para ser considerado Director Independiente. |   |

(\*) La relación de negocios se presumirá significativa cuando cualquiera de las partes hubiera emitido facturas o pagos por un valor superior al 1% de sus ingresos anuales.

| <b>Pregunta III.8</b>  | <b>SI</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>  |
|--|-----------|-----------|--|
| a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato? | X         |           | El Directorio al momento de presentar el candidato a la Junta General de Accionistas indica su condición de independiente o no, previo análisis del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana.  |
| b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?                    | X         |           | El candidato declara ser independiente ante el Directorio para que éste órgano lo presente a la JGA como tal. Asimismo, a partir del 2018 y con una periodicidad anual, los Directores Independientes suscriben una declaración jurada mediante la cual declaran mantener sus cualidades |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | de independencia al amparo de lo regulado en el Reglamento de Directorio y de la Resolución SBS N° 272-2017. |
|--|--|--|

### Principio 20: Operatividad del Directorio

| Pregunta III.9  | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones? | X  |    | El Código de Gobierno Corporativo establece que el Directorio anualmente elaborará un plan de trabajo para el ejercicio, recomendándose que al menos una o dos reuniones al año se enfoquen a revisar la estrategia definida en el seno del Directorio y en qué grado, las decisiones adoptadas, se orientan a desarrollar el proyecto estratégico de la entidad. En este contexto, el Plan de Trabajo se basa principalmente en las funciones asignadas de acuerdo al Reglamento de Directorio las cuales son controladas para su cumplimiento a través de las Memorias Anuales que son presentadas por el Comité de Directorio de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, al Directorio. |

| Pregunta III.10   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial? | X  |    | El Estatuto Social permite la realización de sesiones no presenciales y de igual manera se cuenta con la infraestructura (videoconferencias) necesaria que permite la comunicación simultánea y en tiempo real entre todos los directores, a efecto que |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>las reuniones puedan realizarse de manera fluida e ininterrumpida. Asimismo, la Sociedad ha puesto a disposición de los miembros del Directorio, la Plataforma Digital Gobertia mediante la cual se realizan las convocatorias a las sesiones conjuntamente con la información de sustento de cada punto de agenda a efecto que los Directores puedan contar con la información con la antelación debida.</p> |
|--|--|--|

a. Indique en relación a las sesiones del Directorio desarrolladas durante el ejercicio, lo siguiente:

|  |    |
|--|----|
| Número de sesiones realizadas  | 14 |
| Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)  | 0  |
| Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio  | 0  |
| Número de sesiones en las cuales uno o más Directores fueron representados por Directores suplentes o alternos | 0  |
| Número de Directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad                            | 0  |

(\*) En este campo deberá informarse el número de sesiones que se han llevado a cabo al amparo de lo dispuesto en el último párrafo del artículo 167 de la LGS.

b. Indique el porcentaje de asistencia de los Directores a las sesiones del Directorio durante el ejercicio.

| Nombre                              | % de asistencia |
|-------------------------------------|-----------------|
| Ramón Feijóo López                  | 100             |
| Elizabeth Matilde Ventura Egoavil   | 100             |
| Mercedes Gómez Restrepo             | 100             |
| Ignacio Rojas-Marcos Castelló       | 100             |
| Javier Manuel Flores Moreno         | 93              |
| Elvira María Elizabeth Nava Salinas | 100             |
| Eduardo Torres-Llosa Villacorta     | 100             |

c. Indique con qué antelación a la sesión de Directorio se encuentra a disposición de los Directores toda la información referida a los asuntos a tratar en una sesión.

|                             |                |               |                |
|-----------------------------|----------------|---------------|----------------|
|                             | Menor a 3 días | De 3 a 5 días | Mayor a 5 días |
| Información no confidencial |                | x             |                |
| Información confidencial    |                | x             |                |

**Pregunta III.11**

|   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| a. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado y el de sus miembros? | X  |    | De conformidad con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo aprobado por Junta General de Accionistas, anualmente los miembros de Directorio de la Sociedad evalúan el desempeño del Directorio, como órgano colegiado, así como, su desempeño individual como Director. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio. |
| b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?                           |    | X  | A partir del año 2016, y de acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, se alternará la metodología de evaluación con asesores externos especializados en temas de Gobierno Corporativo, y conforme se apruebe previamente en el presupuesto anual de la Sociedad.   |

a. Indique si se han realizado evaluaciones de desempeño del Directorio durante el ejercicio.

|                       | Si | No |
|-----------------------|----|----|
| Como órgano colegiado | X  |    |
| A sus miembros        | X  |    |

En caso la respuesta a la pregunta anterior en cualquiera de los campos sea afirmativa, indicar la información siguiente para cada evaluación:

| Evaluación | Autoevaluación |              | Evaluación externa |                   |              |
|------------|----------------|--------------|--------------------|-------------------|--------------|
|            | Fecha          | Difusión (*) | Fecha              | Entidad encargada | Difusión (*) |
| Directorio | 22/04/2020     | No           | n/a                | n/a               | n/a          |
| Directores | 22/04/2020     | No           | n/a                | n/a               | n/a          |

(\*) Indicar Si o No, en caso la evaluación fue puesta en conocimiento de los accionistas.

### Principio 21: Comités especiales

| Pregunta III.12  | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| a. ¿El Directorio de la sociedad conforma comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos más relevantes para el desempeño de la sociedad? | X  |    | La Sociedad cuenta con cuatro Comités de Directorio: 1. Comité de Riesgos, 2. Comité de Auditoría, 3. Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento; y, 4. Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana. |
| b. ¿El Directorio aprueba los reglamentos que rigen a cada uno de los comités especiales que constituye?   | X  |    | Es una de las responsabilidades expresas del Directorio establecida en el numeral 2.1.17 del Reglamento del Directorio.  |
| c. ¿Los comités especiales están presididos por Directores Independientes?   | X  |    | Los cuatro Comités de Directorio se encuentran presididos por Directores Independientes.   |
| d. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?   | X  |    | El presupuesto es el aprobado para el Directorio del cual los Comités de Directorio son parte.   |

| Pregunta III.13   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos y Retribuciones que se encarga de nominar a los candidatos a miembro de Directorio, que son propuestos ante la JGA por el Directorio, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia? | X  |    | La sociedad cuenta con el Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual cuenta con un Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el mismo que en su numeral 2.b.e indica que es |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>el Comité el encargado de evaluar la calificación de las personas que se propongan para ser nombradas miembros del Directorio de la Sociedad, atendiendo a las condiciones personales y profesionales del candidato, a las necesidades que los requerimientos y limitaciones establecidos en el Estatuto Social y las normas aplicables, debiendo comunicar al Directorio la opinión que emita a este respecto con la finalidad que sea puesto a conocimiento de la Junta General, quien es la responsable de la designación o nombramiento de los miembros del Directorio de la Sociedad. Asimismo, en el numeral establece la función del Comité de evaluar y proponer al Directorio el sistema de remuneraciones de la Alta Gerencia.</p> |
|--|--|---|

**Pregunta III.14**

|   | Si | No | <b>Explicación:</b>  |
|---|----|----|--|
| <p>¿La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que supervisa la eficacia e idoneidad del sistema de control interno y externo de la sociedad, el trabajo de la sociedad de auditoría o del auditor independiente, así como el cumplimiento de las normas de independencia legal y profesional?</p> | X  |    | <p>La sociedad cuenta con el Comité de Auditoría, el cual tiene como objetivo principal el de supervisar las actividades de los auditores internos y externos; así como velar por el cumplimiento normativo de la empresa. Asimismo, en el numeral 2.b.n. del Reglamento del Comité de Auditoría, se indica que es función del Comité el de evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones; así como, evaluar las conclusiones del</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Auditor Externo y de la Unidad de Auditoría Interna respecto a la suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la Sociedad. |
|--|--|--|

a. Precise si la sociedad cuenta adicionalmente con los siguientes Comités Especiales:

|   | Si | No |
|---|----|----|
| Comité de Riesgos                             | X  |    |
| Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento | X  |    |

b. De contar la sociedad con Comités Especiales, indique la siguiente información respecto de cada comité:

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Denominación del Comité: | <b>Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana</b>   |
| Fecha de creación:       | Marzo 2009  |
| Principales funciones:   | El Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana tiene como finalidad principal evaluar la calificación personal y profesional de los miembros del Directorio, Gerentes y otros administradores de la Sociedad, así como proponer su régimen de retribución y compensación. De igual manera, de acuerdo con el numeral 2.2. del Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, cuenta, entre otras, con las siguientes funciones: a) Examinar u organizar la sucesión del Presidente y de los miembros del Directorio e informar los nombramientos y ceses de altos directivos, b) Proponer, dentro del marco establecido en el Estatuto Social o por la Junta General de Accionistas, el sistema de retribuciones y compensaciones de los directores, gerentes y demás administradores de La Empresa, tanto en lo que se refiere a sus conceptos como en cuanto a sus cuantía y al sistema de percepción, c) Analizar las propuestas de planes de promociones y de incentivos a ser otorgados a los directores, gerentes y administradores de la Sociedad, y emitir su opinión sobre ellos a los órganos sociales que correspondan, d) Evaluar los aspectos fundamentales relativos a la política salarial general de la Sociedad; y en particular los promedios de retribución fija variable de los directores, así como sus variaciones anuales, e) Supervisar el diseño y funcionamiento de la política remunerativa e incentivos, política de selección de personal y línea de carrera de los colaboradores de la Sociedad, e) Evaluar para su aprobación por el Directorio los Manuales de Organización y funciones de las distintas |

|  |                            |
|--|----------------------------|
|  | Divisiones de la Sociedad. |
|--|----------------------------|

| Miembros del Comité (*):<br>Nombres y Apellidos   | Fecha       |               | Cargo dentro del Comité  |
|---|-------------|---------------|--|
|   | Inicio (**) | Término (***) |  |
| Ramón Feijóo López  | 30/03/2009  |               | Presidente   |
| Mercedes Gómez Restrepo   | 21/05/2015  |               | Miembro – Director   |
| Ignacio Rojas-Marcos<br>Castelló  | 01/08/2017  |               | Miembro – Director   |
| % Directores Independientes respecto del total del Comité                                       |             |               | 66.67%   |
| Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:   |             |               | 5  |
| Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades: |             |               | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| El comité o su presidente participa en la JGA   |             |               | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |

(\*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(\*\*) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(\*\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Denominación del Comité: | <b>Comité de Riesgos</b>  |
| Fecha de creación:       | Marzo 2009  |
| Principales funciones:   | El Comité de Riesgos es un comité integral, cuyo objetivo principal es la gestión de los riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la sociedad de acuerdo con las actividades que realiza, definiendo las políticas generales para la gestión de los mismos. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Elaborar y proponer al Directorio las políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos; incluyendo los límites de exposición por tipo de riesgo, plazos, montos, monedas e instrumentos, y sus modificatorias; así como la organización requerida para tal gestión, y velar por su cumplimiento, b) Diseñar, implementar y someter a aprobación del Directorio las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los diferentes riesgos a los que se encuentra sujeta la Sociedad, c) Identificar los principales riesgos afrontados por la Sociedad (sistémicos e idiosincrásicos, operacionales, financieros, reputaciones y estratégicos), y proponer al Directorio el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la Sociedad debería |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>asumir en el desarrollo de sus actividades, d) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos, e) Analizar y proponer al Directorio la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la Sociedad o de los patrimonios administrados bajo responsabilidad de la Sociedad, f) Proponer mejoras en la Gestión Integral de Riesgos.</p> |
|--|---|

| Miembros del Comité <sup>(*)</sup> :<br>Nombres y Apellidos                                     | Fecha                  |                          | Cargo dentro del Comité  |
|---|------------------------|--------------------------|--|
|   | Inicio <sup>(**)</sup> | Término <sup>(***)</sup> |  |
| Ramón Feijóo López  | 30/03/2009             |                          | Miembro – Director   |
| Elizabeth Ventura Egoavil   | 15/04/2011             |                          | Miembro – Director   |
| Elvira María Elizabeth Nava Salina  | 01/08/2017             |                          | Presidente   |
| Ignacio Rojas-Marcos Castelló   | 21/05/2015             |                          | Miembro – Director   |
| % Directores Independientes respecto del total del Comité                                       |                        |                          | 75%  |
| Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:   |                        |                          | 13   |
| Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades: |                        |                          | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| El comité o su presidente participa en la JGA   |                        |                          | Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |

(\*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(\*\*) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(\*\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Denominación del Comité: | <b>Comité de Auditoría</b>  |
| Fecha de creación:       | Marzo 2009  |
| Principales funciones:   | <p>El Comité de Auditoría tiene como propósito principal vigilar que los procesos contables y de reporte financiero de la empresa sean apropiados, así como supervisar y evaluar las actividades de los auditores externos e internos, y velar por el cumplimiento normativo de la organización. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Velar por que los procesos y procedimientos internos de control busquen la mejora continua para lograr la</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>excelencia de la Sociedad, b) Conocer y evaluar las herramientas y recursos que se requieran para establecer un sistema de control interno efectivo, c) Supervisar la estructura del control interno de la Sociedad, de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos institucionales y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas, d) Evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones, e) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y de la Unidad de Auditoría Interna respecto a la suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la Sociedad, f) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.</p> |
|--|---|

| Miembros del Comité <sup>(*)</sup> :  |                 | Fecha                  |                          | Cargo dentro del Comité  |
|---|-----------------|------------------------|--------------------------|--|
| Nombres y Apellidos   |                 | Inicio <sup>(**)</sup> | Término <sup>(***)</sup> |  |
| Mercedes Restrepo   | Gómez           | 30/03/2009             |                          | Miembro – Director   |
| Ignacio Castelló  | Rojas-Marcos    | 21/05/2015             |                          | Presidente   |
| Elvira Nava Salina  | María Elizabeth | 01/08/2017             |                          | Miembro – Director   |
| % Directores Independientes respecto del total del Comité                                       |                 |                        |                          | 66.67%   |
| Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:   |                 |                        |                          | 7  |
| Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades: |                 |                        |                          | Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |
| El comité o su presidente participa en la JGA   |                 |                        |                          | Sí <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/> |

(\*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.

(\*\*) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.

(\*\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Denominación del Comité: | <b>Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento</b> |
| Fecha de creación:       | Marzo 2009   |

|                        |   |
|------------------------|---|
| Principales funciones: | El Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento tiene como finalidad principal velar por el adecuado funcionamiento del sistema de gobierno corporativo implementado por la empresa, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones del código de gobierno corporativo por todos los funcionarios y empleados de la financiera. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Asegurar el cumplimiento exigente de la legalidad en todo lo concerniente al gobierno corporativo de la Sociedad y al funcionamiento del Directorio, b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad, y proponer al Directorio las modificaciones que considere pertinentes a efectos de adecuar el Código de Gobierno Corporativo a lo que dispongan las leyes aplicables, c) Propender por que los accionistas y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la Sociedad que deba revelarse, d) Apoyar al Directorio en las funciones del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, tales como (i) Tomar en cuenta los riesgos LA/FT al establecer los objetivos empresariales; (ii) Revisar periódicamente las políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos LA/FT; (iii) Revisar el Manual y Código de Conducta; (iv) Proveer los recursos (humanos, tecnológicos, entre otros) e infraestructura que permita, considerando el tamaño y la complejidad de la Empresa, el adecuado cumplimiento de las funciones y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento; entre otros. |
|------------------------|---|

| Miembros del Comité <sup>(*)</sup> :<br>Nombres y Apellidos                                     | Fecha                                  |                             | Cargo dentro del Comité |
|---|--|-----------------------------|-------------------------|
|   | Inicio <sup>(**)</sup>                 | Término <sup>(***)</sup>    |                         |
| Mercedes Gómez Restrepo   | 30/03/2009                             |                             | Miembro - Director      |
| Ramón Feijóo López  | 30/03/2009                             |                             | Presidente              |
| Elizabeth Ventura Egoávil   | 15/04/2011                             |                             | Miembro – Director      |
| % Directores Independientes respecto del total del Comité                                       |  |                             | 33.33%                  |
| Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:   |  |                             | 7                       |
| Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades: | Sí <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |                         |
| El comité o su presidente participa en la JGA   | Sí <input checked="" type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |                         |

- (\*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.  
 (\*\*) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.  
 (\*\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

## Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

| Pregunta III.15  | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad adopta medidas para prevenir, detectar, manejar y revelar conflictos de interés que puedan presentarse? | X  |    | La Sociedad cuenta con distintos reglamentos normativos que permiten adoptar las medidas para prevenir, detectar y manejar posibles conflictos de interés. Como son: Código de Ética y Conducta, Políticas para la Prevención y Gestión de Conflicto de Intereses, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflicto de Interés, Reglamento del Comité de Ética y Disciplina; Código Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio. |

Indique, de ser el caso, cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y control de posibles conflictos de intereses. De ser una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

|                |   |
|----------------|---|
| Área encargada | Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/Comité de Ética y Disciplina/ Secretaría General/Oficial de Cumplimiento Normativo/ Auditoría General |
|----------------|---|

| Persona encargada  |  |   |
|--|--|---|
| Nombres y Apellidos  | Cargo  | Área  |
| Bárbara Castro Segura / Carmen Tanaka Yamasato / Mario Altamirano Cárdenas | Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Auditor General | Secretaría de Directorio/Oficialía de Cumplimiento/ Auditoría General |

| Pregunta III.16 / Cumplimiento  | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| a. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética (*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, | X  |    | La Sociedad cuenta con un Código de Ética y Conducta y Código de |

|   |   |  |
|---|---|--|
| gerentes, funcionarios y demás colaboradores <sup>(**)</sup> de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés? |   | Gobierno Corporativo que es de aplicación para todos los profesionales de Financiera Confianza (Directores, Gerente General, Gerentes Generales Adjuntos, Gerentes, Oficiales, Personal Administrativos y demás colaboradores). Adicionalmente, la Sociedad, a fin de velar por la integridad ética de todos los funcionarios que representan a la Sociedad, cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, responsable, entre otros, de analizar las situaciones que impliquen un incumplimiento al Código en las que puedan estar inmersos algún miembro del Directorio, la Gerencia General, las Oficialías y/o el Auditor Interno; respecto de los demás colaboradores de la Empresa, el responsable es el Comité de Ética y Disciplina. |
| b. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?  | X | La Gerencia General a través de la Gerencia General Adjunta de Gestión Humana y la Oficialía de Cumplimiento Normativo gestiona los programas de capacitación para la divulgación y correcto cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta.   |

(\*) El Código de Ética puede formar parte de las Normas Internas de Conducta.

(\*\*) El término colaboradores alcanza a todas las personas que mantengan algún tipo de vínculo laboral con la sociedad, independientemente del régimen o modalidad laboral.

Si la sociedad cuenta con un Código de Ética, indique lo siguiente:

a. Se encuentra a disposición de:

|  | <b>Si</b> | <b>No</b> |
|--|-----------|-----------|
| Accionistas                                    | X         |           |
| Demás personas a quienes les resulte aplicable | X         |           |

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| Del público en general | X |  |
|------------------------|---|--|

- b. Indique cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo, el área en la que labora, y a quien reporta.

|                |   |
|----------------|---|
| Área encargada | Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento / Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana / Comité de Ética y Disciplina / División de Personas y Administración / Oficialía de Cumplimiento Normativo |
|----------------|---|

| Persona encargada      |  |                                       |  |
|------------------------|--|---------------------------------------|--|
| Nombres y Apellidos    | Cargo  | Área                                  | Persona a quien reporta  |
| Luis Escalante Gafau   | Gerente de División de Personas y Administración | División de Personas y Administración | Gerente General/Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana |
| Carmen Tanaka Yamasato | Oficial de Cumplimiento Normativo                | Oficialía de Cumplimiento Normativo   | Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/Directorio                 |

- c. Existe un registro de casos de incumplimiento a dicho Código?

Sí  No

- d. Indique el número de incumplimientos a las disposiciones establecidas en dicho Código, detectadas o denunciadas durante el ejercicio.

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Número de incumplimientos | 9. |
|---------------------------|----|

**Pregunta III.17**

|  | SÍ | NO | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante? | X  |    | La Sociedad cuenta con un canal denominado "Háblanos con Confianza", el mismo que permite que cualquier miembro de la organización, de manera anónima, pueda denunciar cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética. |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>b. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?</p> | X | <p>Las denuncias las puede hacer cualquier miembro de la Sociedad y se canaliza a través del Oficial de Cumplimiento Normativo quien lo traslada al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento. En caso de denuncias por "eventos de fraude" éstas son derivadas a su vez, para investigación, a la división de Auditoría Interna, cuyo informe es presentado y analizado por el Comité de Auditoría y al Directorio.</p> |
|--|---|--|

**Pregunta III.18**

|   | Si | No | <b>Explicación:</b>   |
|---|----|----|---|
| <p>a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?</p>  | X  |    | <p>El Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento es responsable de realizar el seguimiento y control de posibles conflictos de interés que surjan al interior de la Sociedad. Para tal efecto, además, la Secretaría General mantendrá un registro de las operaciones vinculadas y de la gestión de los conflictos generados, a efectos de incorporar la información a la Memoria Anual de Actividad. La Oficialía de Cumplimiento Normativo deberá reportar a la Secretaría General las operaciones vinculadas y la gestión de los conflictos de interés que haya gestionado.</p> |
| <p>b. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros del Directorio se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con la autorización previa del Directorio?</p> |    |    | N/A   |
| <p>c. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran</p>  |    |    | N/A   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con autorización previa del Directorio? |  |  |  |
|--|--|--|--|

- a. Indique la siguiente información de los miembros de la Alta Gerencia que tengan la condición de accionistas en un porcentaje igual o mayor al 5% de la sociedad.

| Nombres y apellidos | Cargo | Número de acciones | % sobre el total de acciones |
|---------------------|-------|--------------------|------------------------------|
| N/A                 | N/A   | N/A                | N/A                          |
| N/A                 | N/A   | N/A                | N/A                          |

|  |     |
|--|-----|
| % del total de acciones en poder de la Alta Gerencia | N/A |
|--|-----|

- b. Indique si alguno de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la Sociedad es cónyuge, pariente en primer o segundo grado de consanguinidad, o pariente en primer grado de afinidad de:

| Nombres y apellidos | Vinculación con: |          |               | Nombres y apellidos del accionista / Director / Gerente | Tipo de vinculación (**) | Información adicional (***) |
|---------------------|------------------|----------|---------------|---|--------------------------|-----------------------------|
|                     | Accionista (*)   | Director | Alta Gerencia |   |                          |                             |
| N/A                 | N/A              | N/A      | N/A           | N/A   | N/A                      | N/A                         |
| N/A                 | N/A              | N/A      | N/A           | N/A   | N/A                      | N/A                         |

(\*) Accionistas con una participación igual o mayor al 5% del capital social.

(\*\*) Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

(\*\*\*) En el caso exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

- c. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente reporte algún cargo gerencial en la sociedad, indique la siguiente información:

| Nombres y apellidos | Cargo gerencial que desempeña o desempeñó | Fecha en el cargo gerencial |              |
|---------------------|---|-----------------------------|--------------|
|                     |   | Inicio (*)                  | Término (**) |
| N/A                 | N/A                                       |                             |              |

|     |     |  |  |
|-----|-----|--|--|
| N/A | N/A |  |  |
|-----|-----|--|--|

(\*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta en el cargo gerencial.

(\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo gerencial durante el ejercicio.

- d. En caso algún miembro del Directorio o Alta Gerencia de la sociedad haya mantenido durante el ejercicio, alguna relación de índole comercial o contractual con la sociedad, que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia, indique la siguiente información.

| Nombres y apellidos | Tipo de Relación | Breve Descripción |
|---------------------|------------------|-------------------|
| N/A                 | N/A              | N/A               |
| N/A                 | N/A              | N/A               |

### Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

#### Pregunta III.19

|  | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés? | X  |    | El Reglamento de Directorio en el numeral 2.1.29 regula expresamente los "Criterios Aplicables a las Relaciones Económicas con los Accionistas y los Administradores de la Sociedad". Por otro lado, el numeral 2 del Capítulo III del Código de Gobierno Corporativo establece que se entiende por operaciones vinculadas las transacciones que la Sociedad o entidades del Grupo Económico realicen con directores, accionistas, gerentes y primeros ejecutivos, o colaboradores, o con las personas relacionadas de cualquiera de éstos. Serán "transacciones" aquellas transferencias de activos, recursos, servicios u obligaciones, con independencia de que exista o no contraprestación. En tal sentido, el Código de Gobierno Corporativo establece principios para la Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas los cuales |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | además se encuentran reflejadas y detalladas en el <b>Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.</b>   |
| b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración? | X | El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I, del Código de Gobierno Corporativo; establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad. |

- a. De cumplir con el literal a) de la pregunta III.19, indique el(las) área(s) de la sociedad encargada(s) del tratamiento de las operaciones con partes vinculadas en los siguientes aspectos:

| Aspectos   | Área Encargada   |
|------------|--|
| Valoración | Secretaria General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/ Comité de Riesgos. |
| Aprobación | Directorio   |
| Revelación | Secretaria General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez           |

- b. Indique los procedimientos para aprobar transacciones entre partes vinculadas:

En el numeral 6.4 de la Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés (RGE 028-001), aprobada por el Directorio de Financiera Confianza, se regula expresamente el procedimiento para la gestión de situaciones que generen potenciales o reales conflicto de interés, dependiendo si involucra a la Alta Dirección y Oficiales de Cumplimiento o al resto de colaboradores de Financiera Confianza. Así, en caso de una potencial situación de conflicto de interés, que afecte a la Gerencia General y/o Alta Dirección se debe poner bajo conocimiento de la Secretaria General de Directorio y Oficial de Cumplimiento Normativo, quienes analizan dicha operación, a efectos de someterla para su aprobación al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y éste a su vez al Directorio. En el caso de una potencial situación de Conflicto de Interés afecte a un colaborador de Financiera Confianza que no pertenezca a la Alta Dirección, el colaborador deberá someter dicha operación al responsable de su unidad, área o división y al área de Cumplimiento Normativo, quien analizará y reportará este hecho al Comité de Ética y Disciplina, órgano encargada de aprobar dicha operación.

En el caso que el posible conflicto de interés involucre a un miembro del Directorio se regirá por las disposiciones del Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés, aprobado por el Directorio, debiendo Secretaria General con el apoyo de Cumplimiento Normativo analizar la situación y emitir un informe al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento quién revisará y emitirá una recomendación al Directorio, quién es el órgano encargado de resolver.

- c. Detalle aquellas operaciones realizadas entre la sociedad y sus partes vinculadas durante el ejercicio que hayan sido importantes por su cuantía o por su materia.

| Nombre o denominación social de la parte vinculada | Naturaleza de la vinculación <sup>(*)</sup> | Tipo de la operación | Importe (S/.) |
|--|---|----------------------|---------------|
| N/A  |   |                      |               |
| N/A  |   |                      |               |
| N/A  |   |                      |               |

<sup>(\*)</sup> Para los fines de la vinculación se aplicarán los criterios de vinculación contenidos en el Reglamento de Propiedad Indirecta, Vinculación y Grupos Económicos.

- d. Precise si la sociedad fija límites para realizar operaciones con vinculados:

Sí  No

### Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

| Pregunta III.20 / Cumplimiento  |    |    | Explicación:   |
|---|----|----|--|
|   | Sí | No |  |
| a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el | X  |    | La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y con Manual de Funciones de la Gerencia General, así |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?   |   |  | como Manuales de Organización y Funciones de las distintas Gerencias de la Sociedad.  |
| b. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?  | X |  | El Gerente General y el Presidente del Directorio recaen en distintas personas. Ambos cargos son designados por el Directorio como órgano colegiado.  |
| c. ¿La Alta Gerencia cuenta con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control? | X |  | La Alta Gerencia cuenta con Manuales de Funciones aprobados por el Directorio. En los mismos se determinan las autonomías y funciones con las que cuenta cada Gerencia. Asimismo, la estructura de poderes aprobada por el Directorio dota de facultades suficientes para que la Alta Gerencia pueda desempeñar correctamente sus funciones.  |
| d. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?  | X |  | El numeral 1.1.3 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia General establece como una de las funciones de la Gerencia General proporcionar al Directorio, toda la información necesaria para facilitar las decisiones del referido estamento. Asimismo, la Gerencia General conjuntamente con las Gerencias de Línea que reportan directamente a la Gerencia General tiene la calidad de parte informante en cada uno de los Comités de Directorio. |
| e. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?   | X |  | El numeral q. del punto 2 de Título I del Código de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento de Directorio establecen como responsabilidad del Directorio la evaluación anual al Gerente General, de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por el Directorio.   |
| f. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados de la sociedad, basados en una asunción prudente                      | X |  | La remuneración de la Alta Gerencia solo tiene un componente fijo. Anualmente, en función a los resultados obtenidos en la organización, basado   |

|  |  |   |
|--|--|---|
| y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos? |  | en el cumplimiento de metas y asunción responsable de riesgos, el Directorio puede otorgarle una bonificación anual en función de los resultados de la empresa y el cumplimiento de las metas trazadas para un ejercicio. |
|--|--|---|

- a. Indique la siguiente información respecto a la remuneración que percibe el Gerente General y plana gerencial (incluyendo bonificaciones).

| Cargo           | Remuneración (*) |          |
|-----------------|------------------|----------|
|                 | Fija             | Variable |
| Gerente General | 0.13%            | 0.04%    |
| Plana Gerencial | 0.47%            | 0.15%    |

(\*) Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la Alta Gerencia, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad.

- a. En caso la sociedad abone bonificaciones o indemnizaciones distintas a las determinadas por mandato legal, a la Alta Gerencia, indique la(s) forma(s) en que éstas se pagan.

|                     | Gerencia General | Gerentes |
|---------------------|------------------|----------|
| Entrega de acciones |                  |          |
| Entrega de opciones |                  |          |
| Entrega de dinero   | X                | X        |
| Otros / Detalle     |                  |          |

- b. En caso de existir un componente variable en la remuneración, especifique cuales son los principales aspectos tomados en cuenta para su determinación.

|   |
|---|
| Cumplimiento de objetivos estratégicos (Número de Clientes, Porcentaje de Desembolso en el tramo Core, Ahorros (miles), Entradas Netas en Mora (miles), Mora + Castigos, BDI, Gestión de Equipos, Clima Organizacional, entre otros |
|---|

- c. Indique si el Directorio evaluó el desempeño de la Gerencia General durante el ejercicio.

Sí

No

## PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

### Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

| Pregunta IV.1  | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| <p>a. ¿El Directorio aprueba una política de gestión integral de riesgos de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?</p> | X  |    | <p>La Sociedad cuenta con la Reglamento de Gestión Integral de Riesgos así como documentos normativos y manuales de procedimientos para las operaciones afectas a riesgos, que permitan a sus diferentes áreas operativas contar con guías de acción a fin de enfrentar satisfactoriamente los riesgos inherentes al Sector Financiero de conformidad con las normas emitidas por la SBS. Dichas políticas y documentos normativos son aprobados por el Comité de Dirección (en caso de delegación por parte del Directorio), Comité de Riesgos y el Directorio. Asimismo, la Gestión Integral de Riesgos de la Sociedad se ejecuta a través de diversos órganos de control tales como: (i) Directorio, (ii) Comité de Riesgos, (iii) Comité de Auditoría, (iv) Gerencia General, (v) División de Riesgo de Crédito y Liquidez; y, (vi) Unidades de Negocios y Soporte.</p> |
| <p>b. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?</p>  | X  |    | <p>La política de Gestión Integral de Riesgos son previamente aprobados por el Comité Global de Riesgos donde participan como miembros las Gerencias Generales Adjuntas de Riesgos de las entidades miembro del Grupo Económico de la Sociedad</p>  |

¿La sociedad cuenta con una política de delegación de gestión de riesgos que establezca los límites de riesgo que pueden ser administrados por cada nivel de la empresa?

Sí  No

| Pregunta IV.2   | SÍ | NO | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?         | X  |    | La gestiona a través de la Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez y Gerencia de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude, quienes conjuntamente son parte informante en el Comité de Riesgos, órgano que reporta al Directorio mensualmente la gestión de riesgos en la Sociedad. |
| b. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso no exista un Comité de Riesgos o una Gerencia de Riesgos? | X  |    | La Sociedad cuenta con una Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez, Gerencia de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude y con un Comité de Riesgos. No obstante, la Gerencia General conjuntamente con tales órganos son responsables del sistema de gestión de riesgos           |

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Sí  No

En caso su respuesta sea afirmativa, indique la siguiente información:

| Nombres y apellidos              | Fecha de ejercicio del cargo |                         | Área / órgano al que reporta      |
|----------------------------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------------------|
|                                  | Inicio <sup>(*)</sup>        | Término <sup>(**)</sup> |                                   |
| Sandrita del Pilar Flores Pinedo | 24/03/2011                   |                         | Gerente General/Comité de Riesgos |

(\*) Corresponde al primer nombramiento en la sociedad que reporta.

(\*\*) Completar sólo en caso hubiera dejado de ejercer el cargo durante el ejercicio.

| Pregunta IV.3   | Si | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| <p>¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?</p> | X  |    | <p>La Sociedad cuenta con distintos órganos de Control Interno, tales como, la División de Gestión Integral de Riesgos, quien en su organigrama cuenta con: (i) Gerencia de Seguimiento y Riesgo Operacional, (ii) Riesgo de Mercado y Liquidez, (iii) Admisión de Riesgos, entre otros. Asimismo, cuenta con un Unidad de Auditoria Interna, quien reporta directamente al Directorio. De igual manera, cuenta con una división de Cumplimiento conformada por (i) Oficial de Conducta de Mercado, (ii) Oficial de Cumplimiento; y (iii) Oficial de Cumplimiento Normativo. Y anualmente contrata los servicios de una Sociedad de Auditoria Externa quien audita la parte financiera contable, auditoria interna, prevención de lavado de activos, entre otros.</p> |

### Principio 26: Auditoría interna

| Pregunta IV.4   | Si | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| <p>a. ¿El auditor interno realiza labores de auditoría en forma exclusiva, cuenta con autonomía, experiencia y especialización en los temas bajo su evaluación, e independencia para el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos?</p> | X  |    | <p>El área de Auditoría Interna cuenta con un Manual de Funciones de Auditoría Interna, el mismo que contiene las funciones atribuibles al Auditor Interno. El Auditor Interno realiza labores de auditoría de forma exclusiva, con autonomía e independencia de la Administración de la Sociedad.</p> |
| <p>b. ¿Son funciones del auditor interno la evaluación permanente de que toda la información financiera generada o registrada por la sociedad sea válida y confiable, así como verificar la</p>   | X  |    | <p>El Reglamento de Auditoria Interna dentro de las actividades programadas que debe contener,</p>   |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| eficacia del cumplimiento normativo?   |   |  | como mínimo, el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna se encuentra la evaluación de toda la información financiera generada por la Sociedad, verificando su validez, exactitud y confiabilidad.   |
| c. ¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances, resultados obtenidos y acciones tomadas? | X |  | El Auditor Interno reporta directamente al Comité de Auditoría en cumplimiento con el Manual de Funciones de Auditoría Interna y con el Reglamento de Auditoría Interna emitido por la SBS. El avance del Plan Anual de Auditoría Interna es reportado al Directorio con periodicidad mínima cuatrimestral. |

a. Indique si la sociedad cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

Sí  No

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la sociedad indique, jerárquicamente, de quien depende auditoría.

|             |                                |
|-------------|--------------------------------|
| Depende de: | Comité de Auditoría/Directorío |
|-------------|--------------------------------|

b. Indique si la sociedad cuenta con un Auditor Interno Corporativo.

Sí  No

Indique cuáles son las principales responsabilidades del encargado de auditoría interna y si cumple otras funciones ajenas a la auditoría interna.

a) Evaluar el diseño, alcance y funcionamiento del control interno, b) Diseñar el Plan y someterlo a consideración del Comité de Auditoría para su aprobación, así como cumplir con las actividades programadas y elaborar los informes que se deriven de las mismas, c) Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen a las empresas, en el curso de sus exámenes, en particular de la Ley General y las disposiciones emitidas por la SBS, del Estatuto Social, de las normas emitidas por otros organismos de supervisión y control competentes que rigen la empresa, entre otros.

| Pregunta IV.5  | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Directorio a propuesta del Comité de Auditoría? | X  |    | El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Comité de Auditoría quien eleva dicha propuesta al Directorio en concordancia con el Reglamento del Comité de Auditoría Interna, previa opinión del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana. |

### Principio 27: Auditores externos

| Pregunta IV.6  | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La JGA, a propuesta del Directorio, designa a la sociedad de auditoría o al auditor independiente, los que mantienen una clara independencia con la sociedad? | X  |    | La Junta General de Accionistas es la encargada de designar a la Sociedad de Auditoria Externa, de acuerdo a la propuesta formulada por el Directorio y por el Comité de Auditoria. A decisión de la Junta dicha facultad puede ser delegada en el Directorio. |

a. ¿La sociedad cuenta con una política para la designación del Auditor Externo?

Sí  No

En caso la pregunta anterior sea afirmativa, describa el procedimiento para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la sociedad encargado de elegir a la sociedad de auditoría).

El Comité de Auditoria propone al Directorio la designación de los Auditores Externos, previa evaluación y análisis de los anteriores postulantes. Cabe resaltar que por disposición regulatoria cada 5 ejercicios anuales consecutivos la Sociedad Auditora contratada, tiene bajo su responsabilidad la obligación de rotar a los socios responsables de emitir la opinión de los Estados Financieros. El Directorio aprueba la propuesta formulada por el Comité de Auditoría y, en caso de no contar con facultades delegadas por la Junta General de Accionistas, eleva a Junta General de Accionistas la propuesta de designación de la Sociedad de Auditoría Externa.

b. En caso la sociedad de auditoría haya realizado otros servicios diferentes a la propia auditoría de cuentas, indicar si dicha contratación fue informada a la JGA, incluyendo el porcentaje de

facturación que dichos servicios representan sobre la facturación total de la sociedad de auditoría a la empresa.

Sí  No

c. ¿Las personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría prestan servicios a la sociedad, distintos a los de la propia auditoría de cuentas?

Sí  No

En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto a los servicios adicionales prestados por personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría en el ejercicio reportado.

| Nombre o razón social | Servicios adicionales | % de remuneración(*) |
|-----------------------|-----------------------|----------------------|
|                       |                       |                      |

(\*) Facturación de los servicios adicionales sobre la facturación de los servicios de auditoría.

d. Indicar si la sociedad de auditoría ha utilizado equipos diferentes, en caso haya prestado servicios adicionales a la auditoría de cuentas.

Sí  No

**Pregunta IV.7**

|  | Sí | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| a. ¿La sociedad mantiene una política de renovación de su auditor independiente o de su sociedad de auditoría?   | X  |    | La Sociedad tiene como política renovar al equipo de la Sociedad Auditoría Externa con un máximo de 5 años. La aplicación de esta política se encuentra sujeta a la evaluación de desempeño que realiza el Comité de Auditoría y el Directorio. |
| b. En caso dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota como máximo cada cinco (5) años? | X  |    | De acuerdo al Reglamento de Auditoría Interna de la SBS el equipo de auditoría rota como máximo cada cinco años.  |

Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la sociedad en los últimos cinco (5) años.

| Razón social de la sociedad de auditoría  | Servicio (*)      | Periodo | Retribución (**) | % de los ingresos sociedad de auditoría |
|---|-------------------|---------|------------------|---|
| Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte              | Auditoria Externa | 2016    | 336,300          | 100%                                    |
| Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG | Auditoria Externa | 2017    | 257,240          | 100%                                    |
| Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG | Auditoria Externa | 2018    | 261,370          | 100%                                    |
| Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG | Auditoria Externa | 2019    | 251,930          | 100%                                    |
| Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG | Auditoria Externa | 2020    | 247,800          | 100%                                    |

(\*) Incluir todos los tipos de servicios, tales como dictámenes de información financiera, peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, auditoría tributaria u otros servicios.

(\*\*) Del monto total pagado a la sociedad de auditoría por todo concepto, indicar el porcentaje que corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.

**Pregunta IV.8**

|   | SI | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| En caso de grupos económicos, ¿el auditor externo es el mismo para todo el grupo, incluidas las filiales off-shore? | X  |    | Todas las empresas del Grupo Económico de la Sociedad son auditadas por el mismo auditor externo (KPMG) |

Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la sociedad correspondientes al ejercicio materia del presente reporte, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras sociedades de su grupo económico.

Sí  No

En caso su respuesta anterior sea afirmativa, indique lo siguiente:

|  |
|--|
| Denominación o Razón Social de la (s) sociedad (es) del grupo económico: |
| Banco de las Microfinanzas Bancamía – Colombia                           |
| Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM - República Dominicana                  |
| Fondo Esperanza Spa – Chile  |
| Emprende Microfinanzas – Chile   |
| Soluciones de Microfinanzas – Panamá                                     |

## PILAR V: Transparencia de la Información

### Principio 28: Política de información

#### Pregunta V.1

|  | Si | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿La sociedad cuenta con una política de información para los accionistas, inversionistas, demás grupos de interés y el mercado en general, con la cual define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos, estándares y criterios que se aplicarán en el manejo, recopilación, elaboración, clasificación, organización y/o distribución de la información que genera o recibe la sociedad? | X  |    | En el Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad se establece la política de información para los distintos Grupos de Interés de la Sociedad, definiéndose el tratamiento de la información, lineamientos, estándares y criterios para el manejo de la Información Privilegiada. |

- a. De ser el caso, indique si de acuerdo a su política de información la sociedad difunde lo siguiente:

|   | Si | No |
|---|----|----|
| Objetivos de la sociedad                                | X  |    |
| Lista de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia | X  |    |
| Estructura accionaria                                   | X  |    |
| Descripción del grupo económico al que pertenece        | X  |    |
| Estados Financieros y memoria anual                     | X  |    |
| Otros / Detalle   |    |    |

b. ¿La sociedad cuenta con una página web corporativa?

Sí

No

La página web corporativa incluye:

|   | Si   | No |
|---|--|----|
| Una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversionistas que incluye Reporte de Gobierno Corporativo | X  |    |
| Hechos de importancia   | X  |    |
| Información financiera  | X  |    |
| Estatuto  | X  |    |
| Reglamento de JGA e información sobre Juntas (asistencia, actas, otros)   | X  |    |
| Composición del Directorio y su Reglamento  | X  |    |
| Código de Ética   | X  |    |
| Política de riesgos   |  | X  |
| Responsabilidad Social Empresarial (comunidad, medio ambiente, otros)   | X  |    |
| Otros / Detalle   | Información de la Alta Gerencia, Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Memorias Anuales. |    |

| <b>Pregunta V.2</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Explicación:</b>   |
|---|-----------|-----------|---|
| ¿La sociedad cuenta con una oficina de relación con inversionistas? | X         |           | Sí, la Sociedad cuenta con una Jefatura de Gestión con Inversionistas (Gestión Financiera) y con una Oficina de Atención al Accionista. |

En caso cuente con una oficina de relación con inversionistas, indique quién es la persona responsable.

|  |  |
|--|--|
| Responsable de la oficina de relación con inversionistas | Jasmina Bjeletic Saavedra (Responsable de la relación con inversionistas) /<br>Bárbara Castro Segura (Responsable de la Oficina de Atención al Accionista) |
|--|--|

De no contar con una oficina de relación con inversionistas, indique cuál es la unidad (departamento/área) o persona encargada de recibir y tramitar las solicitudes de información de los accionistas de la sociedad y público en general. De ser una persona, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

|                |  |
|----------------|--|
| Área encargada |  |
|----------------|--|

| Persona encargada   |       |      |
|---------------------|-------|------|
| Nombres y Apellidos | Cargo | Área |
|                     |       |      |

### Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

En caso existan salvedades en el informe por parte del auditor externo, ¿dichas salvedades han sido explicadas y/o justificadas a los accionistas?

Sí  No

### Principio 30: Información sobre estructura accionaria y acuerdos entre los accionistas

| Pregunta V.3  | SI | NO | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad revela la estructura de propiedad, considerando las distintas clases de acciones y, de ser el caso, la participación conjunta de un determinado grupo económico? | X  |    | La Sociedad reporta la estructura accionaria y grupo económico a la SBS y a la SMV de acuerdo a los mecanismos y periodicidad establecidos por éstas. La Sociedad no cuenta con distintas clases de acciones. |

Indique la composición de la estructura accionaria de la sociedad al cierre del ejercicio.

| Tenencia acciones con derecho a voto | Número de tenedores (al cierre del ejercicio) | % de participación |
|--------------------------------------|---|--------------------|
| Menor al 1%                          | 2067  | 1.58               |
| Entre 1% y un 5%                     | 1   | 2.08               |
| Entre 5% y un 10%                    | 0   | 0.00               |

|              |      |        |
|--------------|------|--------|
| Mayor al 10% | 1    | 96.35  |
| Total        | 2069 | 100.00 |

| Tenencia acciones sin derecho a voto (de ser el caso) | Número de tenedores (al cierre del ejercicio) | % de participación |
|---|---|--------------------|
| Menor al 1%   | 0   | 0                  |
| Entre 1% y un 5%                                      | 0   | 0                  |
| Entre 5% y un 10%                                     | 0   | 0                  |
| Mayor al 10%  | 0   | 0                  |
| Total   | 0   | 0                  |

| Tenencia acciones de inversión (de ser el caso) | Número de tenedores (al cierre del ejercicio) | % de participación |
|---|---|--------------------|
| Menor al 1%                                     | 0   | 0                  |
| Entre 1% y un 5%                                | 0   | 0                  |
| Entre 5% y un 10%                               | 0   | 0                  |
| Mayor al 10%                                    | 0   | 0                  |
| Total   | 0   | 0                  |

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

**Pregunta V.4**

|  | SÍ | NO | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas? | X  |    | Sí, la sociedad lo hace a través de la Oficina de Atención al Accionista |

a. ¿La sociedad tiene registrados pactos vigentes entre accionistas?

Sí

No

X

b. De haberse efectuado algún pacto o convenio entre los accionistas que haya sido informado a la sociedad durante el ejercicio, indique sobre qué materias trató cada uno de estos.

|  |     |     |
|--|-----|-----|
| Elección de miembros de Directorio                       |     | N/A |
| Ejercicio de derecho de voto en las asambleas            |     | N/A |
| Restricción de la libre transmisibilidad de las acciones |     | N/A |
| Cambios de reglas internas o estatutarias de la sociedad |     | N/A |
| Otros /Detalle   | N/A |     |

### Principio 31: Informe de gobierno corporativo

#### Pregunta V.5

|  | Si | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual, de cuyo contenido es responsable el Directorio, previo informe del Comité de Auditoría, del Comité de Gobierno Corporativo, o de un consultor externo, de ser el caso? | X  |    | La Sociedad anualmente emite Memorias Anuales respecto de la función que desempeña cada uno de los Comités de Directorio, Directorio y Gerencia General. En estas memorias se incluye la autoevaluación de los miembros de los Comités de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana. Dichas Memorias son analizadas y evaluadas por el Comité de Gobierno Corporativo e informadas al Directorio. |

- a. La sociedad cuenta con mecanismos para la difusión interna y externa de las prácticas de gobierno corporativo.

Sí

No

De ser afirmativa la respuesta anterior, especifique los mecanismos empleados.

De manera interna, a través del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, Oficialía de Cumplimiento Normativo y Capacitaciones Internas sobre Gobierno Corporativo. De manera Externa a través de la información que se envía a la SMV, SBS, publicación de la Memoria Anual y página web (Código de Gobierno Corporativo). Cabe precisar que en el ejercicio 2018 la Fundación Microfinanzas BBVA, con apoyo de Financiera Confianza, organizó dos (2) Talleres de Gobierno Corporativo en la ciudad de Lima, Universidad ESAN, el 4 de Julio de 2018, y en la ciudad de Arequipa, Universidad Católica San Pablo, el 21 de Septiembre de 2018. Ambos talleres tuvieron como finalidad sensibilizar y promover las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en las empresas del sector.

## Contenido de documentos de la Sociedad

Indique en cual(es) de los siguientes documento(s) de la Sociedad se encuentran regulados los siguientes temas:

|    |  | Principio | Estatuto | Reglamento Interno (*) | Manual | Otros | No regulado | No Aplica | Denominación del documento (**)   |
|----|--|-----------|----------|------------------------|--------|-------|-------------|-----------|---|
| 1. | Política para la redención o canje de acciones sin derecho a voto  | 1         |          |                        |        |       |             | X         |   |
| 2. | Método del registro de los derechos de propiedad accionaria y responsable del registro   | 2         | X        | X                      |        |       |             |           | Reglamento Interno de Junta de Accionistas  |
| 3. | Procedimientos para la selección de asesor externo que emita opinión independiente sobre las propuestas del Directorio de operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas | 3         |          | X                      |        | X     |             |           | Reglamento del Comité de Auditoría, Reglamento del Directorio                         |
| 4. | Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas   | 4         |          | X                      |        |       |             |           | Reglamento de Secretaría General y Reglamento de la Oficina de Atención al Accionista |
| 5. | Política de dividendos   | 5         | X        |                        |        |       |             |           |   |
| 6. | Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción   | 6         |          |                        |        | X     |             |           | Acuerdo Accionistas   |
| 7. | Convenio arbitral  | 7         |          |                        |        |       | X           |           |   |

|     |  |    |   |   |   |   |  |  |
|-----|--|----|---|---|---|---|--|--|
| 8.  | Política para la selección de los Directores de la sociedad  | 8  | X | X |   | X |  | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio  |
| 9.  | Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad   | 8  | X | X |   |   |  | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio. |
| 10. | Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo | 10 |   |   | X |   |  | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas   |
| 11. | Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas   | 10 |   | X |   |   |  | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas   |

|     |  |    |   |   |  |  |  |   |  |
|-----|--|----|---|---|--|--|--|---|--|
| 12. | Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.     | 11 |   | X |  |  |  |   | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas |
| 13. | Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA | 11 |   | X |  |  |  |   | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas |
| 14. | Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas  | 12 |   |   |  |  |  | X |  |
| 15. | Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas  | 12 | X | X |  |  |  |   | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas |
| 16. | Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto  | 13 | X | X |  |  |  |   | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas |
| 17. | Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta                                     | 13 | X | X |  |  |  |   | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas |
| 18. | Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.                 | 13 |   |   |  |  |  | X |  |

|     |   |    |   |   |  |   |   |   |
|-----|---|----|---|---|--|---|---|---|
| 19. | Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA                      | 14 |   | X |  | X |   | Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Secretaria General y Código de Gobierno Corporativo |
| 20. | El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad        | 15 | X | X |  | X |   | Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo  |
| 21. | Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad                        | 17 | X | X |  | X |   | Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo Y Manual del Director.                                      |
| 22. | Tipos de bonificaciones que recibe el directorio por cumplimiento de metas en la sociedad | 17 |   |   |  |   | X |   |
| 23. | Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores                     | 17 |   | X |  | X |   | Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo  |
| 24. | Política de inducción para los nuevos Directores  | 17 |   | X |  | X |   | Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo  |

|     |  |    |  |   |  |   |  |   |
|-----|--|----|--|---|--|---|--|---|
| 25. | Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad             | 19 |  | X |  | X |  | Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo  |
| 26. | Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros       | 20 |  | X |  | X |  | Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo  |
| 27. | Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses | 22 |  | X |  | X |  | Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés, Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo. |

|     |  |    |  |   |  |   |  |  |
|-----|--|----|--|---|--|---|--|--|
| 28. | Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas                                      | 23 |  | X |  | X |  | Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés. |
| 29. | Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia | 24 |  | X |  | X |  | Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y MOF de Gerencias.  |

|     |   |    |  |   |  |   |  |  |
|-----|---|----|--|---|--|---|--|--|
| 30. | Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia      | 24 |  | X |  | X |  | Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana, Políticas de Evaluación DOR y Bonificación Anual para la Plana Gerencial, Principales Funcionarios y Gerente de Área |
| 31. | Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia | 24 |  | X |  | X |  | Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Código de Gobierno Corporativo  |

|     |   |    |  |   |   |  |   |  |   |
|-----|---|----|--|---|---|--|---|--|---|
| 32. | Política de gestión integral de riesgos   | 25 |  | X |   |  |   |  | Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Riesgos y Reglamento de Seguimiento del Riesgo  |
| 33. | Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.   | 26 |  | X | X |  |   |  | Manual de Auditoría Interna, MOF de Auditoría Interna y Reglamento de Auditoría Interna.  |
| 34. | Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación. | 27 |  | X |   |  |   |  | Reglamento del Comité de Auditoría  |
| 35. | Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas                               | 28 |  |   |   |  | X |  | Código de Gobierno Corporativo, y Manual de Normas Interna de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y Manejo de Información Privilegiada. |

(\*) Incluye Reglamento de JGA, Reglamento de Directorio u otros emitidos por la sociedad.

(\*\*) Indicar la denominación del documento, salvo se trate del Estatuto de la sociedad.

## Reporte de Sostenibilidad Corporativa

### Denominación:

Financiera Confianza

### Ejercicio:

2020

### Página Web:

[www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)

Denominación o Razón Social de la Empresa Revisora: <sup>1</sup>

No se cuenta con una auditoría externa

RPJ

OE3205

<sup>1</sup> Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

## I. MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

### Política Ambiental:

#### Pregunta 1

|   | Sí | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad cuenta con una política ambiental o un sistema de gestión que incluya compromisos ambientales? | X  |    | Si, la organización cuenta con el Reglamento de Gestión de Riesgo Ambiental y Social en las operaciones de crédito, en la que se regula la política ambiental de nuestras operaciones de negocio. |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión adoptado por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

| Denominación del documento  | Fecha de aprobación | Año desde el cual se viene aplicando |
|---|---------------------|--------------------------------------|
| SRIRIA-R-001-001 Gestión de Riesgo Ambiental y Social en las operaciones de crédito (cuyo antecedente es el | 28/01/2021          | 2009                                 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| documento normativo interno denominado "RGS-004-001 Manual Interno de Evaluación y Seguimiento del Riesgo Ambiental y Social en las Operaciones de Crédito" aprobado por el Directorio el 27/07/2009) |  |  |
|---|--|--|

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, precise:

|  | Sí | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?   | X  |    | Si, la última modificación se realizó en la Sesión Ordinaria de Directorio N° 607-2021 del 28 de enero del 2021.          |
| ¿Dicha política ambiental o sistema de gestión contempla la gestión de riesgos, identificación y medición de los impactos ambientales de sus operaciones relacionadas con el cambio climático (*)? |    | X  | El reglamento establece el marco normativo para la inclusión de aspectos ambientales y sociales en el proceso crediticio. |
| ¿La sociedad cuenta con un informe de periodicidad anual en el que se evalúen los resultados de su política ambiental y que ha sido puesto de conocimiento del Directorio?                         |    | X  | La normativa ha sido modificada recientemente y se realizará en caso aplique operaciones contempladas en la norma.        |

(\*) Se espera que la sociedad considere, en la gestión relacionada con el cambio climático, los aspectos "físicos" (inundaciones, deslizamientos, sequías, desertificación, etc.) y/o los aspectos de "transición" a una nueva economía baja en carbono (uso de nuevas tecnologías, descarbonización de portafolios de inversión, etc.).

**Pregunta 2**

|   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>   |
|---|-----------|-----------|---|
| ¿La sociedad, durante el ejercicio, ha sido objeto de alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción que involucre la violación de las normas ambientales por parte de ella? (*) |           | X         | No, la sociedad no ha sido objeto ni vinculada a ninguna de tales situaciones |

(\*) Se espera que la sociedad considere en este punto aquellas investigaciones, quejas de la comunidad, controversias públicas o medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otra sanción, que se vinculen con impactos de carácter material. De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 2, indique el tipo de investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre la violación de las normas ambientales a la que haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

| <b>Investigación, queja de la comunidad, controversia pública<br/>medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción</b> | <b>Estado o situación</b> |
|--|---------------------------|
|  |                           |

b. Precise si la sociedad mantiene vigente alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre un incumplimiento de las normas ambientales iniciada en ejercicios anteriores; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

| <b>Investigación, queja de la comunidad, controversia pública<br/>medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción</b> | <b>Estado o situación</b> |
|--|---------------------------|
|  |                           |

**Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):****Pregunta 3**

|   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>   |
|---|-----------|-----------|---|
| ¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)? |           | X         | Se reporta a la Fundación Microfinanzas BBVA los consumos de energía eléctrica, agua, papel, combustible y viajes aéreos. |

(\*) **Gases de Efecto Invernadero (GEI):** Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural o humano que atrapan la energía del sol en la atmósfera, provocando que esta se caliente (Ley N° 30754, Ley Marco sobre Cambio Climático, o norma que la sustituya o modifique).

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, precise:

| Denominación del documento   | Información requerida  |
|--|--|
| Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.             | No contamos con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI, reportamos los consumos de energía, <b>agua, papel, combustible y kilómetros recorridos</b> en viajes aéreos a la FMBBVA |
| Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización. | NO   |

(\*) A las emisiones totales de GEI generadas por una empresa se le denomina huella de carbono corporativa.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

| Ejercicio | Emisiones Totales GEI (TM CO <sub>2</sub> e) |                |                 |
|-----------|--|----------------|-----------------|
|           | Alcance 1 (*)                                | Alcance 2 (**) | Alcance 3 (***) |
| 2020      | 70.14  | 427.31         | 38.48           |
| 2019      | 491.35                                       | 699.53         | 296.76          |
| 2018      | 422.13                                       | 747.18         | 287.14          |

(\*) **Alcance 1:** Emisiones de GEI que son directamente generadas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc.

(\*) **Alcance 2:** Emisiones de GEI generadas indirectamente por el uso de energía por parte de la empresa.

(\*) **Alcance 3:** Todas las otras emisiones de GEI generadas indirectamente por la empresa. Por ejemplo: viajes aéreos, terrestres, consumo de papel, traslado de colaboradores, etc.

| Pregunta 4  | Sí | No | Explicación:                                  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI? |    | X  | No, la sociedad no ha establecido tales metas |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, indique la denominación del documento en el que se sustenten los objetivos o metas de reducción de emisiones de GEI por parte de la sociedad, fecha de aprobación de los objetivos o metas y el año desde el cual se viene aplicando:

| Denominación del documento | Fecha de aprobación | Año desde el cual se viene aplicando |
|----------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| -                          | -                   | -                                    |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, precise:

|  | Sí | No | Explicación: |
|--|----|----|--------------|
| ¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio? |    |    | -            |

### Agua:

#### Pregunta 5

|   | Sí | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| ¿La sociedad mide su consumo de agua (en m <sup>3</sup> ) en todas sus actividades? | X  |    | Llevamos el registro de los consumos de agua en m <sup>3</sup> de todas nuestras oficinas y sedes a nivel nacional |

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 5, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

| Ejercicio | Consumo Total de Agua (m <sup>3</sup> ) |
|-----------|---|
| 2020      | 30,889                                  |
| 2019      | 38,961                                  |
| 2018      | 46,578                                  |

#### Pregunta 6

|  | Sí | No | Explicación: |
|--|----|----|--------------|
| ¿La sociedad mide su huella hídrica (*)? | X  |    |              |

(\*) **Huella Hídrica:** indicador que define el volumen total de agua utilizado e impactos ocasionados por la producción de bienes y servicios. Considera el consumo de agua directo e indirecto en todo el proceso productivo, incluyendo sus diferentes etapas en la cadena de suministros ("Norma que Promueve la Medición y Reducción Voluntaria de la Huella Hídrica y el Valor Compartido en las Cuencas Hidrográficas" - Resolución Jefatural N° 023-2020-ANA, o norma que la sustituya o modifique).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 6, precise:

| Medición de huella hídrica  | Información requerida   |
|---|---|
| Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.             | No se cuenta con certificación, reporte o informe.  |
| Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización. | La medición se hace mediante el registro de los consumos de agua en m3 de todas nuestras oficinas y sedes a nivel nacional. |

**Pregunta 7**

|   | Sí | No | Explicación:                                  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua? |    | X  | No, la sociedad no ha establecido tales metas |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, indique la denominación del documento en el que se evidencien los objetivos o metas de reducción de consumo de agua de la sociedad adoptados, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

| Denominación del documento | Fecha de aprobación | Año desde el que se viene aplicando |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------|
|                            |                     |                                     |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, precise:

|  | Sí | No | Explicación: |
|--|----|----|--------------|
| ¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio? |    |    |              |

**Pregunta 8**

|  | Sí | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)? |    | X  | No nos aplica, pues somos una empresa de servicios financieros |

(\*) **Efluente:** Descarga directa de aguas residuales al ambiente, cuya concentración de sustancias contaminantes debe contemplar los Límites Máximos Permisibles (LMP) normados por la legislación peruana. Se consideran aguas residuales a aquellas cuyas características han sido modificadas por actividades antropogénicas, requieren de tratamiento previo y pueden ser vertidas a un cuerpo natural de agua o ser reutilizadas. (Glosario de Términos para la Gestión Ambiental Peruana, Dirección General de Políticas, Normas e Instrumentos de Gestión Ambiental, 2012, Ministerio de Ambiente – MINAM).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 8, indique la denominación del documento que evidencie el control de los efluentes:

| Denominación del documento |
|----------------------------|
|                            |

### Energía:

| Pregunta 9  | Sí | No | Explicación:  |
|---|----|----|---|
| ¿La sociedad mide su consumo de energía (en kWh)? | X  |    | Llevamos un registro de los consumos en KWH de todas nuestras agencias y oficinas |

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 9, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

| Ejercicio | Consumo Total de Energía (kWh) |
|-----------|--------------------------------|
| 2020      | 1,930,833                      |
| 2019      | 3,126,148                      |
| 2028      | 2,893,350                      |

| Pregunta 10  | Sí | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía? |    | X  | Se llevan adelante iniciativas específicas, como el reemplazo de luminarias por luces led. |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, indique la denominación del documento en el que se evidencie los objetivos de reducción adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

| Denominación del documento | Fecha de aprobación | Año desde el que se viene aplicando |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------|
|                            |                     |                                     |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, precise:

|  | Sí | No | Explicación: |
|--|----|----|--------------|
| ¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio? |    |    |              |

### Residuos Sólidos:

| <b>Pregunta 11</b>  | Sí | No | Explicación:                          |
|---|----|----|---------------------------------------|
| ¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)? |    | X  | No, la sociedad no realiza esa medida |

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 11, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres ejercicios:

| Ejercicio | Residuos sólidos peligrosos (TM) (*) | Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**) | Residuos sólidos totales (TM) |
|-----------|--------------------------------------|--|-------------------------------|
|           |                                      |  |                               |
|           |                                      |  |                               |
|           |                                      |  |                               |

(\*) **Residuos sólidos peligrosos:** Se consideran residuos sólidos peligrosos aquellos contemplados en el Anexo III del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

(\*\*) **Residuos sólidos no peligrosos:** Se consideran residuos sólidos no peligrosos aquellos contemplados en el Anexo V del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

| <b>Pregunta 12</b>   | Sí | No | Explicación:                                   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos? |    | X  | No, la sociedad no ha fijado ese tipo de metas |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, indique nombre del documento en el que evidencien los objetivos de gestión de residuos sólidos adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y año desde el cual se viene aplicando.

| Denominación del documento | Fecha de aprobación | Año desde el que se viene aplicando |
|----------------------------|---------------------|-------------------------------------|
|                            |                     |                                     |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, precise:

|  | Sí | No | Explicación: |
|--|----|----|--------------|
| ¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio? |    |    |              |

## II. SOCIAL

### Grupos de interés:

| Pregunta 13  | Sí | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| <p>¿La sociedad ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés (como, por ejemplo, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros)?</p> | x  |    | <p>La empresa ha regulado al interno diversos procesos y procedimientos en donde se establecen los lineamientos para la adecuada relación con sus clientes, proveedores, accionistas y demás Grupos de Interés; partiendo del Código de Gobierno Corporativo, en el cual se detallan los actores que componen nuestro grupos de interés. Asimismo, la empresa ha implementado un sistema de Gestión Integral de Riesgos que comprende la evaluación de riesgo operacional de todos los procesos de la empresa, en los que se encuentran los procesos asociados a los Grupos de Interés tales como colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, entre otros, en donde se han identificado riesgos y oportunidades de mejora.</p> |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique:

|  | Sí | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?                           | X  |    | Si, como parte de la gestión de riesgo operacional, Financiera Confianza ha identificado todos los macro procesos y procesos de la empresa en relación a sus diversos Grupos de Interés (clientes, colaboradores, accionista, proveedores, etc.), los mismos en donde se han evaluado los riesgos asociados y establecidos planes de mejora. Los riesgos de procesos críticos son reevaluados con una periodicidad anual. |
| ¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su plan de acción y éste ha sido de conocimiento del Directorio? | X  |    | Si, todos los riesgos operacionales identificados en relación a los macroprocesos y procesos de la empresa son elevados al Comité de Riesgos y, a través de dicho estamento, al Directorio.   |
| ¿Reporta públicamente su plan de acción y avances con relación a sus grupos de interés?  |    | X  | No, no se reporta públicamente, es solo información de uso interno y de conocimiento de los estamentos de dirección de la empresa.  |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique el nombre del documento que evidencia el plan de acción de la sociedad con relación a sus grupos de interés:

| Denominación del documento  |
|---|
| La normativa interna más relevante que regula nuestra relación con nuestros Grupos de Interés son: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Manual de Conducta de Mercado, Reglamento de adquisición de bien y contratación de servicios, Reglamento Interno de Trabajo, |

Política Anticorrupción. Así también, el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional establece la evaluación de los procesos, niveles de riesgos (a través de una determinada metodología) y los procedimientos vinculados a este.

| <b>Pregunta 14</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>   |
|---|-----------|-----------|---|
| ¿La sociedad durante el ejercicio ha tenido alguna controversia o conflicto material (*), con alguno de sus grupos de interés, incluyendo los conflictos sociales contenidos en el Reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (**) y el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (***)? |           | X         | No, la empresa no ha sido objeto ni vinculado a ninguna de esas situaciones |

(\*) De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés.

(\*\*) Un "conflicto social" debe ser entendido como "un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia." Fuente: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú. Reporte de Conflictos Sociales N° 186 (agosto-2019), Lima, 2019, p. 3.

(\*\*\*) Se define al "conflicto social" como el "proceso dinámico en el que dos o más actores sociales perciben que sus intereses se contraponen generalmente por el ejercicio de un derecho fundamental o por el acceso a bienes y servicios, adoptando acciones que pueden constituir un riesgo o una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público. Como proceso social puede escalar hacia escenarios de violencia entre las partes involucradas, ameritando la intervención articulada del Estado, la sociedad civil y los sectores productivos. Los conflictos sociales se atienden cuando las demandas que lo generan se encuentran dentro de las políticas de Gobierno y sus lineamientos." Fuente: Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros. ABC de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo. Lima, 2018, p.3.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 14, indique la controversia o conflicto material con alguno de sus grupos de interés; el estado o situación de la misma y el año de inicio de dicha controversia o conflicto:

| <b>Controversia o conflicto</b> | <b>Estado o situación</b> | <b>Año de inicio</b> |
|---------------------------------|---------------------------|----------------------|
|                                 |                           |                      |

| <b>Pregunta 15</b>   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>  |
|--|-----------|-----------|--|
| ¿La sociedad incluye aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios? | X         |           | Nuestra normativa interna establece determinados criterios de evaluación para la contratación con un proveedor, entre ellos, es la evaluación de responsabilidad social y ambiental, evaluación de Lavado de Activos y Financiamientos del Terrorismo; esos criterios son reflejados en las bases de los |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | procesos de contratación. Así también, se dispone que, según la materia del servicios, hay cláusulas contractuales obligatorios, entre ellas de Anticorrupción y soborno, lavado de activos. |
|--|--|--|--|

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 15, indique la denominación del documento que evidencie la inclusión de aspectos ASG en los criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios:

| Denominación del documento  |
|---|
| Reglamento de adquisición de bien y contratación de servicios / Reglamento de homologación de proveedores y contrapartes. |

### Derechos Laborales:

| Pregunta 16                                   | Sí | No | Explicación:   |
|---|----|----|--|
| ¿La sociedad cuenta con una política laboral? | X  |    | FC cuenta con una serie de políticas de índole laboral, como el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y otras políticas, reglamento y procedimientos que regulan los diversos ámbitos de la relación laboral con sus colaboradores. |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, precise:

|  | Sí | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿Dicha política laboral ha sido aprobada por el Directorio?  | X  |    | Algunas normas han sido aprobadas por Directorio.  |
| ¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política laboral y éste ha sido de conocimiento del Directorio? | X  |    | En Financiera Confianza existe el Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual se reúne de manera trimestral y al cual la Gerencia de División de Personas y Administración |

|  |  |  |                             |
|--|--|--|-----------------------------|
|  |  |  | reporta aspectos laborales. |
|--|--|--|-----------------------------|

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, indique si dicha política laboral incluye y/o promueve, según corresponda, los siguientes temas; así como precise la denominación del documento que evidencia su adopción, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

|  | Sí | No | Denominación del documento  | Fecha de aprobación | Año desde el cual se viene aplicando |
|--|----|----|---|---------------------|--------------------------------------|
| a. Igualdad y no discriminación.                           | X  |    | Código de Ética y Conducta  | 22/03/2018          | 2018                                 |
| b. La diversidad.  | X  |    | Código de Ética y Conducta  | 22/03/2018          | 2018                                 |
| c. Prevención del hostigamiento sexual (*).                | X  |    | Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo | 5/11/2019           | 2019                                 |
| d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**). | X  |    | Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo | 5/11/2019           | 2019                                 |
| e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.         |    | X  |   |                     |                                      |
| f. Erradicación del trabajo forzoso.                       |    | X  |   |                     |                                      |
| g. Erradicación del trabajo infantil.                      |    | X  |   |                     |                                      |

(\*) Tomar en consideración el alcance de la Ley N° 27942.

(\*\*) Tomar en consideración el alcance de los artículos 151-A y 176-B del Código Penal, respectivamente.

c. Indique el número de hombres y mujeres dentro de la organización y el porcentaje que representan del total de colaboradores.

| Colaboradores  | Número | Porcentaje del total de colaboradores |
|----------------|--------|---------------------------------------|
| <b>Mujeres</b> | 1036   | 45%                                   |
| <b>Hombres</b> | 1266   | 55%                                   |
| <b>Total</b>   | 2302   | 100%                                  |

| <b>Pregunta 17</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>         |
|---|-----------|-----------|-----------------------------|
| ¿La sociedad durante el ejercicio ha sido objeto de investigación o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil? | X         |           | Multa impuesta por SUNAFIL. |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 17, indique el tipo de investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, a la cual haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

| <b>Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción</b>   | <b>Estado o situación</b>   |
|--|---|
| Resolución de Intendencia de Sunafil, disponiendo una multa por haber impuesto una medida disciplinaria de suspensión a un trabajador. | Decisión impugnada judicialmente, por cuanto, la ley laboral peruana no establece un procedimiento a seguir cuando el empleador decide la imposición de la medida disciplinaria de suspensión de un trabajador. |

b. Precise si la sociedad mantiene vigentes investigaciones, medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otras sanciones de ejercicios anteriores relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

| <b>Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción</b> | <b>Estado o situación</b> |
|--|---------------------------|
| Ninguna otra a la fecha  | Ninguna otra a la fecha   |

| <b>Pregunta 18</b>   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>   |
|--|-----------|-----------|---|
| ¿La sociedad realiza una evaluación anual sobre su cumplimiento u observancia de las normas referidas a Salud y Seguridad en el Trabajo? | X         |           | Se realiza a través de la unidad de asuntos laborales y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo. |

| <b>Pregunta 19</b>                                      | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>  |
|---|-----------|-----------|--|
| ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales? | X         |           | Se cuenta con el registro de accidentes laborales, el cual está a cargo del responsable de la unidad de seguridad y salud en el trabajo. |

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 19, indique la siguiente información correspondiente a accidentes laborales (\*) de empleados directos (\*\*) y contratados (\*\*\*) de la sociedad en los últimos tres (3) ejercicios:

| Indicador   | Ejercicio | (Ejercicio - 1) | (Ejercicio - 2) |
|---|-----------|-----------------|-----------------|
| Ejercicio   | 2020      | 2019            | 2018            |
| N° de Empleados Directos  | 2299      | 2417            | 2168            |
| Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio |           | 4,637,960       | 4,875,840       |
| N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)                                     | 2         | 1               | 0               |
| N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)                            | 26        | 39              | 28              |
| N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)                                  | 0         | 0               | 0               |

| Indicador  | Ejercicio | (Ejercicio - 1) | (Ejercicio - 2) |
|--|-----------|-----------------|-----------------|
| Ejercicio  |           |                 |                 |
| N° de Empleados contratados  |           |                 |                 |
| Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio |           |                 |                 |
| N° de Accidentes Leves (Empleados contratados)                                     |           |                 |                 |
| N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados contratados)                            |           |                 |                 |
| N° de Accidentes Mortales (Empleados contratados)                                  |           |                 |                 |

(\*) **Accidente Leve:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

**Accidente Incapacitante:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento.

**Accidente Mortal:** Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

**Fuente:** Glosario de Términos del Reglamento de la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 005-2012-TR o norma que la sustituya o modifique.

(\*\*) Se considera empleados directos a todos aquellos que se encuentran directamente vinculados a la empresa a través de cualquier modalidad contractual.

(\*\*\*) Se considera empleados contratados a todos aquellos que realizan actividades tercerizadas.

| <b>Pregunta 20</b>                  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>  |
|-------------------------------------|-----------|-----------|--|
| ¿La sociedad mide su clima laboral? | X         |           | Durante el ejercicio 2020 no se hizo medición de clima laboral por motivos presupuestales. |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 20, indique:

|   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>                |
|---|-----------|-----------|------------------------------------|
| ¿La sociedad tiene objetivos o metas para mejorar su clima laboral? | X         |           | Contemplado en el Plan Estratégico |

b. En caso de que haya indicado contar con objetivos o metas para mejorar su clima laboral, indique la denominación del documento en el que se evidencien dichos objetivos, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

| <b>Denominación del documento</b> | <b>Fecha de aprobación</b> | <b>Año desde el cual se viene aplicando</b> |
|-----------------------------------|----------------------------|---|
| Plan Estratégico 2020             | 19/12/2019                 | 2020  |

| <b>Pregunta 21</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b> |
|---|-----------|-----------|---------------------|
| ¿La sociedad tiene una política de gestión de talento para sus colaboradores? | X         |           |                     |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, indique la denominación del documento que sustente la política de gestión de talento para sus colaboradores:

| <b>Denominación del documento</b>           |
|---|
| Reglamento de Formación y Desarrollo Humano |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, precise:

|   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>                                       |
|---|-----------|-----------|---|
| ¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio? |           | X         | Ha sido aprobada por el Comité de Dirección de la empresa |

| <b>Pregunta 22</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b> |
|---|-----------|-----------|---------------------|
| ¿La sociedad tiene procedimientos para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral? (*) | X         |           |                     |

(\*) Tomar en consideración el alcance que le da la Ley N° 27942 al hostigamiento sexual y el Decreto Supremo N° 003-97-TR a la hostilidad laboral o norma que la sustituye o modifique.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 22, indique la denominación del documento de la sociedad que sustente los procedimientos para prevenir el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral:

| Denominación del documento   |
|--|
| Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo. |

**Derechos Humanos:**

| Pregunta 23  | Sí | No | Explicación:   |
|--|----|----|--|
| ¿La sociedad cuenta con una política o sistema de gestión interno y externo que incluya un canal de quejas/denuncias para hacer frente a los impactos en los derechos humanos? | x  |    | La Sociedad cuenta con un canal denominado "Háblanos con Confianza", el mismo que permite que cualquier miembro de la organización o tercero, de manera anónima, pueda denunciar cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética. Asimismo, en el Código de Ética y Conducta de la empresa, acápite 4.5. se establece el compromiso con el respeto a los Derechos Humanos, el cual constituye un elemento esencial de la conducta del Grupo de FMBBVA; de igual manera, en el acápite 4.6. se dispone el compromiso con el entorno, la aspiración a la "coeficiencia", la protección al medio ambiente y la sostenibilidad, los cuales tienen gran importancia para el Grupo FMBBVA. Así, en el referido canal se atienden denuncias/reclamos sobre incumplimientos a nuestra normativa y |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  |   |  | principios corporativos, incluido incumplimientos al Código de Ética y Conducta.   |
| <p>¿La sociedad registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/denuncias a que se refiere la pregunta precedente?</p> | x |  | <p>La Sociedad cuenta con el Procedimiento denominado "Gestión del Canal de Háblanos con Confianza", en el cual se establece el procedimiento para la atención, criterios de evaluación, plazos, instancias de resolución de las quejas/denuncias. Asimismo, en la matriz interna de la Oficialía de Cumplimiento Normativo, área responsable de la administración del canal, se registran los datos referidos a las acciones realizadas, tanto en el proceso de evaluación como en el de resolución, incluyendo la respuesta al denunciante sobre los resultados de la investigación dándose cuenta, a través del Oficial de Cumplimiento Normativo, al Comité de Gobierno Corporativo y, a través de dicho estamento, al Directorio.</p> |

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión interno y externo adoptado por la sociedad, fecha de emisión y el año desde el que se viene implementando:

| Denominación del documento   | Fecha de emisión | Año de implementación |
|--|------------------|-----------------------|
| ECOCOR-P-003-003 Procedimiento Gestión del Canal de Háblanos con Confianza (cuyo antecedente es el documento normativo interno denominado "PRE-005-002 Procedimiento Gestión del canal de Actitud Responsable" aprobado por el Directorio el 29/11/2016 y vigente desde el 12/12/2016) | 25/11/2020       | 2016                  |

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique:

|  | Sí | No | Explicación:  |
|--|----|----|---|
| ¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política o sistema de gestión interno y externo para remediar los impactos en los derechos humanos? | x  |    | Trimestralmente se reporta al Directorio, a través del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, la gestión del Canal de quejas/denuncias; dicho reporte forma parte del Informe Trimestral de la Oficialía de Cumplimiento Normativo, el cual cada semestre, también, es enviada a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. |
| ¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?   | x  |    | La Sociedad cuenta con capacitaciones periódicas para los colaboradores en materia de compliance, en el cual se incluyen los lineamientos del Código de Ética y Conducta.   |

### III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

| <b>Pregunta 24</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>  |
|---|-----------|-----------|--|
| ¿La sociedad cuenta con una certificación internacional en materia de Sostenibilidad Corporativa? |           | x         | No, la sociedad no cuenta con una certificación internacional en esa materia |

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 24, indique la certificación con que la sociedad cuenta e indique el enlace web donde ello se pueda validar.

| <b>Certificación internacional</b> | <b>Enlace web</b> |
|------------------------------------|-------------------|
|                                    |                   |

| <b>Pregunta 25</b>   | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Explicación:</b>  |
|--|-----------|-----------|--|
| ¿La sociedad cuenta con un Reporte de Sostenibilidad Corporativa distinto al presente reporte? | x         |           | El informe de desempeño social "Midiendo lo que realmente importa" se publica periódicamente, con presentaciones anuales en un acto abierto a medios de comunicación que contiene información de la Sociedad y del Grupo Fundación para las Microfinanzas BBVA al que pertenece la Sociedad. |

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 25, indique la denominación del mismo y el enlace web a través del cual se pueda acceder al último reporte disponible:

| <b>Denominación del Reporte</b>                                 | <b>Enlace web</b>   |
|---|---|
| Informe de desempeño social "Midiendo lo que realmente importa" | <a href="http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/tag/midiendo-lo-que-realmente-importa/">http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/tag/midiendo-lo-que-realmente-importa/</a> |

Financiera  
**confianza**



Fundación  
**BBVA** MicroFinanzas