



Memoria Anual 20— 21

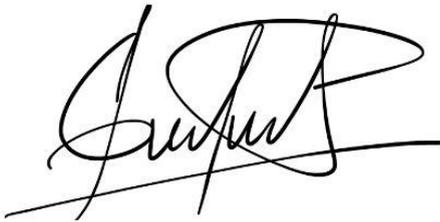
CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	3
SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN	
Carta del Presidente del Directorio	5
Carta de la Gerencia General	7
Entorno Económico 2021	10
SECCIÓN II. EL NEGOCIO	
• Capítulo 1. Financiera Confianza	
Perfil de Financiera Confianza	17
Marco Estratégico	17
Nuestra Estructura	19
Fundación Microfinanzas BBVA	20
Historia de Financiera Confianza	21
• Capítulo 2. Nuestro Alcance	
Nuestros Clientes	23
Nuestra Oferta de Valor	24
Formación Financiera para Nuestros Clientes.....	32
Alianzas Estratégicas	34
Nuestros Canales	37
Gestión de Proyectos e Innovación	44
• Capítulo 3. Cultura Corporativa	
Nuestra Cultura	46
Buen Gobierno Corporativo	53
• Capítulo 4. Gestión Integral del Riesgo	
Gestión de Riesgos ante el Impacto de la COVID-19	57
Gestión de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude	61
• Capítulo 5. Gestión Económica	
Desempeño Financiero	67
Creación de Valor Económico Directo a los Grupos de Interés	73
SECCIÓN III. ESTADOS FINANCIEROS	
Dictamen de los Auditores Independientes	75
SECCIÓN IV. ANEXOS	
Perfil de los miembros del Directorio	83
Perfil de la Alta Gerencia	86
Información Relacionada al Mercado de Valores	90
Clasificación de Riesgos	90
Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas.....	92
Reporte de Sostenibilidad Corporativa.....	143

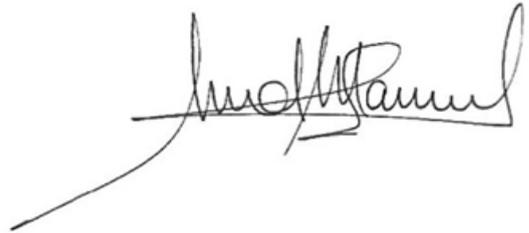
Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2021.

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



Un año más la Memoria Anual de Financiera Confianza, supone además de un honor, el orgullo de saber que este informe recoge el esfuerzo y la ilusión de cientos de miles de personas, emprendedores y colaboradores que son los auténticos protagonistas de nuestra labor diaria.

Por eso, quiero comenzar agradeciendo el trabajo y la entrega de los más de 2,400 profesionales de nuestra entidad para ofrecer oportunidades de progreso y desarrollo a las más de 730 mil personas a las que atendemos. Clientas y clientes, que en situaciones complejas como la que seguimos viviendo, necesitan más que nunca que apoyemos sus negocios con una oferta de valor diseñada para su progreso.

Las cifras demuestran que nuestro trabajo es determinante para una recuperación sostenible e inclusiva del Perú, y nuestro compromiso con los segmentos vulnerables es más necesario que nunca.

Un propósito que se refleja en el perfil de los emprendedores y microempresarios que atendemos con crédito. El 72% están en situación de vulnerabilidad y un 30% en pobreza. El 53% son mujeres. Y en cuanto a la edad, es reseñable que el 31% son jóvenes y aún más observar su progreso: las ventas de sus negocios crecen anualmente un 36% y sus utilidades un 21%. Estos datos reflejan su dedicación y esfuerzo, no solo para lograr su propio bienestar y el de sus familias, sino también el del mundo que les rodea.

Durante este año, Financiera Confianza impartió educación financiera y formación en gestión a más de ochenta mil personas. En 2021, llevó a cabo programas formativos como la Academia Palabra de Mujer, en alianza con Centrum PUCP, que fue premiada como la Mejor Iniciativa de Cultura, Diversidad e Inclusión, por la Asociación Mundial de MBA en el marco de sus Premios a la Excelencia 2022. Un programa completamente gratuito y virtual con clases magistrales en línea con profesores de la escuela de negocios y 8 módulos de autoformación en una plataforma interactiva para ampliar conocimientos y fortalecer habilidades de negociación, marketing digital, comercio electrónico, liderazgo, estrategias de negocios y manejo de las finanzas.

La pandemia ha puesto de manifiesto la brecha digital que sufren las poblaciones vulnerables a las que atendemos. Y hoy nos parece aún más relevante el acceso a internet y la adquisición de habilidades digitales. Por eso, este año, hemos puesto en marcha un proyecto piloto para ampliar el acceso a internet en zonas remotas. La fase inicial del proyecto abarca 4 puntos de conectividad satelital en zonas rurales de Ucayali y Pasco y consiste en la implementación de agentes corresponsales, llamados Agentes Confianza Satelitales. Cada Agente Confianza Satelital opera gracias a una antena de Internet que es sufragada al 100% por Financiera Confianza. El propósito es acercar nuestras Finanzas Productivas a estas zonas y proveer internet de alta velocidad. En 2022 esperamos ampliar este piloto e implementar 40 nuevos Agentes Satelitales en los departamentos con mayor pobreza en el Perú: Piura, La Libertad, Cajamarca, San Martín, Junín, Huancavelica, Ayacucho, Ucayali, Madre de Dios y Puno.

Nuestra prioridad el próximo año seguirá siendo, como hasta ahora, llevar oportunidades para el desarrollo sostenible de las familias en situación de vulnerabilidad del Perú. Un propósito para el que debemos seguir innovando y apostando por la transformación digital. Además, Financiera Confianza continuará trabajando alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestras prioridades estratégicas: la inclusión económica y social, el empoderamiento de la mujer y la sostenibilidad medioambiental.

En 2022, seguiremos trabajando para superar los desafíos de la desigualdad de oportunidades, que contribuyan a romper el ciclo de pobreza que deja rezagadas a miles de personas en nuestro país. Tenemos una responsabilidad con la sociedad, debemos generar un impacto positivo en la vida de las personas. Por eso debemos seguir apoyando el desarrollo inclusivo de todos, sin dejar a nadie atrás.

Reciban un saludo muy cordial.

Carta del Gerente General

Luis Germán Linares Peña



Han pasado dos años desde que inició una época atípica y difícil en el mundo producto de la pandemia de la COVID-19. En ese contexto, no es sorpresa afirmar que el 2021, trajo consigo situaciones complejas y nuevos desafíos para el sector empresarial, específicamente en el Perú. Sin embargo, me atrevo a decir, con mucho orgullo, que gracias al trabajo previo que venía desarrollando el equipo de Financiera Confianza, estuvimos preparados para afrontar y gestionar cualquier tipo de exigencia con responsabilidad. Esto es lo que queremos compartir con ustedes en esta Memoria Institucional 2021.

Luego de atravesar un panorama incierto en el 2020, con una de las medidas más estrictas de confinamiento social en el mundo y que paralizó el país, el 2021 se avizoraba como un año de reactivación e impulso en todos los ámbitos en el Perú; que además contaba con vientos externos a favor por la mejora en el contexto económico global, la recuperación de los estímulos a nivel local con el plan de reactivación nacional, un mejor control de la pandemia y estabilidad social y política en el país.

La situación de partida cambió completamente con la llegada inevitable, aunque repentina, de la segunda ola a inicios del 2021 y la aparición de nuevas variantes de la COVID-19, en un escenario donde el Perú aún no contaba con vacunas para proteger a la población. Esto motivó al Gobierno a adoptar nuevamente medidas estrictas de aislamiento social obligatorio a nivel nacional para frenar los contagios, pero que tuvieron un impacto significativo en la reactivación económica de las empresas, y del sector microfinanciero en particular.

La economía peruana cerró el año logrando recuperar, e incluso superar, el nivel de producto bruto interno pre-pandemia durante el 2021, creciendo a un nivel de 13.3% anual. Sin embargo, no se debe perder de vista que esta cifra positiva es producto de un efecto rebote, y por ello creo que no me equivoco en resumir que el 2021 fue un año de retos constantes, que supimos gestionar a la par de los factores de riesgo que se presentaron en materia sanitaria -con el despliegue del plan nacional de vacunación-, en materia política -con uno de los procesos electorales más tensos e inciertos en los últimos años- y en materia económica

-por la afectación del desenvolvimiento de la pandemia en el dinamismo de las economías.

En lugar de vencernos bajo los retos, actuamos incentivando la innovación y el cambio de nuestra cultura organizacional hacia nuevos enfoques de gestión empresarial, que definitivamente llegaron para quedarse. De cualquier manera, Financiera Confianza no fue inmune al contexto, que generó un impacto más alto del esperado en la calidad de cartera y la rentabilidad de la empresa; pero actuamos rápidamente y de forma oportuna a través de la generación interna de recursos financieros y con el total compromiso de todos en el equipo para cumplir nuestros objetivos.

También realizamos una gestión del portafolio crediticio enfocada en brindar oportunidades de soluciones a nuestras clientas y clientes, reconociendo el deterioro efectivo de la cartera, al mismo tiempo que nos mantuvimos enfocados en nuestro propósito de facilitar el desarrollo económico y social a nuestros más de 731 mil clientes pertenecientes a la base de la pirámide en el Perú, de los cuales 245 mil los atendimos a través de un producto crediticio. De estos últimos, el 53% son mujeres, el 41% son clientes nuevos y el 72% se encontró en situación de vulnerabilidad económica.

Este saneamiento total de la estructura financiera de la empresa estuvo acompañado por un estricto control de los gastos operativos, logrando ratios de eficiencia de casi el 58%, el más bajo en la historia de Financiera Confianza; por una recuperación notable de la actividad comercial, superando los niveles de productividad logrados en el 2019; por la normalización de la calidad de cartera, y por la constitución de provisiones voluntarias. Todas estas acciones nos permitieron compensar el impacto negativo del deterioro de cartera y lograr un resultado neto positivo de S/ 3.2 millones a fines del 2021, lo cual difícilmente se esperaba.

Como consecuencia de esta serie de medidas que implementamos en Financiera Confianza, recibimos un upgrade de nuestro rating crediticio de B+ a A- por parte de Class & Asociados, así como la ratificación del rating A- por parte de Apoyo & Asociados. Esto lo recibimos como reconocimientos al esfuerzo y firme compromiso de la institución por garantizar la sostenibilidad de nuestro propósito misional de generar oportunidades de desarrollo a la población en situación de vulnerabilidad.

Afrontamos todos estos retos en un contexto de cambios de perspectiva y paradigmas en torno a lo digital, tanto de nuestro equipo como de nuestros clientes. Sin embargo, lo hicimos con la convicción de fortalecer nuestra cultura de innovación constante para operar de manera más eficiente e identificar oportunidades de negocio e impacto social, especialmente en un entorno tan cambiante. Es así que, con la asesoría que forma parte de nuestro modelo de

banca relacional, logramos enrolar a más de 100 mil clientes en nuestros canales de banca digital en tan solo un año.

En esa misma línea, tuvimos grandes logros que nos acercan a nuestro objetivo de “cliente atendido 100% digital”, con iniciativas que complementaron las herramientas digitales de nuestro equipo de Asesores de Negocio Inclusivo para facilitar la atención de clientes en campo, como la contratación electrónica, el onboarding digital, la banca por internet, la banca móvil y los Agentes Confianza, corresponsales que operan a través de nuestro aplicativo desarrollado in house en reemplazo de POS u otros dispositivos, en aras de innovar y generar eficiencias en los modelos de negocio.

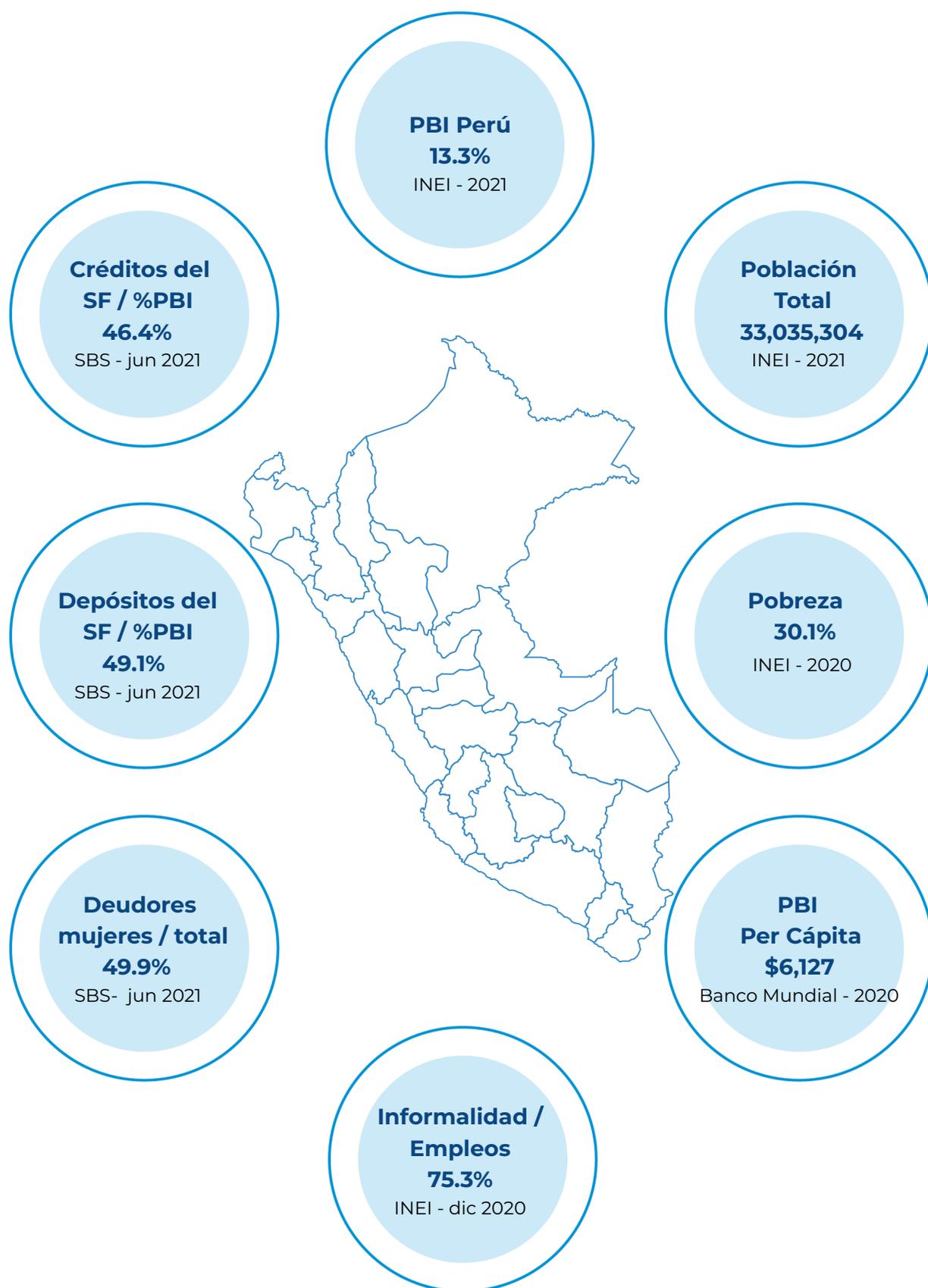
También generamos impacto social en nuevos frentes como la contribución a la reducción de la brecha digital, donde profundizamos nuestros servicios en las zonas rurales más remotas del Perú, llevando inclusión financiera, capacitación y acceso a internet a través de cuatro Agentes Confianza Satelitales en Pasco y Ucayali. Con este piloto, hemos llevado facilidades para la atención de más de 500 emprendedores vulnerables con créditos por S/1.3 millones, quienes ahora tienen la posibilidad de acceder a Internet para otros usos y necesidades como recibir formación virtual y servicios de salud.

Con todos estos avances, vemos el 2022 como una hoja nueva, donde nos enfocaremos en recuperar y mejorar los niveles de desempeño pre-pandemia en todas nuestras líneas de gestión. Será un año en el que seguiremos innovando y mejorando las soluciones que ofrecemos a nuestras clientas y clientes, pero también a nuestro equipo, para seguir incrementando nuestro alcance y, con ello, nuestro impacto social mediante la inclusión financiera, empoderamiento de la mujer, promoción de la diversidad y reducción de la brecha digital.

Todos los resultados y logros que he mencionado en esta carta no habrían sido posibles sin el compromiso de la Fundación Microfinanzas BBVA, a quienes agradecemos por su constante contribución y colaboración. Asimismo, quiero reconocer y agradecer especialmente a cada una de las personas que conforman el valioso equipo de Financiera Confianza, pues con su dedicación, vocación de servicio y compromiso con nuestro propósito nos permiten estar cada vez más cerca de nuestros clientes y llevar soluciones a la medida de sus necesidades, aún en un contexto tan retador como el que atravesamos durante el 2021.

Por último, quiero agradecer a los miembros del Directorio en nombre de Financiera Confianza, por el acompañamiento que nos han brindado durante todo el año y que ha sido fundamental para superar las adversidades de forma responsable, en línea con nuestro propósito y con la finalidad de ser catalizadores del progreso de nuestras clientas y clientes.

Entorno Económico 2021



Contexto Externo

La crisis mundial generada por la pandemia del coronavirus (COVID-19) ha puesto en evidencia las asimetrías existentes entre las economías desarrolladas y las economías emergentes y en desarrollo en lo que respecta a su capacidad de respuesta tanto para implementar políticas encaminadas a mitigar los efectos sanitarios, económicos y sociales de la crisis, como para impulsar una recuperación sostenible.

La concentración cada vez mayor de la adquisición de vacunas en los países de mayores ingresos es un ejemplo de ello. De hecho, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), la Unión Europea, los Estados Unidos, el Reino Unido, Canadá y Japón concentraban en noviembre de 2021 el 39% de los compromisos de compra de vacunas, a pesar de contar con el 13% de la población mundial. Además, sus tasas de vacunación siguen por encima del promedio de la de los países en desarrollo y de menores ingresos. La capacidad de vacunar a la población no solo tiene un efecto inmediato sobre el control de la pandemia, sino que también reduce las probabilidades de aparición de nuevas cepas y la posibilidad de una recuperación sostenible e inclusiva.

En lo que se refiere a los esfuerzos fiscales para mitigar los efectos de la crisis producida por la COVID-19, así como para estimular la recuperación económica y social, también se observan grandes diferencias en la capacidad de respuesta de los países, y se constata que esta es mucho menor en las economías emergentes y en desarrollo, incluidas las de América Latina y el Caribe. Según las cifras del Fondo Monetario Internacional (FMI), el conjunto de medidas fiscales anunciadas por las economías avanzadas representaba cerca de \$14,9 billones para el periodo comprendido entre enero de 2020 y septiembre de 2021, mientras que las economías emergentes habían anunciado medidas por un monto cercano a los \$2,7 billones.

La capacidad de respuesta de la política monetaria también ha mostrado diferencias significativas entre países. Si bien la mayoría implementó durante 2020 políticas monetarias expansivas a través de la tasa de interés y la expansión de las hojas de balance de los bancos centrales, el aumento de la inflación creó incertidumbre sobre la capacidad de los países de mantener esas políticas.

Además, aunque la dinámica inflacionaria ha ejercido presión sobre el proceso de normalización de las tasas de política monetaria; hasta ahora la respuesta de los países desarrollados ha sido gradual y cautelosa, y las tasas en general se han mantenido en mínimos históricos. Por el contrario, los países emergentes y en desarrollo, incluidos los latinoamericanos, han comenzado un proceso más acelerado de normalización de la tasa de política monetaria.

Estas disparidades y asimetrías ocasionan que el grupo de economías avanzadas sea el único que en 2022 retomaría la trayectoria de crecimiento registrada antes de la pandemia, e incluso llegaría a superarla. Los demás grupos de países

permanecerán, a mediano plazo, hasta 2025, en una trayectoria de crecimiento muy inferior a la proyectada antes de la pandemia.

Desde la perspectiva sectorial, la expansión de la actividad económica fue liderada por la recuperación de los sectores de actividad económica más castigados por la pandemia (construcción, comercio, manufactura y transporte y comunicaciones), y en todos ellos se observó un alza generalizada. El resto de los sectores de actividad económica también registraron recuperaciones durante el segundo trimestre.

En lo que se refiere a la dinámica de los mercados laborales durante 2021, estos se recuperaron lentamente del fuerte impacto causado por la COVID-19. La dinámica laboral muestra un importante rezago con respecto a la evolución del PBI, y la creación de nuevos puestos de trabajo se ha quedado rezagada con respecto a la dinámica de crecimiento. Un 30% de los empleos perdidos en 2020 no se recuperaron en 2021. Asimismo, la lenta recuperación del empleo ha acentuado la desigualdad entre hombres y mujeres, como también un aumento significativo de la tasa de informalidad, lo que implica que el mayor número de ocupados está asociado a una menor calidad del empleo, lo cual no contribuye a atenuar las pérdidas de ingresos de los hogares.

En este contexto, la proyección de crecimiento de la economía mundial para 2021 es del 5,7% y, para 2022, se espera una desaceleración al 4,3%. En los casos de los Estados Unidos y China, los dos principales socios comerciales de América Latina, se prevén tasas de crecimiento sustancialmente menores en 2022 que las observadas en 2021.

Asimismo, se espera que persistan los choques de oferta que se han ido intensificando por las dificultades experimentadas en las cadenas de valor, así como los problemas logísticos y los elevados costos de transporte. También cabe esperar una disminución de los programas de estímulo monetario y fiscal que apuntalaron las economías y actuaron para reducir el impacto negativo de la pandemia durante 2020 y 2021. Las nuevas variantes de la COVID-19, como la ómicron, arrojan un manto de duda sobre la dinámica del crecimiento en 2022 y los años venideros.

Se espera que este año la región enfrente un escenario externo más complejo, con un menor dinamismo económico y mayor volatilidad e incertidumbre monetaria y financiera. La coyuntura macroeconómica también se volverá más incierta y compleja, con un crecimiento económico y una recuperación del empleo más lenta de lo anticipado, mayores presiones inflacionarias y una elevada volatilidad cambiaria, que se sumarán a los bajos niveles de inversión y productividad, y a los altos niveles de informalidad, desigualdad y pobreza.

Por ello, se estima que el 2021 habría cerrado con un crecimiento del 5.9% para América Latina y el Caribe y una desaceleración del crecimiento económico a partir de 2022. Para este último año se proyecta un crecimiento de 2.3%.



* Proyecciones realizadas en diciembre de 2021.
Fuente: FMI, Consensus Forecast.
Elaboración propia.

Contexto Peruano

Según cifras oficiales, la actividad económica del Perú en 2021 registró un incremento interanual de 13.3%, esto debido principalmente a una baja base comparativa (-11.0% en 2020) y la flexibilización de las medidas sanitarias tras el avance del proceso de vacunación local y global.

La evolución del PBI muestra un incremento continuo desde junio de 2021 respecto a los niveles de 2019, a pesar de la incertidumbre política y su impacto negativo sobre las expectativas acerca del futuro de la economía peruana, en un año en el que se realizaron nuevas elecciones presidenciales y persistió la confrontación entre los nuevos integrantes del Congreso y el nuevo Presidente de la República.

Los sectores con mayor dinamismo fueron los de Construcción, Manufactura no primaria, Comercio y algunas ramas del sector Servicios, entre las que destacan Telecomunicaciones, Finanzas y Seguros. Sin embargo, aún existen sectores rezagados en su recuperación, especialmente aquellos con mayor grado de interacción física como los servicios relacionados a Transporte, Alojamiento y Restaurantes. Asimismo, la producción primaria estuvo limitada por los resultados de Pesca (menores cuotas de captura anuales) e Hidrocarburos (paralización de algunos lotes).

En cuanto a la tercera ola de contagios por la COVID-19, se espera que esta no implique un impacto económico significativo y que la economía crezca 3.4% en 2022.

El continuo proceso de vacunación permitiría que la actividad económica continúe recuperándose, a través de la normalización gradual de los hábitos de gasto y el levantamiento de las restricciones sanitarias, lo que impulsaría la actividad de los sectores no primarios y la recuperación del mercado laboral. Además, se espera un año con condiciones normales para la pesca, una normalización de la producción de hidrocarburos y la entrada en operación del proyecto minero Quellaveco.

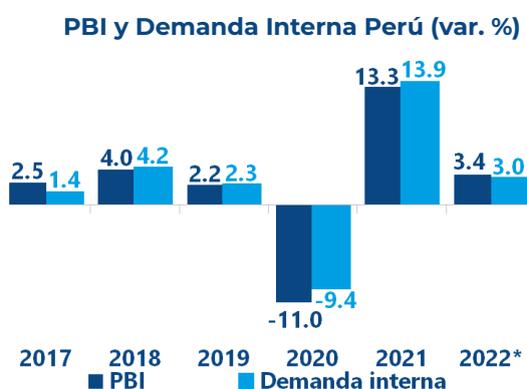
La normalización de la actividad local y global, junto a la de los hábitos de consumo, sería parcialmente amortiguada por el efecto de la menor confianza de los agentes sobre el futuro de la economía. La menor confianza empresarial afectaría las decisiones de inversión y, por consiguiente, los planes futuros de producción. Además, de acuerdo al ritmo de recuperación previsto, las actividades relacionadas al Turismo y Restaurantes alcanzarían sus niveles previos a la crisis sanitaria en 2023.

Por su parte, el sistema financiero se ha mantenido estable desde el inicio de la crisis sanitaria, por el incremento de los niveles de liquidez y por los refuerzos patrimoniales efectuados por las entidades a fin de mejorar su capacidad de absorción de potenciales pérdidas ante eventuales incrementos de la morosidad.

No obstante, la demanda por crédito de las empresas y hogares, y los flujos de ingresos de algunos segmentos de la población aún no recuperan sus niveles previos a la pandemia. Por ello, las colocaciones del sistema financiero muestran una desaceleración. Esto viene presionando los márgenes por intermediación de las entidades y afectando sus niveles de rentabilidad.

En el 2021, la morosidad ha seguido incrementándose, aunque cada vez a un ritmo menor que en el año previo. Un mayor número de deudores vienen retomando el pago de sus obligaciones, tras la apertura gradual de la economía, generando que el saldo de la cartera reprogramada se reduzca progresivamente. Si bien las entidades del sistema financiero han reducido sus vulnerabilidades para los siguientes meses -por la menor exposición a la cartera reprogramada por efectos de la pandemia- es de esperarse que algunas entidades, especialmente las de menor tamaño y poco diversificadas, requieran esfuerzos adicionales para fortalecer su patrimonio.

El crecimiento proyectado del crédito al sector privado en moneda nacional sería de 4.4% en 2021 y 2022, ello tomando en cuenta el efecto estadístico del fuerte incremento en 2020, la recuperación de la actividad económica y el inicio de la amortización de los créditos otorgados bajo el programa Reactiva Perú.



*Proyecciones realizadas en diciembre de 2021

Fuente: BCRP, Reporte de Inflación diciembre de 2021

Elaboración propia.

SECCIÓN II.
EL NEGOCIO



Capítulo 1

Financiera Confianza

Perfil de Financiera Confianza

Desde hace casi 30 años, en Financiera Confianza trabajamos por el desarrollo sostenible de las mujeres y hombres vulnerables del Perú, a través de la inclusión financiera y las Finanzas Productivas, brindando una oferta de productos y servicios financieros diseñados para atender sus necesidades.

Gracias a nuestra amplia experiencia, somos una entidad líder en el sector microfinanciero. Atendemos a más de 731,400 clientes a nivel nacional; más de 244,750 con productos de crédito, de los cuales el 72% están en situación de vulnerabilidad y 30% en pobreza. Además, el 53% son mujeres y el 31% son jóvenes. Además, somos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, la cual tiene presencia en cinco países de América Latina e impacta a 2,773,221 clientes.



Compromiso

Impulsamos el desarrollo de más de 731,400 clientes



Foco rural

27% de nuestros clientes están en zonas rurales



Inclusión financiera

Incluimos al sistema financiero a más de 34,400 personas



Red comercial

1,256 puntos de atención a nivel nacional



Enfoque de género

53.27% de nuestros clientes de crédito son mujeres



Colaboradores

2,401 colaboradores impulsan nuestro propósito

Marco Estratégico

Nuestro Propósito

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

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.

Nuestros Valores



Generamos impacto social

Comprometidos con el desarrollo
Comprometidos con la sostenibilidad
Comprometidos con la diversidad



El emprendedor en el centro

Hacemos Finanzas Productivas
Generamos vínculos
Somos íntegros.



Aspiramos a más

Tenemos iniciativa
Rompeamos moldes
Contribuimos al sector



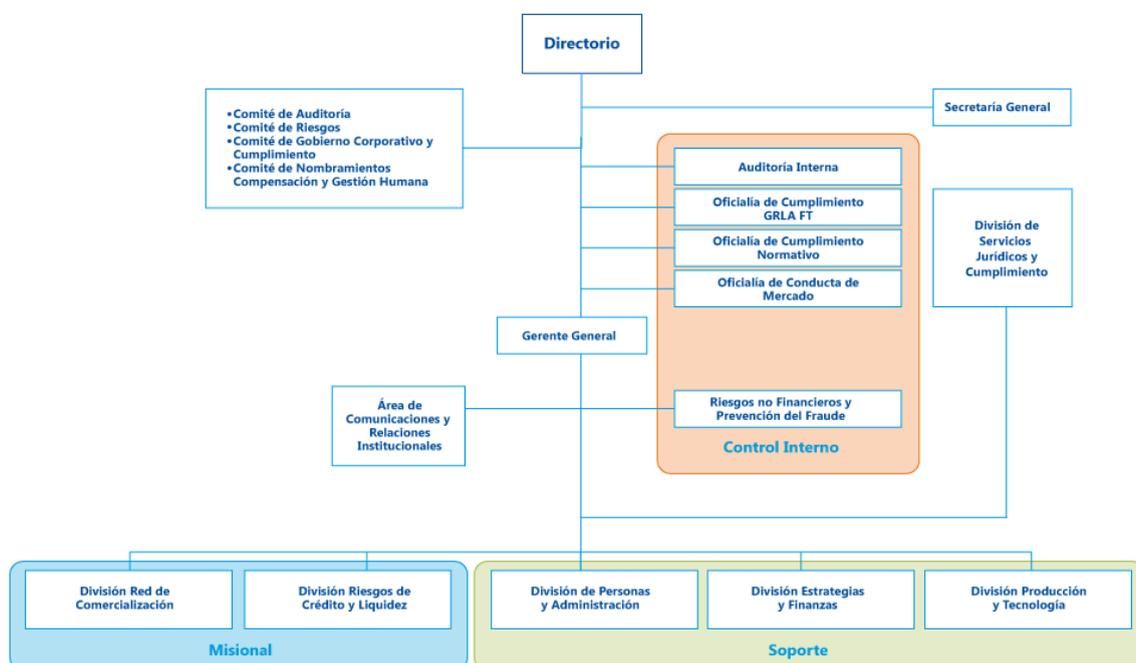
Somos un equipo

Estamos empoderados
Confiamos en el otro
Nos une un gran propósito

Nuestra Estructura

Luego de que en 2020 hiciéramos ajustes a nuestra estructura organizacional para lograr una unificación de procesos, facilitar la centralización de áreas operativas y fortalecer las gerencias territoriales; en el 2021 realizamos modificaciones de menor grado, eliminando varios departamentos, a fin de hacer nuestra estructura más horizontal, con el beneficio de mejorar y agilizar la comunicación y la toma de decisiones, así como continuar empoderando a nuestros colaboradores y generar en ellos mayor compromiso.

Sin embargo nuestra estructura macro y organigrama se mantuvieron estables. Así, nuestro equipo se organiza en las siguientes divisiones y áreas principales:



Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA)

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 vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas. La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personalidad jurídica como 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 14 años de actividad, 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.

Además, gracias a su labor, la Fundación Microfinanzas BBVA ha vuelto a ser reconocida en 2021 como la primera fundación en contribución al desarrollo en Latinoamérica y la primera del mundo en contribución al desarrollo para la igualdad de género, según los datos publicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).



Cifras diciembre 2021



2,773,221

Clientes



7,619

Colaboradores



1,285 (USD)

Crédito medio

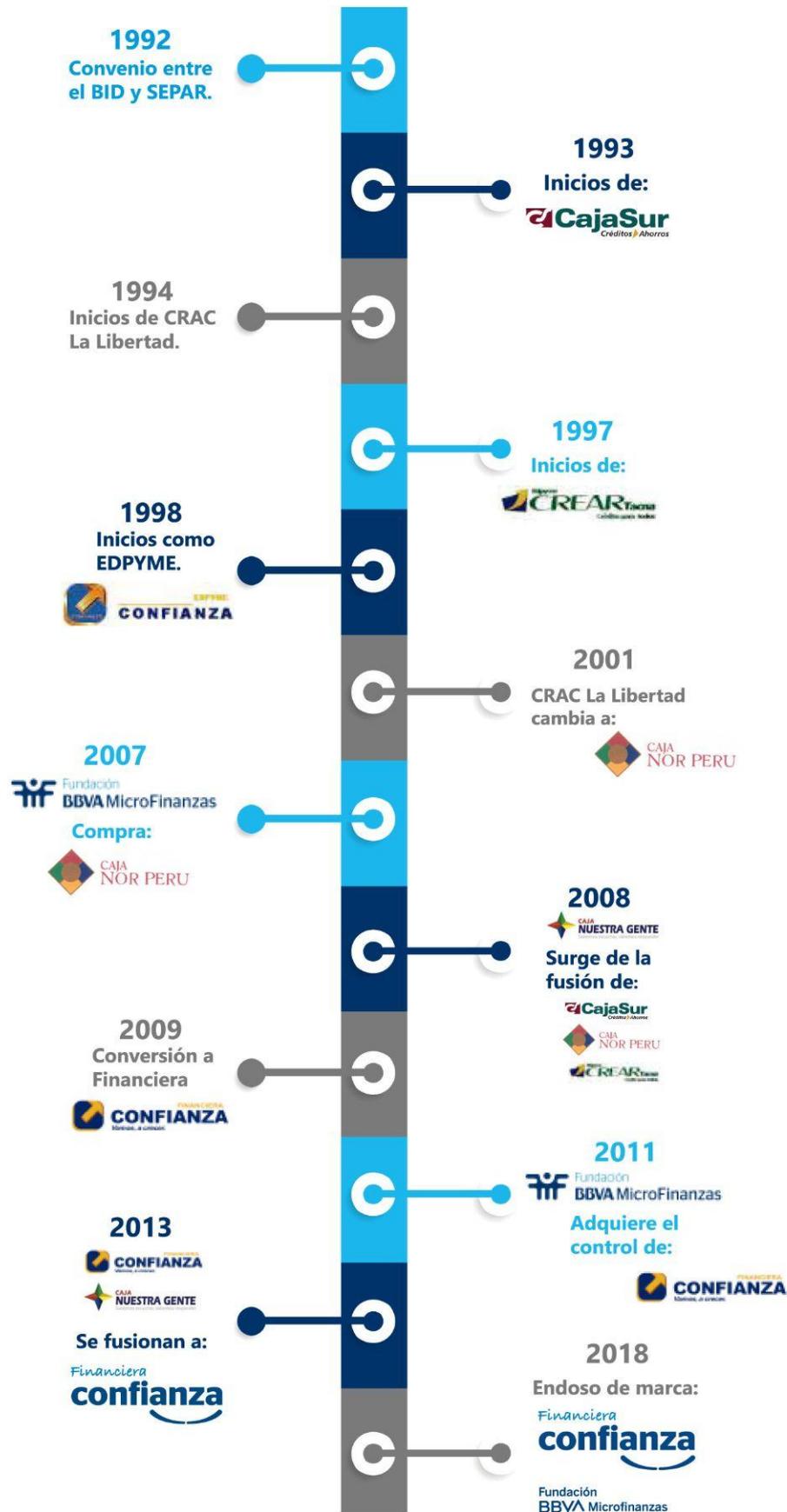


16,536 (USD)

Millones Desembolsados desde 2007



Historia de Financiera Confianza





Capítulo 2

Nuestro Alcance

Nuestros Clientes

Su Perfil Sociodemográfico

En general, durante el 2021 en Financiera Confianza continuamos trabajando alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y nuestras prioridades estratégicas: la inclusión económica y social, el empoderamiento de la mujer y la sostenibilidad medioambiental.

Así pues, al cierre del 2021 atendimos con productos activos (créditos) a 244,751 clientes (53.27% mujeres y 46.59% hombres), enfocándonos principalmente en emprendedoras y emprendedores en condición de vulnerabilidad (72%) y de pobreza (30%), de entre 25 a 50 años (63.4%), seguidos por los menores de 30 años (30.9%).

Además, mantuvimos la atención a clientes en zonas rurales, principalmente con nuestro producto agropecuario: teniendo el 27% del total de nuestros clientes ubicados en entorno rural. Mientras que a nivel de actividades económicas financiadas, el 82.9% de nuestros clientes de activos se dedican al Comercio, actividades Agropecuarias y Servicios.

Cartera por Producto

Descripción	Millones de S/	Participación %
Emprendiendo Confianza	1,088	51.84%
Construyendo Confianza	428	20.37%
Agropecuario	397	18.90%
Palabra de Mujer	38	1.79%
Garantía Líquida	4	0.17%
Iniciando Oficinos	3	0.16%
Otros	142	6.77%
Total	2,100	100%

Cifras al cierre de diciembre de 2021. Elaboración propia.

Si bien este resultado representa una disminución de 8,738 clientes atendidos en relación al 2020 (que en su mayoría corresponde a mujeres del producto individual con fianza solidaria, quienes se vieron afectadas por la pandemia); durante el 2021 retomamos el crecimiento de atención a clientes nuevos en crédito: más de 99,300 microempresarios y microempresarias.

Cabe resaltar que el 78% de estas clientas y clientes nuevos se encuentran en estado de vulnerabilidad. Asimismo, más de 34,400 de ellos accedieron por primera vez al sistema financiero formal. A la par, incrementamos la atención a mujeres: el 58% de nuestros clientes nuevos son mujeres y de ellas, el 85% se encuentra en estado de vulnerabilidad. Además, más del 45% de nuestros nuevos clientes son menores de 30 años.

Por otro lado, para nosotros en Financiera Confianza también es muy importante promover el ahorro en las personas y nuestras cifras lo reflejan. A diciembre de 2021 contamos con más de 682 mil clientes en la cartera de productos pasivos que incluyen depósitos a plazo fijo, depósitos en cuentas CTS y ahorro común, tanto de personas naturales como de personas jurídicas.

Su Progreso en 2021

En Financiera Confianza medimos nuestro éxito en función del éxito de nuestros clientes y clientas. Por eso contamos con un sistema de medición de impacto social que nos permite evaluar constantemente el progreso de los clientes y adaptar nuestra estrategia. Este sistema también nos permite presentar anualmente la Memoria MIDE, nuestro informe de Impacto Social, detallado y a profundidad, cuya edición 2021 será presentada en los próximos meses.

Sin embargo, al cierre de este documento podemos adelantar que en cuanto al progreso de nuestros clientes y clientas durante el año pasado destaca su capacidad de resiliencia y adaptación que a pesar del desafiante contexto económico y social les permite continuar avanzando. El 2021 fue un año de recuperación para nuestros emprendedores y emprendedoras, luego de la caída económica durante el 2020. Nuestros clientes alcanzaron crecimientos de 31% en sus ventas y 39% en sus excedentes (tasas de crecimiento anual compuestas). Estos incrementos son importantes porque les permite mejorar sus márgenes de ganancias.

Gracias a ello, durante el 2021, se incrementaron los hombres y mujeres que lograron superar la pobreza; aunque se mantiene el desafío de alcanzar los niveles pre pandemia. En el 2020, las clientas y clientes que entraban a pobreza llegaron a alcanzar más del 30%, versus el 20% que salía de pobreza. Mientras que el año pasado, esta cifra cayó a 15% en promedio, evidenciando que más personas lograron superar la condición de pobreza.

Nuestra Oferta de Valor

Productos Activos

La pandemia de la COVID-19 ha transformado los hábitos y necesidades de nuestros emprendedores y emprendedoras, por eso durante el año pasado continuamos impulsando y adoptando nuevos productos y herramientas digitales que nos acerquen más y mejor a ellos, para así facilitar y potenciar el cumplimiento de nuestro propósito.

En ese marco, durante el 2021 continuamos con mejoras en el proceso crediticio del App Microfinanzas, la herramienta que permite a nuestros Asesores de Negocio Inclusivo el proceso de otorgamiento de créditos de principio en el mismo lugar donde se encuentra el emprendedor o emprendedora, bien sea su

domicilio o su negocio. Específicamente, implementamos el módulo de proyecciones diarias, el flujo super express de créditos con contratación electrónica, el agendamiento desde el móvil, la interconexión con el flujo automático de reprogramaciones e incluimos herramientas de geolocalización en línea y sin conexión a Internet. Estas funcionalidades permiten a nuestros Asesores de Negocio Inclusivo realizar sus labores de manera más eficiente, pudiendo así atender un mayor número de personas incrementando nuestro alcance.

También digitalizamos la firma sin contacto de los documentos contractuales del crédito para cumplir con la promesa a nuestros clientes de poder obtener su crédito desde casa o negocio, es decir, desde su lugar de confianza. Con ello al cierre del 2021, más de 21,500 clientes pudieron evitar destinar tiempo y dinero a trasladarse hacia nuestras oficinas y dedicar estos preciados recursos a sus familias y emprendimientos.

Productos con Enfoque Mujer

En el Perú, de acuerdo al Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) al 31 de diciembre 2020, la población está compuesta por 49.9% de mujeres, del total de mujeres se tiene población vulnerable y en estado de pobreza al 43.5%, quienes como consecuencia de la pandemia han visto reducidos sus ingresos y han perdido sus ingresos. Dado este contexto de mayor vulnerabilidad de las mujeres en el país, 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 nuestros productos Palabra de Mujer (PDM) y Emprendiendo Mujer.

Nuestro producto PDM consiste en un crédito grupal con garantía solidaria otorgado exclusivamente a mujeres, quienes forman grupos de 9 integrantes en promedio. Nuestras más de 36,800 clientas de este producto son en casi en su totalidad vulnerables (95,8%), se distribuyen a nivel nacional en 3,213 grupos que han accedido a un préstamo de en promedio S/ 1,016.50 y un ticket promedio de desembolso de S/1,550. Se encuentran principalmente en entornos urbanos (82,6%) y son jóvenes, con una edad promedio de 35 años.

De estas mujeres el 38.67% se dedican al comercio de alimentos, bebidas y otros productos y el 11.72% a actividades agropecuarias. En relación al año 2020 donde se tenía un 10% de nuestras clientes que realizaban trabajo doméstico, el 2021 este porcentaje ha disminuido a 4.29%

Debido a que el impacto económico de la pandemia ha afectado en mayor medida a las mujeres vulnerables dificultando con ello su acceso a servicios financieros, en Financiera Confianza optamos en el 2021 por disminuir la cantidad de integrantes para grupos nuevos de 12 a 10 mujeres, buscando así brindar agilidad en la formación de grupos y con ello lograr una atención

oportuna a las mujeres emprendedoras de la base de la pirámide económica; a la par que nos enfocamos en fortalecer la metodología a través de la supervisión virtual de las reuniones de formación de grupos nuevos.

En esa misma línea, el año pasado, continuamos el proceso de digitalización de PDM, manteniendo la opción de realizar reuniones virtuales y presenciales según zona de riesgo de contagio de la COVID-19. Es así que a diciembre 2021 el 55% de reuniones se realizaron de manera virtual, a través de herramientas de libre acceso como Google meet, Zoom, WhatsApp y Facebook Messenger.

Como parte del fortalecimiento de los grupos PDM durante el 2021 fortalecimos el ahorro mensual a través del producto “Ahorro Programado” que orienta a la clienta para identificar un sueño o meta que desea cumplir en un plazo de mínimo seis meses, depositando cada mes desde S/20. Como resultado, a diciembre del 2021 el 36% de nuestras clientas de PDM tienen un cuenta “Ahorro Programado” que les permitirá cumplir metas relacionadas a mejorar sus viviendas, continuar sus estudios, adquirir activos para sus negocios o tener dinero disponible ante circunstancias adversas como problemas de salud de sus dependientes.

Asimismo, en alianza con el proyecto Ignite de CARE Perú y Mastercard, lanzamos Emprendiendo Mujer un producto financiero innovador y pionero en el Perú, centrado en impulsar la confianza, así como la fuerza emprendedora y empresaria de miles de mujeres. En el marco del Proyecto del Mastercard Center for Inclusive Growth “The Ignite Initiative: Unleashing the Power of Women Strivers”, nos enfocamos en brindar una oferta de valor mejorada a las clientas de PDM que ya alcanzan un grado de fortaleza en el manejo de sus finanzas y negocios.

Así, este producto nació con el objetivo de reducir la brecha de género en cuanto al número de clientes en general del sistema financiero peruano con créditos individuales superiores a los S/5,000. Específicamente, en el caso de Financiera Confianza, de este colectivo, sólo el 40% eran mujeres antes del lanzamiento del nuevo producto. Se trataba de 5,650 mujeres de las cuales el 64% tiene más de 40 años; el 98% son solteras, divorciadas o viudas; el 39% tiene entre 2 y 4 hijos; un 17% se encuentra en Lima, 10% en Cajamarca y otro 10% Piura. Además, el 81% de ellas tiene un nivel mensual de ventas superior a S/5,000.

El crédito individual Emprendiendo Mujer ofrece montos entre S/300 y S/7,000 junto con facilidades entre las que destacan el que no requiere la firma del cónyuge y su contratación está disponible a través de la APP Microfinanzas de Financiera Confianza. Además, entre sus beneficios inmediatos está acceder a un producto individual, a menor tasa de interés.

Además, el producto permite acceder a educación financiera de manera lúdica a través del aplicativo Lista Express Perú desarrollado por CARE y que mediante historias, videos, ejercicios y simuladores fomenta en las participantes el desarrollo de habilidades financieras y personales. La APP está compuesta por seis módulos de formación: A de Ahorro, C de Cuentas Claras, D de Deudas Sanas, Mis Servicios Financieros y Mi Negocio.

Finalmente, el producto Emprendiendo Mujer también permite la contratación de un seguro de desgravamen diseñado por la aseguradora Mapfre Seguros a pedido de Financiera Confianza siguiendo el perfil de la clientas potenciales del producto. Este seguro incluye una cobertura del saldo insoluto de la deuda hasta S/7,000 en caso de fallecimiento (accidental o natural) o invalidez total permanente de la clienta e incluye coberturas adicionales oncológicas, como una indemnización por el diagnóstico de cáncer de cuello uterino o cáncer de mama, y canasta familiar por diagnóstico de cáncer.

Durante los tres años de vigencia de la alianza, el objetivo es incluir a 36 mil mujeres (11 mil clientes recurrentes y 25 mil nuevas clientas). Al cierre del 2021, ya se había beneficiado a cerca de 14 mil mujeres con este producto.

Productos Activos con Enfoque Agro

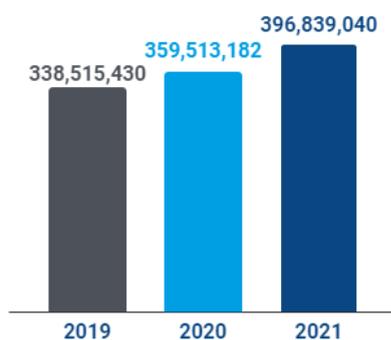
En línea con nuestro propósito, en Financiera Confianza nos enfocamos en los pequeños productores agropecuarios. En esa línea, el 20.9% del monto desembolsado durante 2021 se destinó a nuevos créditos agropecuarios (S/508.3 millones).

Desde hace casi 30 años, en Financiera Confianza venimos apoyando la actividad agropecuaria, especialmente en las zonas rurales donde no hay presencia de otras entidades financieras. Nuestros clientes son minifundistas que conducen en promedio 2.15 Ha de terreno agrícola. Entre los principales cultivos para los que brindamos financiamiento en 2021 se encuentran la papa, cacao, arroz, café, palto, maíz amarillo duro, palma aceitera, entre otros.

Así, al cierre de del año pasado, en Financiera Confianza contabamos con 37,791 clientes agropecuarios que representa el 15.44% del total de clientes de nuestra entidad, de los cuales más de 11 mil son mujeres, es decir las agricultoras representan el 30.45% de clientes de este rubro.

Asimismo, nuestra cartera agropecuaria al cierre de diciembre 2021 alcanzó los S/396.8 millones que representa el 18.90% de la cartera total de Financiera Confianza. Con ello nos constituimos como la entidad con mayor participación de cartera agro en el mercado. Durante el año 2021 se ha logrado un crecimiento de S/37.3 millones que representa un 9.4% de la cartera agropecuaria.

Crecimiento de Cartera Agropecuaria



Clientes Agropecuarios por Género

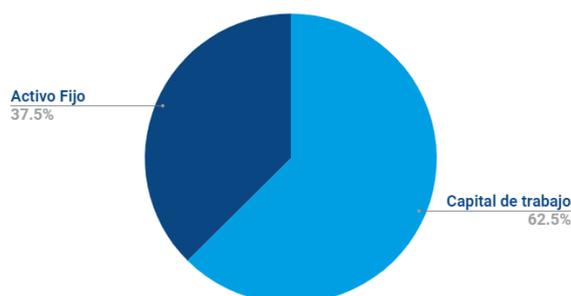


Fuente: Base de datos Bantotal de Financiera Confianza

Elaboración propia

El 62.51% de los créditos agropecuarios tienen como destino capital de trabajo representando esto S/248.1 millones y para activo fijo el 37.49% que representa S/ 148.7 millones. El 91.68% de los créditos agropecuarios son a cuotas mensuales y el 8.32% al vencimiento.

Destino de Crédito de Cartera Agropecuaria



Fuente: Base de datos Bantotal de Financiera Confianza

Elaboración propia

Entrega de Bonos del Estado

Como parte del cumplimiento de nuestra misión, durante el 2021 continuamos atendiendo a la población más vulnerable más impactada a nivel económico por la pandemia de la COVID-19, mediante la entrega del Bono del Estado a más de 268 mil clientes a nivel nacional, por un monto total entregado de S/121 millones. El año pasado participamos en tres procesos de pagos. Específicamente el Bono 3 Midis, Bono 3-2 Midis y Bono Yanapay.

Participación de Financiera Confianza en el Pago de Bonos del Estado

Tipo de Bono	Fecha de Inicio	Nº de Beneficiarios	Monto de Bono
Bono 3 MIDIS	26 de febrero de 2021	39,839	29,903,400
Bono 3-2 MIDIS	29 de abril de 2021	39,913	23,947,800
Bono Yanapay	5 de octubre de 2021	188,680	73,900,400
Total	-	268,432	121,751,600

Productos Pasivos

El 2021 fue un año de constantes retos para el ahorro y estuvo muy marcado por las disposiciones de los entes regulatorios. Además del impacto económico de la pandemia y del desafiante contexto sociopolítico ya descritos en secciones anteriores, una serie de disposiciones de las autoridades implicaron una gestión estratégica de nuestros productos pasivos.

En mayo se publicó la Resolución de Superintendencia N° 006-2021/SUNAT que estableció las normas para presentar la declaración que contenga información financiera del cliente como parte de la lucha contra la evasión y elusión tributarias.

A través del Decreto Supremo N° 009-2021-EF, publicado en el diario oficial El Peruano, se dispuso que la información de las cuentas bancarias con un monto igual o superior a las 4 unidades impositivas tributarias (UIT), equivalente a S/30,800, debía ser alcanzada a la Sunat. Esto generó incertidumbre por parte de los ahorristas respecto a cómo se aplicaría la Resolución y respectivo Decreto Supremo, teniendo como consecuencia el retiro de fondos, sobre todo en Depósitos a Plazo Fijo.

Asimismo, el gobierno aprobó las disposiciones reglamentarias para la aplicación de la Ley N° 31171, Decreto Supremo N° 010-2021-TR que autorizaba el retiro del 100% de la Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) vigente hasta el 31 de diciembre de 2021, con el fin de cubrir las necesidades económicas causadas por la pandemia de la COVID-19, teniendo un impacto inmediato en la disposición de las cuentas.

Al ser diciembre el último mes de disposición de CTS los clientes optaron por liberar sus fondos albergados por el Decreto Supremo N° 010-2021-TR. De esta manera cerramos las cuentas CTS en S/179,400,708.00 generando una variación negativa de -34.21% respecto a diciembre de 2021 en donde se registró una cifra de S/272.7 millones.

Sin embargo, nuestro respaldo y calificación de riesgo como empresa, hace que nuestros clientes se sientan seguros de ahorrar en Financiera Confianza, por lo que al cierre de 2021 contábamos con 682,195 clientes de pasivos (27% de los cuales también son clientes de Productos Activos), un 10.7% más frente a diciembre de 2020. Así, contamos con un saldo total de más de S/1,4 millones en productos pasivos contratados al cierre del 2021.

Productos de Seguros

Dado que nuestro propósito es contribuir al desarrollo sostenible de nuestros emprendedores y emprendedoras, la protección de nuestros clientes, sus familias y negocios es nuestra prioridad. Por ello, durante el 2021 y de la mano de Rímac, Mapfre, Cardif y La Positiva, seguimos impulsando la oferta de seguros

que comercializamos y promoviendo la concientización de la importancia de estar preparados y coberturados ante cualquier siniestro.

Así, al cierre de 2021 Financiera Confianza contaba con cerca de 330 mil pólizas vigentes, sin considerar el seguro desgravamen. En particular, durante el año incrementamos el nivel de colocación del Seguro Multirriesgo en 42%, así como los seguros Protección de Cuotas en más de 100% y seguro Múltiple en 78% respecto al 2020.

Clientes Atendidos de Seguros Optativos

Descripción	Multirriesgo	Múltiple	Protección de Cuota	Agrícola	Total
Clientes asegurados	143,849	100,495	82,409	2,673	329,426
Clientes indemnizados	47	80	20	21	168
Importe total indemnizado	S/ 550,864	S/ 364,233	S/ 18,611	S/ 34,272	S/ 967,980

Respecto al seguro de desgravamen, resulta apropiado destacar que el 2021 este producto permitió que más de 1,300 familias de emprendedores y emprendedoras fueran indemnizadas con más de S/11.3 millones de saldo.

Asimismo cabe resaltar que, comprometidos con reducir las brechas de género que aquejan a nuestro país, durante el 2021 mantuvimos la comercialización del seguro Desgravamen Mujer Segura de Mapfre, un seguro de vida diseñado especialmente para nuestras clientas de Palabra de Mujer y Emprendiendo Mujer. Este seguro, además de las coberturas básicas, cuenta con indemnizaciones especiales para nuestras clientas ante el cáncer de cuello uterino o mama e indemnización de canasta familiar por diagnósticos de cáncer. Así, al cierre del año, 162 clientas fueron indemnizadas por un importe total de S/88.6 millones.

Difusión de Nuestra Oferta de Valor

Durante el 2021 impulsamos el portafolio de nuestros productos activos con las siguientes campañas publicitarias:

- **Emprendiendo Mujer:** La campaña de difusión de este nuevo producto inició el 18 de octubre y finalizó el 28 de noviembre de 2021. Tuvimos participación en medios radiales y digitales obteniendo un alcance de cerca 1.3 millones personas y más de S/13 millones desembolsados durante la vigencia de la campaña.
- **Contratación Electrónica - Créditos:** Nuestra campaña de difusión inició el 2 de noviembre y finalizó el 31 de diciembre de 2021. Se difundió en medios de comunicación masivos como televisión, en donde participamos como auspiciadores del programa “Emprendedor Ponte Las Pilas” de América Televisión, además nuestro anuncio fue transmitido en

radios a nivel nacional: Karibeña, Nueva Q, Panamericana, RPP, Exitosa, y acompañamos nuestro despliegue en plataformas digitales.

Como resultado, obtuvimos un alcance total de más de 3 millones de personas y durante el periodo de vigencia conseguimos más de S/55.4 millones en desembolsos con contratación electrónica.

- **Paga Puntual:** Con el objetivo de promover la puntualidad y cuidar la calidad de nuestra cartera y de la calificación crediticia de nuestros clientes, implementamos la campaña Paga Puntual en la que mensualmente premiamos a través de sorteo a 25 clientes que pagaban de forma puntual las cuotas de sus créditos. La primera fase, inició el 15 de julio y finalizó el 30 de septiembre de 2021. La segunda fase empezó el 7 de octubre y terminó el 31 de diciembre de 2021.

Difundimos nuestra campaña a nivel radial a través de cortes locales y plataformas digitales. Como resultado obtuvimos el aumento en 1.33% de los pagos puntuales en el tramo de 0 a -30 días y como promedio de pagos puntuales por mes, logramos el 55.29%. Asimismo, entregamos 60 televisores y 90 celulares smartphone a 150 ganadores que cumplieron con un buen comportamiento de pagos.

- **Promoción del Ahorro:** Con el propósito de difundir la cultura del ahorro participamos en la Semana Mundial del Ahorro, organizada por la SBS y realizada por primera vez de manera virtual. Del 22 al 28 de marzo publicamos contenidos en todas nuestras redes sociales sobre la importancia de fomentar una cultura del ahorro en nuestro país. Asimismo, tuvimos la participación de nuestro Gerente General Luis Germán Linares, en el conversatorio “Microfinancieras: Transformación digital durante el COVID” y la colaboración de Laura Margarita Fernández de la Fundación BBVA Microfinanzas en el foro “El reto de fomentar la cultura del ahorro en el contexto COVID”. Además, los pequeños de nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de participar de un cuento virtual, en donde de manera lúdica y guiados por el rítmico sonido de una historia aprendieron que ahorrar puede ayudarte a conseguir tus metas.

De otra parte, durante el 2021 realizamos una estrategia de comunicación orgánica de los productos pasivos CTS y Depósitos a Plazo mediante 11 publicaciones durante los meses de mayo, junio, julio y septiembre y 4 publicaciones de CTS durante el mes de junio.

Formación Financiera para Nuestros Clientes

En el 2021 iniciamos la consolidación de nuestra apuesta por la formación a nuestros emprendedores, emprendedoras, y público en general, con el fin de aportar en conocimientos y herramientas que les permitan progresar haciendo crecer sus negocios y hacerlos sostenibles para mejorar su bienestar y el de sus familias.

Academia Palabra de Mujer

En marzo de 2021 lanzamos la Academia Palabra de Mujer en alianza con la escuela de negocios Centrum PUCP de la Pontificia Universidad Católica del Perú, la escuela de negocios más prestigiosa del país y una de las mejores de Latinoamérica. Juntos creamos un programa de formación 100% gratuito y virtual para que clientas y no clientas de Financiera Confianza obtengan conocimientos y habilidades que les permitan reactivar y potenciar sus emprendimientos.

El programa se desarrolló en una plataforma virtual de libre acceso y por un grupo privado en redes sociales donde se publicaron todos los materiales de los 8 módulos de formación en: Formalización de Negocios, Finanzas para Negocios, Gestión de la Calidad, Negocios Responsables, Técnicas de Negociación, Liderazgo, Sistemas de Gestión Integral, Marketing Digital y Comercio Electrónico. Marketing Digital y Comercio Electrónico. Los materiales de los módulos estaban integrados por videos e infografías con casos prácticos, una evaluación final y videos de soporte grabados por los docentes de Centrum PUCP.

Además, para que las participantes puedan resolver inquietudes de manera directa y tener la oportunidad de pedir más consejos a los docentes, realizamos 18 clases magistrales online gratuitas vía Facebook Live y Zoom, logrando en promedio un alcance de 169 mil personas. Cabe resaltar que a estas clases también podía participar el público en general.

Como resultado, al cierre del 2021, más de 650 mujeres realizaron uno o más módulos de formación y 199 emprendedoras culminaron la totalidad de módulos; además de 133 asesores de Financiera Confianza quienes también desarrollaron el programa para compartir estos conocimientos y materiales con clientas del producto PDM en sus reuniones mensuales y acompañaron el proceso de aprendizaje de nuestras clientas.

Cabe destacar que la Academia Palabra de Mujer fue premiada como la Mejor Iniciativa de Cultura, Diversidad e Inclusión, por la Asociación Mundial de MBA en el marco de sus Premios a la Excelencia 2022.

Aprendiendo en Confianza

Este programa es parte de la oferta valor del producto Palabra de Mujer, en el cual las clientas reciben asesoramiento en sus reuniones mensuales a cargo nuestro equipo de asesores. Son seis sus ejes temáticos: finanzas personales, gestión de negocio, alfabetización digital, desarrollo personal, bienestar del hogar y género, y cuidados de la salud.

Participación en Reuniones Mensuales de Palabra de Mujer

Mes	Nº Grupos con Reuniones	Integrantes por Grupo	Integrantes que Asisten
Enero	1,643	12	7
Febrero	1,573	12	8
Marzo	1,764	12	8
Abril	1,650	13	8
Mayo	2,027	13	8
Junio	1,989	13	9
Julio	1,868	13	9
Agosto	1,814	13	9
Septiembre	1,669	13	9
Octubre	1,824	13	9
Noviembre	1,804	13	9
Diciembre	1,803	12	9
Prom. 2021	1,786	13	9

Fuente: Base de datos Bantotal de Financiera Confianza. Elaboración propia

El desarrollo del programa mediante la virtualidad ha sido un desafío, sobre todo, para nuestras clientas de las distintas provincias donde el internet aún no es de calidad, dificultando su conexión y participación. Sin embargo, en promedio, más de 1,700 grupos tuvieron reuniones durante el año, participando el 68% de sus integrantes.

Asimismo, al cierre de 2021, impulsamos el aprendizaje colaborativo a través de webinars donde las mismas clientas pueden enseñar a modo de taller alguna actividad productiva que realizan en sus negocios. En el mes de diciembre, Iniciamos con el taller “Aprende a realizar un porta manteles navideño”.

La Academia de Confianza

En 2021 continuamos con la Academia de Confianza, un programa de formación virtual a través de cerca de 100 piezas de contenidos formativos y capacitaciones gratuitas en nuestras redes sociales, que tuvieron un alcance de casi 500 mil usuarios en total, en temas como gestión de negocios, finanzas personales, seguridad digital, marketing, liderazgo y finanzas del negocio.

Realizamos cerca de 20 talleres virtuales en Facebook en alianza con distintas entidades y especialistas de Financiera Confianza. Respecto a esto último cabe destacar el espacio educativo “Pregúntale al Experto de Confianza” para que

nuestros clientes, clientas y usuarios en general de nuestras redes sociales realicen sus consultas sobre temas planteados y un o una experta de Financiera Confianza se encarga de responderles en un video con casos prácticos. En diciembre iniciamos con el tema de Marketing digital para impulsar la campaña de navidad.

Además, en alianza con el programa nacional Tu Empresa del Ministerio de la Producción del Perú, mantuvimos los webinars de formación virtual en vivo iniciadas en el 2020 para el público en general, con especial énfasis en los microempresarios y las microempresarias. En las charlas participan distintos líderes de nuestra entidad y abarcan temas que permitirán impulsar el desarrollo de las MYPES u otros emprendimientos en temas generales que se van adaptando de acuerdo a la coyuntura. En promedio, más de 2 mil personas se conectaron a cada webinar.

Alianzas Estratégicas

CARE Perú - The Ignite Initiative

Financiera Confianza y CARE Perú participan a nivel nacional en el proyecto “The Ignite Initiative: Unleashing the Power of Women Strivers” del Mastercard Center for Inclusive Growth, como parte de una alianza global enfocada en desatar el poder de las Microempresas y las Pequeñas Empresas (MYPES), con particular atención a las necesidades de las mujeres microempresarias

Nuestra participación se ha materializado en un producto de crédito individual de entre S/300 y S/7,000 pensado en las mujeres del producto “Palabra de Mujer” que alcanzan un grado de fortaleza en el manejo de sus finanzas y negocios: El crédito Emprendiendo Mujer.

Durante los tres años de vigencia de la alianza, el objetivo es incluir a 36 mil mujeres (11 mil clientes recurrentes y 25 mil nuevas clientas). A la fecha, ya se han beneficiado a casi 14 mil mujeres con este producto. Para mayor detalle del producto Emprendiendo Mujer se puede consultar la sección “Productos con Enfoque Mujer” de este capítulo.

CENTRUM PUCP

Financiera Confianza y CENTRUM PUCP, la Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) se aliaron para ofrecer un programa formativo para mujeres emprendedoras que fortaleciera sus capacidades para enfrentar el impacto económico de la pandemia de la COVID-19.

Se trató de un programa 100% virtual, y gratuito para emprendedoras de todo el Perú, clientas y no clientas de Financiera Confianza. La Academia Palabra de Mujer estuvo abierta de marzo a diciembre del 2021 y al cierre del año el

programa permitió la formación de más de 680 mujeres en las diferentes temáticas y la entrega de un certificado de CENTRUM PUCP a más de 330 de estas mujeres emprendedoras y asesores de Financiera Confianza que completaron la totalidad de los módulos impartidos. Para mayor detalle de esta iniciativa se puede consultar la sección “Formación Financiera para Nuestros Clientes” de este capítulo.

CEDRO

Desde el 2019, Financiera Confianza participa como socio de la “Alianza Cr3ce”, una iniciativa creada por CEDRO, USAID y empresas del sector privado con el propósito de modernizar y diversificar de los mercados locales en zonas de desarrollo alternativo de las regiones de Huánuco, San Martín y Ucayali, a través del acceso a la conectividad y servicios financieros, impulsando la dinamización de las economías locales.

Con el objetivo específico de ampliar el mercado financiero y acercar la oferta de productos y servicios financieros, Financiera Confianza y CEDRO vienen realizando actividades de sensibilización y educación financiera a las comunidades que se encuentran en el ámbito de acción del proyecto. Ello incluye talleres en los que la población local es capacitada bajo la metodología de CEDRO en materia de ahorro, presupuesto, deuda y productos y servicios financieros y sesiones donde reciben asesoría financiera por parte del equipo comercial de Financiera Confianza. Asimismo, CEDRO organiza ferias financieras locales donde participan las entidades financieras socias de Alianza Cr3ce para brindar información a la población beneficiaria sobre sus productos.

Gracias a la alianza y las facilidades brindadas por CEDRO, durante el 2021, en Financiera Confianza logramos movilizar un total de S/37.8 millones en créditos productivos, beneficiando a 13,500 personas, ubicadas en comunidades de Huánuco, San Martín y Ucayali.

Alianza Cacao Perú

Durante el 2021, Financiera Confianza y Alianza Cacao Perú decidieron ampliar la vigencia del proyecto que inició cuatro años atrás, con el compromiso de seguir impulsando el desarrollo de la cadena de valor del cacao y otros productos del sistema agroforestal de manera sostenible, que promueva el desarrollo técnico de pequeños productores y con miras a desarrollar modelos de negocio cada vez más innovadores y competitivos.

La alianza busca beneficiar a 20 mil familias dedicadas al sector cacaotero y ubicadas en entornos rurales en las regiones de San Martín, Huánuco y Ucayali, a través del acceso a servicios financieros oportunos, que contribuyan al aumento de la productividad de sus parcelas, al mismo tiempo que reciben

recomendaciones y asesoría por parte de Financiera Confianza, para facilitar a estas familias el adecuado manejo de sus finanzas.

Para ello, durante el año realizamos en conjunto con Alianza Cacao Perú actividades de formación y difusión que permitieron establecer contacto con la población productora de cacao con el fin de incluirla en el Sistema Financiero a través de productos de Financiera Confianza. Es así que al cierre del 2021, logramos movilizar un total de S/26.5 millones en la zona de influencia de la alianza a través del financiamiento de activo fijo y capital de trabajo, logrando impactar a más de 2,200 familias productoras durante el año.

Water for People

En el 2017, Financiera Confianza suscribió un convenio de cooperación con la ONG Water for People Perú para incrementar la cobertura en saneamiento de servicios de agua y saneamiento mediante la promoción de créditos para mejoras y/o construcción de servicios higiénicos en los hogares del sector urbano y rural en las zonas donde Financiera Confianza tiene cobertura. En una primera etapa, el proyecto se realizó en la zona norte del país, en las regiones de Cajamarca y Piura.

El convenio fue renovado por segunda vez durante el 2021, con un plazo de dos años, gracias al interés de ambas partes en continuar impulsando el desarrollo sostenible mediante el acceso a servicios de agua y saneamiento. La renovación de la alianza con Water for People se realizó con el fin de ampliar el alcance del proyecto a nivel nacional, con lo cual se espera lograr un resultado anual de 12 mil operaciones de crédito de agua y saneamiento, subtipo del producto crediticio “Construyendo Confianza”.

Para el logro de los objetivos, hemos elaborado de manera conjunta programas de incentivos económicos para el equipo de Financiera Confianza, acompañados de capacitaciones provistas por Water for People.

En el último año, se logró desembolsar S/67.5 millones en créditos destinados a mejoras de agua y saneamiento en hogares a 5 mil clientes, lo cual nos ha permitido cerrar el año con un portafolio de este subproducto de más de S/74.2 millones, con casi 6,700 clientes atendidos.

Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorros y Crédito (WOCCU)

En el 2021, Financiera Confianza se sumó como socio estratégico al “Proyecto de Inclusión Económica” desarrollado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorros y Crédito - WOCCU, la organización mundial de cooperativas de ahorro y crédito, con el apoyo económico de la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID. Este proyecto viene siendo implementado en Perú y Ecuador, con el fin de beneficiar a migrantes venezolanos y población local de cada país a través del desarrollo de tres componentes: empleabilidad, emprendimiento e incremento del acceso a servicios financieros.

La participación de Financiera Confianza comprende el desarrollo de actividades en conjunto con WOCCU para implementar estrategias de educación financiera y de movilización de ahorros y seguros, así como fortalecer los canales de Financiera Confianza; todas estas actividades dirigidas a la población migrante venezolana y local, con especial énfasis en la ciudad de Lima y con la asistencia técnica especializada de WOCCU.

HIAS Perú

Financiera Confianza y la ONG HIAS Perú formalizaron sus lazos durante el 2021 para promover buenas prácticas en el sector financiero y articular acciones que generen valor para la población migrante, desplazada y refugiada beneficiaria de los programas de HIAS Perú, facilitando su inclusión en el sistema financiero.

Para ello, HIAS Perú organizó diversos eventos institucionales a lo largo del año, en dos de los cuales Financiera Confianza participó como referente del sistema financiero para promover prácticas inclusivas financieras que impulsen la integración de personas refugiadas y migrantes en el Perú.

Financiera Confianza también participó como jurado invitado en el DemoDay, una jornada organizada por HIAS Perú en el marco de su “Escuela de Emprendimiento 2.0”, en el que se evaluaron los negocios de las personas migrantes y refugiadas con la finalidad de recibir un capital semilla por parte de HIAS Perú.

Finalmente, con el fin de facilitar el acceso al sistema financiero a la población objetivo, la alianza también contempla la realización de charlas virtuales en las que Financiera Confianza presenta los productos y servicios a disposición de los participantes y ofrece asesoría financiera para su adecuada adquisición.

Nuestros Canales

Canales Digitales

Luego de que el 2020 fuera un año con múltiples hitos con miras a consolidar el modelo de negocio digital; durante el 2021 continuamos con la priorización del desarrollo y mejora de iniciativas tecnológicas poniendo a disposición de nuestros clientes las siguientes soluciones:

- **Banca por Internet:** Este desarrollo se enfocó en nuestros clientes que no pueden acceder a la Banca Móvil desde nuestra App de Financiera Confianza. La plataforma presenta funcionalidades que les permiten estar más cerca de nuestros servicios y agilizar de forma segura la ejecución de sus transacciones (pagos de crédito, transferencias entre cuentas de

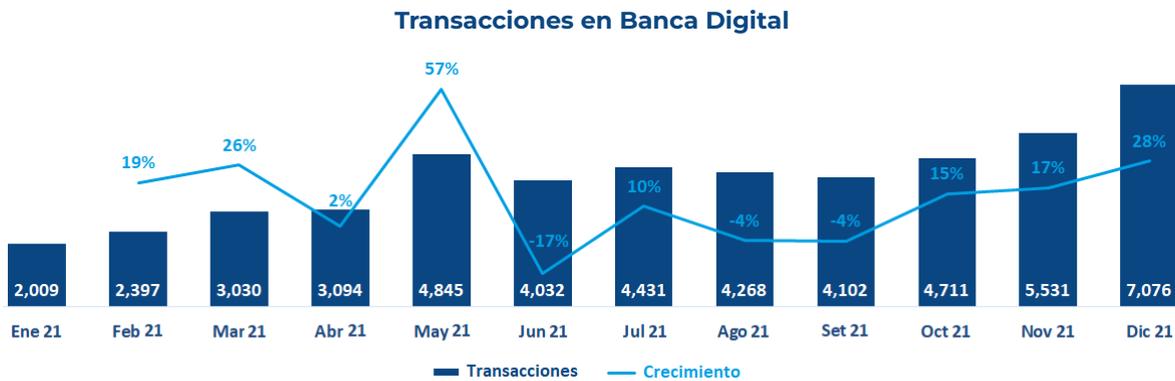
nuestra entidad, transferencias interbancarias y pagos de tarjetas de crédito de otros bancos con Cámara de Compensación Electrónica - CCE).

- **Registro Digital:** Brinda a nuestros clientes una adecuada experiencia para acceder a nuestros canales digitales, como el App de Financiera Confianza y la Banca por Internet, registrándose digitalmente desde la App con su número de celular y su DNI físico.

En noviembre de 2021, culminamos exitosamente el desarrollo de la funcionalidad de Registro Digital. Esta opción, utilizando la biometría facial, permite a nuestros clientes registrarse en nuestro sistema, sin tener que ir a una de nuestras oficinas, para poder utilizar la banca digital, así como operar en nuestra red de Agentes Confianza.

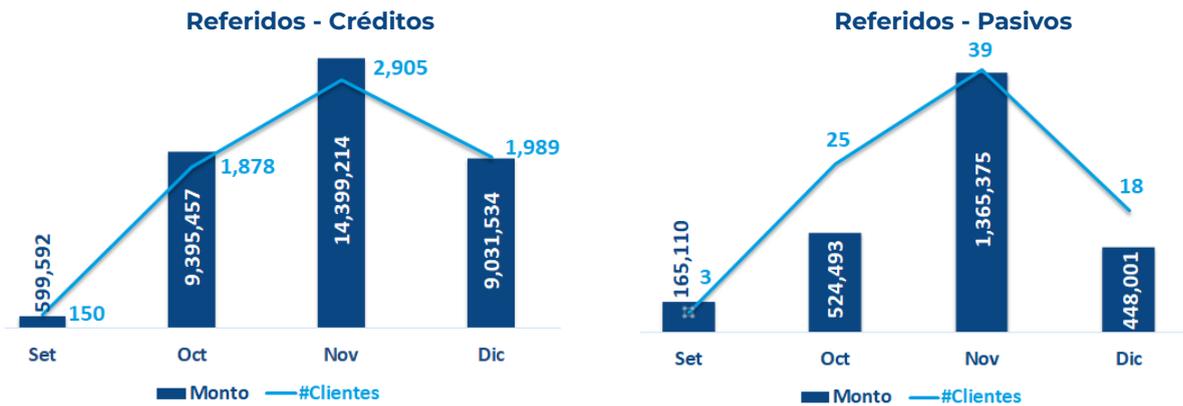
Al 31 de diciembre de 2021, contamos con un total de 764 clientes registrados exitosamente mediante esta funcionalidad. Este registro digital les genera un ahorro en el tiempo y costos de traslados a nuestras agencias; ya que no requiere de una atención presencial, solo implica descargar el App en el celular e ingresar directamente para realizar su registro desde donde esté.

Al cierre de 2021, en total tenemos incrementamos de cerca de 11,200 a más de 126,500 clientes registrados en nuestra banca digital, lo que incluye Banca por Internet y Banca Móvil, realizando más de 50 mil transacciones por un monto mayor a S/36.2 millones.



Fuente Bantotal de Financiera Confianza
Fecha corte: Diciembre 2021

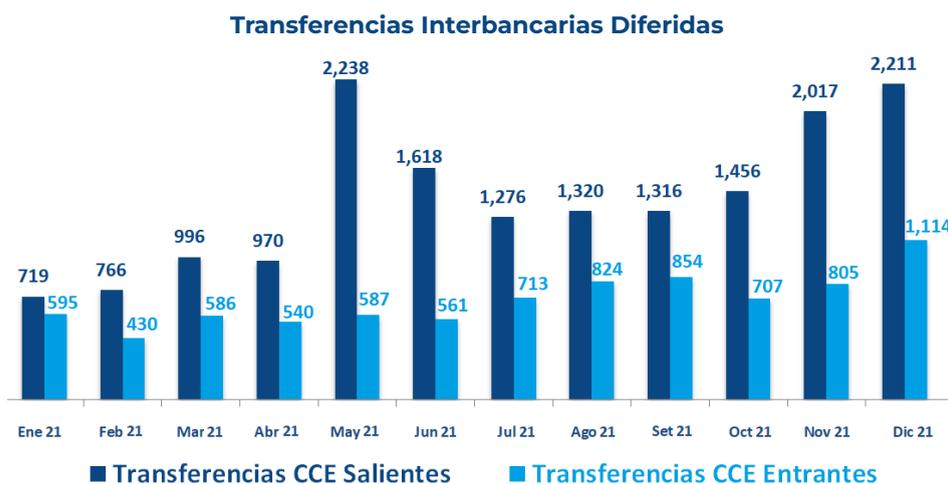
- **Programa de Referidos:** Esta funcionalidad permite a los clientes de Financiera Confianza invitar a no clientes para que puedan contratar un producto activo o pasivo en nuestra entidad, y recibir un incentivo económico cuando el referido haya cumplido los términos y condiciones del programa.



Fuente Bantotal de Financiera Confianza
Fecha corte: Diciembre 2021

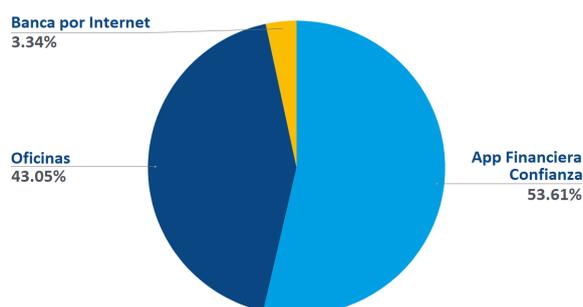
Esta funcionalidad se puso a disposición de nuestros clientes desde septiembre del 2021, a través de la Banca por Internet, App de Financiera Confianza y Agentes Confianza. Los productos que ingresaron a la campaña mediante esta herramienta fueron Crédito Individual, Crédito Grupal, Depósito a Plazo Fijo, CTS y Ahorro Confianza. Con ello se logró crecer en el número de clientes, transacciones y saldos de carteras en activos y pasivos, como se puede apreciar en los gráficos siguientes.

- Transferencias Interbancarias:** Al cierre del 2021 se han realizado más de 25 mil transferencias interbancarias vía CCE entre operaciones de entrada y salida, donde el 53.6% corresponde a operaciones realizadas por el App de Financiera Confianza, el 43% a operaciones realizadas en las oficinas y 3.3% a través del Banca por Internet. Estas cifras representan un notable incremento desde las 3 mil que se realizaron en 2020; ello gracias a los canales digitales implementados.



Fuente Bantotal de Financiera Confianza
Fecha corte: Diciembre 2021

Transferencias de Salida Vía Cámara de Compensación Electrónica - CCE



Fuente Bantotal de Financiera Confianza
Fecha corte: Diciembre 2021

Canales Físicos

- **Oficinas a nivel nacional:** En Financiera Confianza durante el 2021 incrementamos a más de 1,250 nuestros canales de atención presencial a disposición de nuestros clientes, clientas y público en general. Estos se clasifican en:
 - 112 Agencias
 - 26 Tambos Plus (EOBP)
 - 29 Tambos Básicos (EOB)
 - 1,089 Agentes Confianza

Durante el 2021, trabajamos en una nueva infraestructura para nuestras oficinas, logrando mayor eficiencia conforme a nuestro plan de optimización. Adicionalmente, reubicamos algunas agencias para posicionarnos en puntos estratégicos y estar cada vez más cerca de nuestros clientes.

A continuación, detallamos las agencias que fueron trasladadas a nuevos locales dentro de su mismo distrito, provincia y departamento.

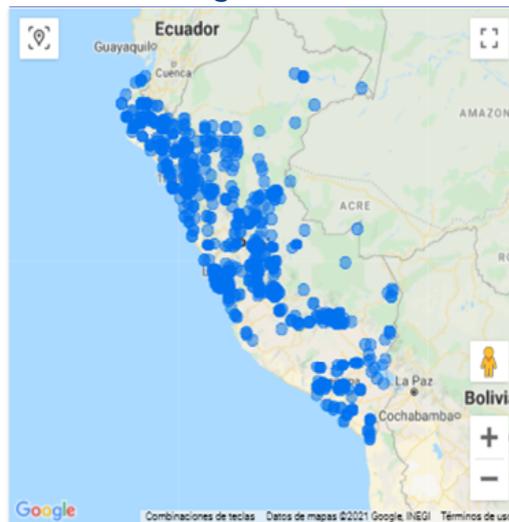
Nº	Agencia	Provincia	Departamento
1	Villa María del Triunfo	Lima	Lima
2	Villa el Salvador	Lima	Lima
3	Cajamarca	Cajamarca	Cajamarca
4	Abancay	Abancay	Apurímac
5	Los Olivos	Lima	Lima
6	Iquitos	Maynas	Loreto
7	Huacho	Huara	Lima

- **Agentes Confianza:** Parte central de nuestro esfuerzo en 2021 por incrementar nuestro alcance y mejorar nuestro servicio a nuestros clientes fue la implementación de nuestra red de Agentes Confianza, que son cajeros corresponsales de oferta no exclusiva (a diferencia de otras entidades), ubicados en diversos establecimientos comerciales, de clientes

o no clientes, como bodegas, boticas, locutorios, centros de belleza, entre otros comercios; a través de los cuales se pueden realizar pagos de créditos, depósitos y retiros de cuentas de ahorros.

Con los Agentes Confianza brindamos una propuesta de voucher digital y condiciones diferenciadas al mercado, con foco en los ámbitos rurales. Como reflejo de nuestro alcance, pasamos de tener 3 Agentes Confianza en el mes de febrero a 1,089 en diciembre de 2021, los cuales están ubicados en todos los departamentos del Perú y en el 67% de sus provincias, llevando soluciones a nuestros emprendedores y emprendedoras vulnerables.

Mapa de Distribución de Agentes Confianza a Nivel Nacional



Fuente: Inventario de Agentes Confianza
Fecha corte: Diciembre 2021

Así, considerando el desempeño del total de Agentes Confianza durante el año, en 2021 se realizaron más de 290 mil transacciones mediante este canal por un monto mayor a S/92.3 millones.

Número de Transacciones Mensuales de Agentes Confianza desde su Lanzamiento



Fuente Bantotal de Financiera Confianza
Fecha corte: Diciembre 2021

Agentes Confianza Satelitales

En América Latina 244 millones de personas no acceden a servicios de internet, según el Banco Interamericano de Desarrollo y Microsoft. Situación que se agrava en zonas rurales donde sólo un 37% de la población cuenta con opciones de conectividad, frente a 71% de la población urbana. Por ello, en mayo de 2021 pusimos en marcha el proyecto piloto de conectividad remota satelital.

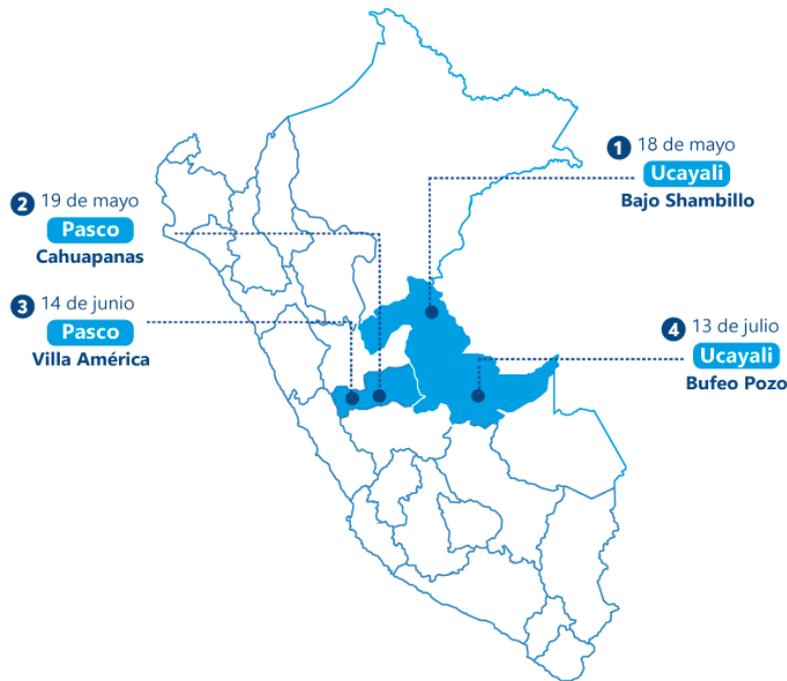
El proyecto está enfocado en zonas remotas del Perú e inició en cuatro centros poblados rurales de Ucayali y Pasco, a través de la implementación de nuestros llamados Agentes Confianza Satelitales.

Cada Agente Confianza Satelital opera gracias a una antena de Internet que es financiada al 100% por Financiera Confianza durante 9 meses. Esto nos permite acercar los productos y servicios financieros a las zonas y proveer internet de alta velocidad de manera gratuita a nuestros clientes. Asimismo, el modelo permite al emprendedor que opera el agente, vender internet ilimitado, por montos tan bajos como S/2, a cualquier persona.

En general, este modelo nos permite profundizar nuestra oferta de valor en zonas rurales sin acceso a internet y con poblaciones en estado de vulnerabilidad, llevando conectividad. Específicamente, la iniciativa ya favorece a casi 1,400 personas con la posibilidad de conectividad a Internet, de las cuales al cierre de 2021 casi 600 habían hecho uso efectivo del servicio al menos una vez. Además, los Agentes Confianza Satelitales han generado nuevas facilidades a la hora de atender en zonas remotas del Perú a más de 500 de nuestros emprendedores y emprendedoras vulnerables (62% mujeres) con créditos por S/1.3 millones; y nos permite brindar formación en finanzas personales, gestión de negocios, liderazgo y salud pública hasta a 233 clientas y clientes al mes.

A nivel de transaccionalidad, los Agentes Confianza Satelitales a diciembre de 2021 ya registraban más de 900 transacciones realizadas, entre operaciones relacionadas con cobro de cuotas, depósitos y retiro de efectivo. Cada una de estas transacciones representan un gran beneficio para nuestros clientes y clientes que ahora ahorran hasta un día en tiempo dedicado y entre S/40 y S/60 en costo de transporte que antes invertían en cada visita que debían hacer a nuestra oficina más cercana.

Implementación de Agentes Confianza Satelitales



Indicadores Conectividad Remota Satelital



62% de las personas beneficiadas por el proyecto son **mujeres**.



1,394 clientes en la zona del proyecto con créditos por S/13.6 millones.



En su mayoría se dedican a la Agricultura y al Comercio.



914 transacciones realizadas en total.



504 clientes nuevos con un total de S/1.3 millones desembolsados.



597 personas beneficiadas con uso de Internet.



46% de los clientes **nuevos** son de **Palabra de Mujer**.



233 total de clientes capacitados.

Datos del 18 de mayo de 2021 al 31 de diciembre de 2021

En 2022 esperamos ampliar este piloto e implementar 40 nuevos Agentes Confianza Satelitales en los departamentos con mayor pobreza en el Perú: Piura, La Libertad, Cajamarca, San Martín, Junín, Huancavelica, Ayacucho, Ucayali, Madre de Dios y Puno.

Gestión de Proyectos e Innovación

Para fortalecer la transformación digital y el avance hacia la agilidad organizacional, desde hace varios años en Financiera Confianza implementamos y mejoramos continuamente un marco ágil para la gestión de proyectos, realizando mínimos viables (entregas tempranas de valor) con incrementos en el tiempo, colocando al cliente interno y externo en el centro.

Así, el año pasado logramos completar diversas iniciativas bajo una planificación estratégica que se adapta de forma trimestral a las necesidades del negocio y que se articula a través de más de 10 mesas ágiles conformadas por nuestro equipo humano comprometido con los valores institucionales y la agilidad para potenciar el cumplimiento de nuestro propósito institucional.

En ese sentido, las iniciativas más relevantes implementadas en 2021 fueron:

Para potenciar el trabajo de nuestro equipo:

- **Mejoras en el App Microfinanzas para Asesores de Negocio Inclusivo y la red de agencias:** Se implementó el módulo de proyecciones diarias, el flujo super express de créditos con contratación electrónica, el agendamiento desde el móvil, la interconexión con el flujo automático de reprogramaciones y se incluyeron herramientas de geolocalización en línea y sin conexión a Internet.
- **Mejoras en el App Banca Grupal:** Se implementó la carterización de productos nuevos, se optimizó el registro de reuniones y el reporte de asistencia de los grupos. También se realizaron avances del módulo de solicitud de crédito grupal.
- **Implementación del nuevo Sistema de Recuperaciones:** Este desarrollo reemplaza Cyber. También se implementaron mejoras en el App Chasqui para gestores de cobranza.

Para potenciar el progreso de nuestros clientes:

- Implementación de la Banca por Internet
- Onboarding digital para clientes y enrolamiento digital de clientes
- Reprogramación con flujo digital completo y autoatención del cliente
- Programa de clientes referidos desde App Financiera Confianza y Banca por Internet
- CRM con visión 360° del cliente y gestión de eventos de recuperaciones
- Contratación Electrónica de créditos individuales hasta el monto S/20,000
- Mejoras de funcionalidades del App Corresponsal
- PQR para la automatización de flujos de trabajo del proceso de atención de pedidos, consultas y reclamos
- Implementación de disposiciones de la Ley contra la Usura y Programas de gobierno.



Capítulo 3

Cultura Corporativa

Nuestra Cultura

Los hombres y mujeres que conforman el equipo de Financiera Confianza son quienes día a día del 2021 materializaron nuestro propósito de impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad del Perú.

Durante el año pasado, apuntalamos el equipo con un crecimiento de la plantilla, que superó los 2,400 colaboradores al cierre de diciembre. Este incremento se ha dado, mayoritaria y prioritariamente en los colectivos de Asesores de Negocio Inclusivo y de atención en la red de agencias (Operaciones). Esto con el fin de estar cada vez más cerca a nuestros clientes y clientes, reforzando nuestra apuesta por la banca relacional.

Colaboradores de Financiera Confianza en cifras		
Género	Mujeres	45.5%
	Hombres	54.5%
Categoría	Asesores	54.7%
	Operaciones	18.3%
	Soporte Comercial	15.4%
	Staff	11.66%
Antigüedad	Menos de 1 año	24.5%
	Entre 1 y 5 años	35.4%
	Más de 5 años	40.1%
Edad	Menos de 30 años	33.3%
	Entre 30 y 40 años	50.6%
	Más de 40 años	16.1%
Territorio	Centro Sur	30.3%
	Lima Oriente	27.9%
	Norandino	30.6%
	Corporativo	11.2%

Fortalecimiento de la Cultura Organizacional

En Financiera Confianza cada año ratificamos que nuestra principal fortaleza está en un equipo sólido, capacitado, con unidad de propósito, vocación de servicio y muy comprometido con la misión de la entidad y de la Fundación Microfinanzas BBVA. Por ello, durante el 2021 llevamos adelante las siguientes iniciativas y programas para fortalecer nuestra cultura organizacional:

- **Embajadores de Confianza:** Este programa busca difundir nuestra cultura organizacional a través de colaboradores que representan a la institución y que destacan por su fuerte identificación y compromiso con nuestro propósito, valores y principios.

Inició en agosto con 19 integrantes de todos los colectivos y de diferentes partes del país, quienes se postularon para ejercer el rol y siguieron un programa de inducción. Un Embajador de Confianza, es una persona íntegra que transmite la vivencia cultural de nuestra entidad (visión, misión, valores) y además contribuye activamente a generar un ambiente de confianza con sus compañeros, para la transmisión de los mensajes institucionales, así como para canalizar sus inquietudes y sugerencias.

En 2021, nuestros Embajadores de Confianza participaron activamente en 5 iniciativas orientadas a reforzar aspectos tan importantes como la oferta de valor al colaborador, la cultura organizacional, la transformación digital y el proceso de vacunación contra la COVID19.

- **Plan de refuerzo de la Cultura Organizacional:** Durante el 2021 ejecutamos un plan de refuerzo de nuestra cultura organizacional, desplegando a lo largo de todo el año diversas actividades y piezas comunicacionales mediante nuestros diferentes canales internos. Incorporamos acciones novedosas y lúdicas, como trivias y bingos, buscando refrescar constantemente en nuestro equipo los elementos claves de nuestra cultura organizacional y acciones y aspectos relevantes, como el Informe de Desempeño Anual de la FMBBVA, los valores institucionales y mensajes sobre equidad y diversidad, incluyendo la suscripción por nuestro Gerente General de los principios de respeto la diversidad promovidos por la FMBBVA.

Los contenidos se distribuyeron de manera segmentada y estratégica según los intereses y necesidades de los diferentes públicos internos y aprovechando además fechas relevantes para la organización como el aniversario de la empresa, la actividad virtual de cierre de año y las reuniones de planeamiento estratégico.

Por otro lado, participamos este año en el concurso de buenas prácticas laborales del Ministerio de Trabajo y Promoción Social, con el fin de tener una medición externa y objetiva sobre nuestra cultura interna. A la fecha nos encontramos a la espera de los resultados.

- **Pumas Innovadores:** Este programa busca fomentar una cultura de innovación y acelerar el proceso de transformación digital de la entidad. Al cierre de año, este equipo estaba conformado por 258 integrantes (148 de la Red de Comercialización y 110 de Operaciones), los cuales fueron estratégicamente seleccionados, para poder garantizar que, tanto los equipos de la red comercial y de operaciones, puedan contar con un Puma Innovador cerca.

El expertise y proactividad para el manejo de herramientas digitales y otras innovaciones tecnológicas, los convierten en los principales aliados de la entidad, cuando se requiere acompañar los procesos de adaptación (especialmente tecnológica) de los colaboradores.

Prevención de la COVID 19

Durante el 2021 continuamos adoptando medidas orientadas a reforzar la prevención y el cuidado de nuestros equipos frente a la pandemia, acompañando las disposiciones que, sobre el particular, emitieron las autoridades competentes, así como la evidencia científica que se fue conociendo.

- **Acciones de prevención y cuidado de los colaboradores:** Desde el inicio de año, dispusimos mejorar los elementos de protección personal ante la aparición de nuevas variantes con mayor nivel de contagio (por ejemplo, desde enero 2021 asignamos mensualmente mascarillas KN95 a todos los colaboradores que realizan labores presenciales).

Paralelamente y a lo largo del año, difundimos recurrentemente piezas de comunicación sobre temas de salud, medidas de prevención, y demás información de interés referidas a la pandemia por diversos canales internos y externos de la entidad.

- **Plan de promoción y monitoreo de la vacunación:** Acompañando el avance del esquema de vacunación contra la COVID-19 en el país, desplegamos un plan interno promoviendo entre nuestros colaboradores los beneficios de la vacuna. Este plan fue acompañado por un seguimiento del avance de vacunación de la plantilla, para asegurar una adecuada protección de nuestros equipos y clientes.

Este proceso, con el cual se comprometieron todos los líderes de equipos de la entidad, nos permitió cerrar el año contando con un 96% de los colaboradores con el esquema completo de vacunación (dos dosis).

Nuevos beneficios otorgados a los colaboradores en 2021

Pese a la pandemia de COVID-19 aún presente y una situación bastante compleja, nuestro enfoque en mejorar la oferta de valor al colaborador se ha mantenido y en 2021 hemos realizado importantes mejoras en nuestro paquete de beneficios, el cual a su vez hemos ido alineando a una nueva coyuntura y enfoque:

- **Nuevos modelos de Incentivos Monetarios:** En 2021 incorporamos nuevos modelos de incentivos económicos para nuestra Red de Comercialización y de Operaciones, de manera que los mismos estén adaptados a la estrategia y al enfoque de negocios actuales de la empresa.

Estos nuevos modelos se caracterizan por ser más sencillos de entender y gestionar por los colaboradores, a la vez que reconocen de manera justa en función al cumplimiento de variables, convirtiéndose así en un potente motivador hacia la consecución de sus objetivos.

- **Lanzamiento del modelo de movilidad basado en la geolocalización:** Otra importante innovación en la gestión de nuestros equipos comerciales ha sido el uso de nuevas herramientas digitales que nos permiten conocer y compensar con precisión el costo de los desplazamientos que realizan nuestros equipos para acercarse a los clientes en todo el país.
- **Nuevas licencias remuneradas:** Reforzamos nuestro esquema de licencias remuneradas, incorporando nuevas ocasiones que sabemos son muy importantes para nuestros colaboradores y sus familias. Así, desde 2021, nuestros equipos pueden acceder a licencias por motivos tales como: cumpleaños, nacimiento de hijos, fallecimiento de familiares, matrimonio, inicio del año escolar de sus hijos y graduaciones.
- **Convenios de productos y servicios para colaboradores y sus familiares:** En 2021 hemos continuado mejorando nuestro paquete de alianzas y convenios que permiten a nuestros colaboradores y sus familiares acceder a precios diferenciados en productos y servicios de salud, seguros, productos, actividades de ocio, educación, entre otros.
- **Eventos institucionales:** Hemos sentido de manera especial las restricciones que la pandemia ha traído respecto a las reuniones presenciales, porque nuestros eventos de integración siempre han sido ocasiones valoradas y recordadas por todos nuestros colaboradores. Si bien la situación sanitaria aún no nos ha permitido retomarlas en 2021, sí pudimos empezar a reencontrarnos en eventos virtuales con ocasión del cierre de año, en actividades dirigidas a los colaboradores y a sus hijos.

Formación y Desarrollo

En el 2021 continuamos con el rediseño de nuestras actividades de formación y capacitación; a fin de poder ejecutarlas de manera virtual, y de esa forma evitar poner en riesgo la salud de nuestro equipo humano.

Así, las actividades de entrenamiento se realizaron el año pasado bajo dos mecanismos: actividades sincrónicas, a través de sesiones en línea vía meet o plataformas similares; y actividades asincrónicas, a través del Campus Microfinanzas, donde los colaboradores contaron con un catálogo de elementos formativos, los cuales pudieron desarrollar según los horarios que mejor se ajustaron a sus actividades. Ambos mecanismos nos permitieron seguir promoviendo, actualizando y fortaleciendo sus conocimientos ante los nuevos retos. Dentro de los programas que desarrollamos resaltan los siguientes:

- **Campus Microfinanzas:** Una vez más nuestra plataforma virtual de capacitación nos permitió llegar al 100% de nuestros colaboradores, quienes ejecutaron por esta vía 323 mil horas de formación virtual, sincrónica y asincrónica, al cierre de diciembre. Esto significa un promedio de 134 horas por colaborador.
- **Programa para Líderes:** Este nuevo programa nos permitió transmitir conocimientos técnicos y fortalecer las habilidades blandas de nuestros Líderes de la Red de Comercialización, con especial foco en la transformación digital. Mediante este programa logramos capacitar a más de 240 personas, entre Gerentes y Administradores de Negocio de Banca Individual y Grupal, a nivel nacional.
- **Red Aprendo - Entorno Digital:** En 2021 el programa tuvo como foco principal potenciar el conocimiento de todas las funcionalidades de nuestras herramientas digitales, con especial énfasis la App Microfinanzas. Con más de 1,500 colaboradores participando en el programa durante el año pasado, Red Aprendo se convirtió en uno de los programas con mayor alcance en la entidad.
- **Programa de Certificación en Riesgos:** Esta nueva edición del programa nos permitió preparar al equipo para garantizar la calidad en las colocaciones, homogeneizar criterios de gestión del riesgo, además de reducir la probabilidad de tener casos de fraude y/o de incumplimiento de los pagos por parte del cliente. Participaron Gerentes de Corredor, Administradores de Negocio Inclusivo y Asesores de Negocio Inclusivo (individual y grupal) para un gran total de más de 1,100 colaboradores alcanzados.
- **Programa de Certificación en Operaciones:** Programa dirigido a nuestros Supervisores de Oficina, líderes del equipo de operaciones. Gracias a este pudimos reforzar los conocimientos técnicos, desarrollar las competencias para el nuevo entorno y potenciar habilidades de liderazgo de 109 Supervisores.
- **Inducción para nuevos colaboradores:** Estamos convencidos de que el proceso de inducción es de vital importancia dentro de la entidad, pues a través de este, los nuevos miembros del equipo de Financiera Confianza se comienzan a integrar a nuestra cultura, historia, políticas, valores y razón de ser. En 2021, aún 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.

- **Nuevo modelo de categorización de Asesores de Negocio Inclusivo:** Brindar oportunidades de desarrollo para consolidar una línea de carrera dentro de Financiera Confianza es un pilar fundamental en nuestra gestión de personas. En 2021 reestructuramos y fortalecimos este modelo. Además, siendo conscientes de la importancia que este proceso tiene entre nuestro equipo comercial, hemos aumentado la frecuencia de categorización.

Promoción de la Equidad y Diversidad

En Financiera Confianza sabemos que fomentar comportamientos que respeten la diversidad, sin sesgos ni prejuicios, enriquece a nuestro equipo y mejora el ambiente de trabajo, en un entorno en el que todos y todas tienen cabida, sin importar la edad, género, etnia, orientación sexual o cualquier otro factor.

- **Principios de Respeto a la Diversidad:** Durante el 2021 el director general de la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) y nuestro gerente general firmaron los “Principios de respeto a la diversidad”:
 - No tolerancia a la discriminación
 - Respeto al ser humano en todas sus facetas y dimensiones
 - Igualdad de oportunidades
 - Toma de decisiones bajo criterios de mérito profesional

Estos Principios complementan nuestro Código de Conducta y forman parte de la Cultura de la FMBBVA y Financiera Confianza. En concreto, “comprometidos con la diversidad” es uno de los comportamientos atribuidos al primer valor de la FMBBVA y Financiera Confianza: “Generamos impacto social”.

Que los Principios sean nuevos, no significa que en Financiera Confianza no hayamos puesto en marcha, desde hace años, políticas e iniciativas que promueven la diversidad. De hecho, venimos trabajando fuertemente por conformar un equipo diverso, de diferentes etnias y en las diferentes regiones del país, que sea paritario, con la diversidad como referente. Por eso, hace tres años se creó la Mesa de Equidad y Diversidad para fomentar esta cultura internamente.

- **Mesa de Equidad y Diversidad:** Nuestra Mesa de Equidad y Diversidad se reúne de manera periódica para hacer seguimiento a nuestro Plan de Equidad y Diversidad documentado. Tanto la Mesa como el Plan son herramientas que nos permiten consolidar nuestros objetivos e identificar retos pendientes para continuar impulsando la equidad y diversidad en la empresa, así como incrementar nuestra contribución a la reducción de brechas estructurales de esta naturaleza en el sector Financiero y en el país en general.

Cabe destacar que durante el 2021 nuestra Mesa de Equidad y Diversidad modificó su estructura para ser así más representativa de los diferentes colectivos e identidades que conforman el equipo de Financiera Confianza. Así, pasó a incorporar cuatro miembros rotativos para incluir a los dueños del proceso de actividades priorizadas anualmente dentro del Plan de Acción. También incluyó a un representante de la Red de Comercialización y uno de la Red de Operaciones que son elegidos por sus compañeros; así como a 3 representantes de colectivos identitarios que son seleccionados anualmente por los miembros permanentes y rotativos de la Mesa.

- **Plan de Equidad y Diversidad:** Durante el 2021, nuestro Plan de Equidad y Diversidad a nivel interno se enfocó en mejorar nuestros programas de sensibilización y formación en temas de Equidad y Sesgos Inconscientes, y en el desarrollo de una Política de Equidad y Diversidad y un Manual de Comunicación Inclusiva. Cabe destacar que estos dos últimos documentos serán aprobados y entrarán en vigencia en el 2022.

A nivel de formación y sensibilización cabe destacar:

- **#VivoConEquidad:** Durante el 2021 continuamos con la campaña de sensibilización de este programa que busca generar espacios internos de conversación activa con enfoque de género y corresponsabilidad para todo nuestro personal, en un contexto de aislamiento social y trabajo remoto.
- **Capacitaciones en Equidad y Diversidad:** Siendo la equidad y diversidad uno de los pilares de la cultura de la entidad, durante este año impulsamos el entendimiento de este tema, a través de sesiones sincrónicas, para diferentes colectivos de la entidad. Este programa nos permitió estandarizar y masificar conceptos como “equidad” y “diversidad”. Además de sensibilizar sobre la importancia del manejo de los “sesgos inconscientes”.

Este programa lo ejecutamos durante todo el año, en 13 sesiones sincrónicas, logrando una participación total de más de mil colaboradores. En 2022, continuaremos potenciando y fortaleciendo nuestras capacitaciones en empoderamiento y equidad.

Buen Gobierno Corporativo

La pandemia generada por la COVID-19 ha demostrado que las empresas centradas en un enfoque de crecimiento sostenible a largo plazo y apalancadas en principios y prácticas de buen gobierno corporativo, han sido capaces de diferenciarse y de hacer frente a los efectos generados por la crisis sanitaria y económica que hemos vivido en los últimos años. En palabras de Mathias Cormann, Secretario General de la OCDE, *“un buen gobierno corporativo juega un papel crucial en el apoyo a la recuperación de nuestras economías que están intentando salir de la crisis de la COVID-19”*.

El 2021 continuó siendo un año retador para Financiera Confianza. Nos exigió la implementación de diversos cambios dentro del proceso de transformación digital y cultural que ya habíamos iniciado como una prioridad hace algunos años atrás. Continuó poniendo a prueba la capacidad adaptativa de los profesionales de nuestra entidad para adaptarse a la “nueva normalidad”: una normalidad cambiante, compleja y quebradiza. Esta realidad desafió la robustez de nuestro sistema de gobierno corporativo, el cual permitió a Financiera Confianza ser una entidad más dinámica y competitiva y, por tanto, más eficaz en la creación de valor y en el crecimiento inclusivo a largo plazo. Es decir, una entidad alineada con su propósito y valores, especialmente en épocas de crisis. Así, en el 2021, resaltamos como las principales medidas e iniciativas a nivel de Gobierno Corporativo:

- **Toma de decisiones con enfoque integrado en los distintos Grupos de Interés:** Durante el 2021, implementamos acciones destinadas a asegurar que la toma de decisiones adoptadas en los principales órganos de gobierno, sean decisiones colegiadas, diversas y que integren distintas perspectivas, a través de las cuales se velen por los intereses de nuestros clientes y colaboradores, y cumplan con las disposiciones regulatorias, entre otros.

La estructura de toma de decisiones en Financiera Confianza aseguró la diversidad de perspectivas y multiplicidad de enfoques, lo que nos permitió capturar las expectativas de nuestros principales grupos de interés orientadas a impulsar el impacto social, la sostenibilidad medioambiental y el crecimiento inclusivo.

- **Gestión basada en un análisis integral de riesgos:** En las últimas tres décadas la variedad de riesgos que las empresas debemos gestionar no ha hecho más que aumentar en cantidad, transversalidad y complejidad. Desde los riesgos financieros, la continuidad de la operación y del negocio, a la disrupción de los mercados, los desafíos de la digitalización, el uso y protección de datos, la ciberseguridad, el impacto exponencial de las redes sociales, entre otros.

En Financiera Confianza la visión en la gestión de riesgos se ha ampliado hacia donde existen las nuevas amenazas en la medida que migramos a nuevos: espacios (entorno digital), sectores (migrantes), y canales (agentes). Nuestra gestión de riesgos, basado en un modelo de gestión integral incluye una escala clara y preventiva, identificando los riesgos financieros y no financieros, directos e indirectos, presentes y futuros, materiales y no materiales, lo que nos ha permitido ser una entidad más resiliente y, por tanto, una entidad que hace frente a los malos tiempos con éxito.

- **Estructura de toma de decisiones digital, ágil y colaborativa:**

Durante el 2021 y pese a los fuertes efectos de la segunda ola de la pandemia de COVID-19, nuestros principales órganos de gobierno mantuvieron su normal funcionamiento utilizando y fortaleciendo el uso de herramientas digitales tales como la plataforma digital “Diligent Board”. Dichos órganos de gobierno adoptaron todas las decisiones y acuerdos necesarios para mantener la continuidad de la operación y sostener la marcha económica ordinaria de la entidad.

Asimismo, en el 2021 se llevó a cabo la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de forma no presencial a través de la plataforma “Zoom”, adoptando por consenso unánime cada uno de los acuerdos y protegiendo el derecho de información de los accionistas minoritarios. Los acuerdos se difundieron a través del portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, la página web corporativa y la Oficina de Atención al Accionista.

Finalmente, la estructura de Comités Ejecutivos y Mesas de Trabajo permitió un adecuado sistema de cuentas (accountability grupal), permitiendo generar dinamismo y agilidad en la toma de decisiones y capturar el valor de los distintos estamentos y niveles organizacionales.

- **Áreas de Control Interno integradas, compartiendo conocimiento y actuando colaborativamente:**

En Financiera Confianza sabemos que para construir oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo de las familias peruanas en situación de vulnerabilidad, en un escenario complejo y ante un reto tan grande, debemos seguir innovando y acelerando el proceso de transformación digital. Sin embargo, somos conscientes de que sin un control que nos permita mitigar las amenazas en estos nuevos entornos no podremos lograr nuestro propósito ni la sostenibilidad de nuestra entidad.

Por ello, en el 2021 se creó la Mesa de Trabajo de Control Interno compuesta por diversas áreas y divisiones que gestionan los distintos riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta, tales como Auditoría Interna, Oficial de Cumplimiento, Oficial de Conducta de Mercado, Oficial de Cumplimiento

Normativo, Gerente de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude, Gerente de Seguridad de la Información, Gerente de Seguimiento de Riesgos, Gerente de Riesgo de Crédito y de Mercado y Liquidez, Gerente de Servicios Jurídicos y Cumplimiento.

En dicha mesa de trabajo se comparte información y conocimiento, se establecen medidas integrales para prever potenciales riesgos y amenazas, se trabajan sinergias para generar eficiencias en la supervisión de la entidad. Dicho trabajo colaborativo ha permitido fortalecer la prevención de riesgos y mitigar el control de daños de la entidad.

- **Información oportuna y transparente al mercado sobre la gestión de la crisis:** Se mantuvo informado al mercado de las actuaciones acordadas en Junta de Accionistas, Directorio, Comités de Directorio y Comité de Dirección, especialmente, en temas específicos relacionados al Estado de Emergencia, tales como, canales de atención no presenciales, reprogramaciones, facilidades de pago ante el impacto de la pandemia, entre otros.
- **Atención e Información al Accionista Minoritario:** La Oficina de Atención al Accionista se mantuvo cercana y en constante contacto virtual con los accionistas minoritarios. Se proporcionó una atención oportuna y fiable a los treinta y seis requerimientos de información formulados por accionistas minoritarios durante el ejercicio 2021.
- **Aprobación de Políticas y Seguimiento para el cumplimiento de criterios de idoneidad técnica y moral de los principales funcionarios de la entidad:** Reforzando el compromiso institucional de fortalecer el sistema de gobierno corporativo, el Directorio aprobó las políticas y procedimientos que permitirán verificar la idoneidad técnica, económica y moral de los accionistas, directores y principales funcionarios.

Tales políticas contienen el sistema de normas, procedimientos y mecanismos de control destinados a verificar el cumplimiento de los criterios de idoneidad moral, técnica y económica de accionistas, directores, y principales funcionarios de la entidad. Ello permitirá prevenir, detectar y mitigar razonablemente cualquier impacto a la reputación e imagen de la entidad.

El 2022 continuaremos reforzando nuestro sistema de gobierno corporativo, a través de un enfoque holístico, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestras prioridades estratégicas: inclusión social, empoderamiento de la mujer y sostenibilidad medioambiental. Creemos firmemente que ello contribuirá activamente a la recuperación inclusiva y sostenible del Perú.



Capítulo 4

Gestión Integral del Riesgo

Gestión de Riesgos ante el Impacto de la COVID-19

Durante el 2021 en Financiera Confianza desarrollamos estrategias y mecanismos para gestionar el impacto de la cartera deteriorada, segmentando el portafolio por niveles de riesgo y estableciéndose estrategias para la recuperación del mismo, siendo los principales objetivos: reforzar las acciones en el seguimiento y contención de la mora, recuperaciones eficientes por altura de mora, así como la atención oportuna con soluciones según situación del cliente.

Para alcanzar estos objetivos fue clave contar con un Plan de Gestión COVID-19 que contemplaba medidas ágiles para responder a la incertidumbre con adaptabilidad y resiliencia brindando apoyo a los clientes a través de soluciones estructurales y oportunas, según su nivel de afectación, facilitando la reactivación de sus actividades económicas y la viabilización de sus negocios en esta nueva coyuntura..

Hemos ejecutado medidas focalizadas por diferentes ejes de gestión a fin de anticiparnos en las cobranzas y asegurar la recuperación de los créditos, prevenir y contener el deterioro; así como , robustecer la cadena de pagos con adecuación de procesos y políticas, así como optimización de los canales de gestión.

Asimismo, en este contexto de mayor riesgo hemos sido prudentes para garantizar la sostenibilidad al prepararnos con provisiones, tanto voluntarias como provisiones adicionales (reprogramados COVID-19).

Reactivación con Enfoque Estratégico

Logramos desarrollar, mejorar y hacer uso de las herramientas digitales que en Financiera Confianza priorizamos con la finalidad de lograr eficiencia y cumplimiento de las metas y objetivos institucionales con un enfoque 100% en campo.

- **Mejoras de herramientas:** En el 2021 continuamos nuestro proceso de digitalización incorporando mejoras en el App Microfinanzas que incluyeron el desarrollo del flujo completo de crédito, desde la pre-evaluación hasta la aprobación de crédito. Los desarrollos en el APP Banca Grupal, contemplaron la fortaleciendo la gestión de los grupos de clientas. Por el lado de las cobranzas, se habilitó la opción de recaudo en campo a través del APP Chaski y para mayor facilidad de nuestros clientes realizamos mejoras a nuestro App Financiera Confianza para clientes permitiendo la visualización de la cuentas de los clientes (desembolso), pago de cuota y transferencias.

- **Crecimiento con riesgo controlado:** Durante el 2021 realizamos adecuaciones de nuestros procesos y políticas de créditos. También realizamos evaluaciones diferenciadas según zonas de riesgos de contagio (extremo, muy alto y alto) y del grado de afectación de los diferentes giros de negocios. Además, mantuvimos un Control en las políticas de originación con clientes de mayor riesgo (clientes nuevos, de mayor cuantía).
- **Anticipación en la gestión de cobranza y recuperación:** Durante el 2021 mantuvimos la intensidad de la gestión de la cartera reprogramada. el foco en contención de la mora con el objetivo de retomar los niveles previos a la pandemia. Así, realizamos la atención a la mora madura con herramientas de normalización focalizadas y campañas de recuperaciones. También desplegamos acciones de seguimiento y sensibilización para promover la recuperación de la “cultura de pago” de nuestros clientes; a la par que desplegamos una gestión anticipada (pre-vencimiento) y segmentada (altura de mora) para la recuperación oportuna del crédito.

Principales Acciones del 2021

Todas nuestras acciones se encuentran enmarcadas dentro de nuestro apetito al riesgo donde destacan proyecciones periódicas y seguimiento cercano y continuo de las variables de riesgos a fin de identificar de manera oportuna desvíos a corregir para reducir el deterioro de la cartera. En este sentido, hemos llevado a cabo la actualización de nuestras políticas y procedimientos, acompañando la digitalización del proceso de crédito y en el marco de las adecuaciones regulatorias en este nuevo contexto .

Desde la Admisión del riesgo hemos implementado medidas para preservar la calidad de nuestras originaciones de créditos, siendo las más importantes la automatización de los modelos de excepciones, las autonomías en función al perfil de riesgo del autorizante, la actualización de los modelos de admisión, la gestión de bases de Campañas - Originación, el Programa de Certificación de Riesgos, y el nuevo reporte de cosechas.

Luego de admitido el riesgo hemos fortalecido las acciones de Seguimiento y se ha retomado de manera gradual la supervisión en campo, muy importante en nuestro segmento de negocio y cercanía con el cliente, para lo cual hemos mejorado nuestra metodología y nuestras herramientas de gestión. Las principales medidas llevadas a cabo son el Retorno a la Supervisión In Situ tanto en Capa 1 y 2 a nivel nacional; la implementación de una Nueva metodología de supervisión comercial Capa 1 y 2 de Banca Grupal; la adecuación en el sistema para reprogramación de programas del gobierno; y la adecuación en el sistema

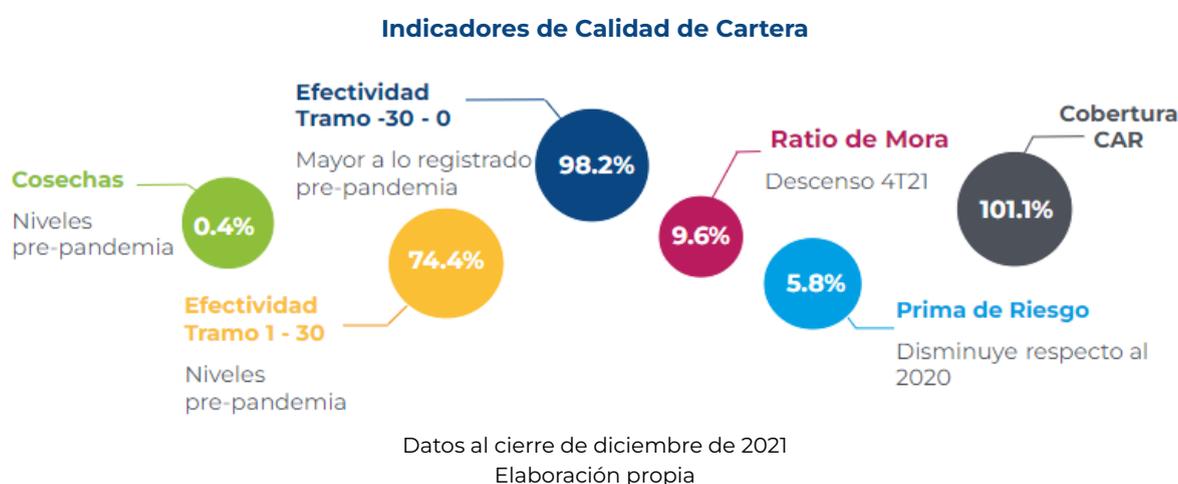
del cronograma con “distribución de intereses” para operaciones de reprogramación y refinanciamiento.

En el ámbito de las Recuperaciones hemos llevado a cabo una serie de mejoras a fin de optimizar las cobranzas y las efectividades de recuperación, focalizados en la gestión temprana, anticipada y preventiva, facilitando opciones a los clientes para la atención de sus créditos de tal manera que su normalización le permita mantener su acceso al crédito.

Las principales medidas que se ejecutaron fueron las campañas pago y, cancelación (reprogramados y refinanciados); fortalecimiento del App Chasqui (cobranza en campo); apadrinamiento de carteras en Recuperaciones; generación de incentivos diferenciados para la Red de Comercialización y Recuperaciones; gestión en campo al 100% en la Red de Comercialización; mejoras en el módulo de Condonaciones; integración entre el CRM y App Chasqui; y la capacitación en gestión de cobranzas al 100% de Administradores de Negocio de la Red de Comercialización.

Resultados de la Gestión de Riesgo de Crédito

En Financiera Confianza cerramos el 2021 con un buen control en el gasto de provisiones, alcanzando una prima de riesgos menor al 2020, acompañado con una mejora en la calidad de los nuevos desembolsos y las efectividades de recuperaciones que retoman los niveles pre-covid.



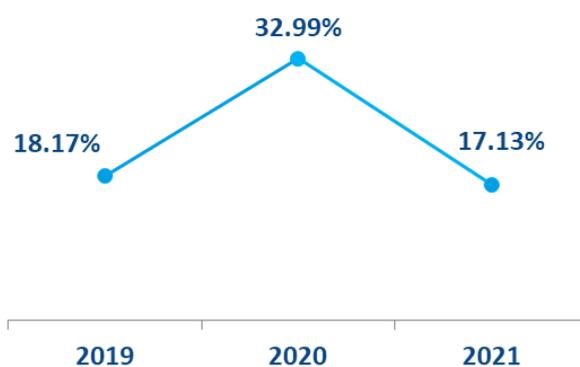
Resultados de la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el 2021, en Financiera Confianza logramos mantener holgura en nuestros niveles de liquidez y una exposición mínima al riesgo de mercado, a pesar de la promulgación de la ley Ley N° 31171 (de libre disponibilidad) que ocasionó la disminución de los depósitos CTS, y por el riesgo político ocurrido en el segundo y tercer trimestre del año. En este contexto, establecimos diversas estrategias que nos permitieron minimizar el impacto en los indicadores de

riesgo de mercado y liquidez, e incluso logramos mejorar la composición del fondeo respecto a años anteriores.

- **Ratio de Liquidez:** Contamos con activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo, los cuales se reflejan en el indicador de liquidez que cerró el 2021 en 17.13%, por arriba del límite regulatorio (8.00%) e interno (10.00%). Cabe aclarar que la liquidez disminuye respecto al año previo debido a vencimientos previstos de adeudados y ley de libre disponibilidad de la CTS.

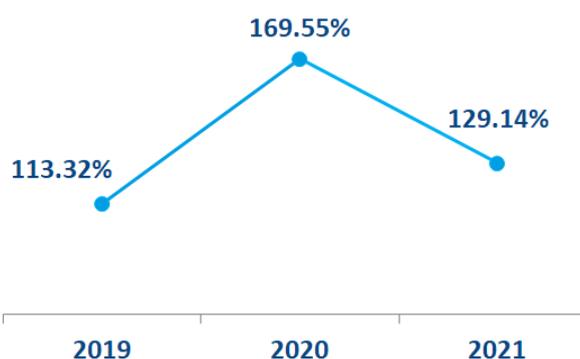
Comparativo por años del Ratio de Liquidez



Elaboración propia

- **Ratio de Cobertura de Liquidez:** Cerramos el año con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a una situación de falta de liquidez por 30 días. Al cierre del año 2021, nuestro Ratio de Cobertura de Liquidez se ubicaba en 129.14%, por arriba del límite regulatorio (100.00%).

Comparativo por años del Ratio de Cobertura de Liquidez

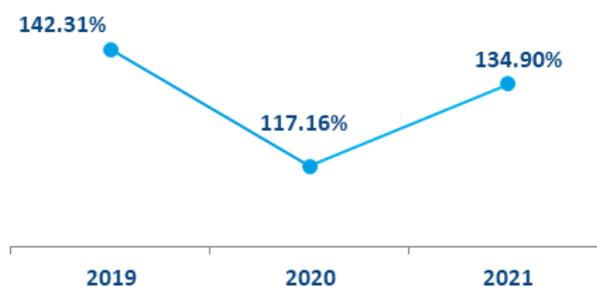


Elaboración propia

- **Ratio Loan to Stable Customer Deposit Consolidado:** Presentamos un incremento del ratio debido a la disminución de los depósitos CTS por la aprobación de la Ley N° 3117 y por la disminución de depósitos institucionales. Sin embargo, mejoramos la proporción del Fondeo Estable

(Ahorro + Depósitos no institucionales + CTS) la cual se incrementa respecto a años anteriores.

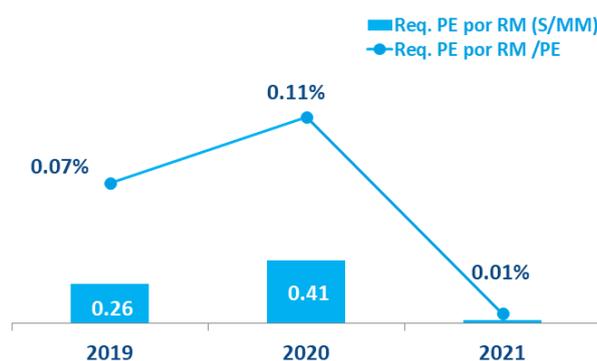
Comparativo por años del Ratio Loan to Stable Customer Deposit Consolidado



Elaboración propia

- Requerimiento patrimonial por Riesgo de Mercado:** Presentamos exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés y por tipo de cambio que afectan el margen financiero y el valor patrimonial. Nuestro requerimiento de capital por riesgo de mercado se ubicó en S/ 0.02 MM, el cual es mínimo y representa el 0.01% del patrimonio efectivo.

Comparativo por años del Requerimiento Patrimonial por Riesgo de Mercado



Elaboración propia

Gestión de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude

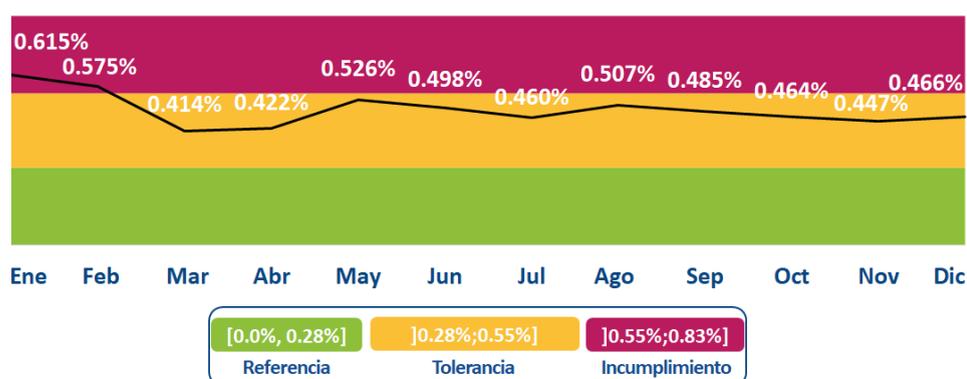
Como componente de la gestión integral del riesgo, la gestión de Riesgos No Financieros en Financiera Confianza se encarga del desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de administración de riesgos operacionales, gestión de la continuidad del negocio, gestión de la seguridad de la información y prevención del fraude (esta última como una línea de gestión especializada). Para ello, contamos con un equipo de profesionales especializados, así como una estructura idónea de acuerdo a nuestro tamaño y complejidad de operaciones.

Como principal indicador del 2021 destaca el que logramos la autorización de uso del Método Estándar Alternativo. Esto nos permitió un ahorro significativo en

el capital requerido por Riesgo Operacional. El objetivo de la gestión en el 2021, fue cerrar las brechas que se han detectado producto de la auditoría externa (a cargo de la empresa EY) y la auditoría especializada por parte de la SBS (culminada en el último trimestre).

Para esta gestión se cuenta con el Indicador de Riesgo Operacional (IRO) que nos permite relacionar las pérdidas operacionales con el margen bruto (utilidad bruta). Esta referencia nos alerta sobre la necesidad de planes de acción que permitan el desempeño dentro del rango de tolerancia aprobado. En el año este indicador se encontró en la zona de tolerancia, siendo esta calificación de aceptable dentro del marco de la pandemia, como se aprecia en el gráfico correspondiente.

Estado del Indicador IRO 2021



Fuente: Base de datos Bantotal de Financiera Confianza
Elaboración propia

Gestión de Riesgo Operacional

Durante el 2021, la gestión del Riesgo Operacional en Financiera Confianza continuó siendo marcada por la pandemia de COVID-19, los procesos de transformación digital, trabajo remoto, y limitaciones para efectuar trabajo de campo. Esto nos llevó a continuar transformando y adecuando nuestros planes buscando mejorar la cobertura de gestores y coordinadores de la red de agencias.

Al igual que el año anterior, buscamos siempre mantener el cumplimiento de los estándares requeridos para el uso del método estándar alternativo (ASA) en los 3 sistemas de Gestión: Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

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

Cabe destacar que la Gestión de Riesgo Operacional en Financiera Confianza 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. Mientras que 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.

Modelo de Gestión de Riesgo Operacional



Para poner en funcionamiento adecuado estos sistemas de gestión, aplicamos una metodología basada en las diversas herramientas:

- **Talleres de autoevaluación:** Incluimos a los dueños del proceso y principales actores en entornos reales (red de agencias, por ejemplo) e incorporamos en estos espacios 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:** Gestionamos esta base de datos para incorporar análisis estadístico confiable que nos permita tomar decisiones sobre aquellos temas que impacten más a la empresa.
- **Subcontrataciones significativas:** Incorporamos la evaluación en el proceso de contratación de servicios y productos, identificamos los casos de subcontratación y los riesgos asociados. Al respecto, el año pasado incorporamos nuevos criterios que nos permiten identificar riesgos relacionados a la transformación digital.

- **Gestión de cambios importantes y nuevos productos:** Acompañamos las diferentes iniciativas de la entidad relacionados a cambios, con especial énfasis en aquellos temas de transformación digital, esta gestión incluye la evaluación de riesgos operacionales en un marco de gestión de proyectos ágiles.
- **Gestión de Indicadores Clave de Riesgos (KRI):** Evaluamos con frecuencia adecuada los indicadores que permitan anticiparnos a la ocurrencia de eventos de riesgo ya materializados anteriormente, aplicando buenas prácticas y controles eficientes.
- **Cultura y sensibilización:** Un factor importante para lograr este cambio cultural y que la gestión de Riesgo Operacional esté en el ADN de los colaboradores es la constante capacitación. Por ello, mantuvimos un esquema de capacitación que cubre al 100% del personal de la Red de Comercialización, usando modelos de formación sincrónica, así como capacitaciones asincrónicas. A esto sumamos un plan de incentivos monetarios y no monetarios que busca mejorar constantemente el involucramiento de los equipos alineándose a los resultados y buen desempeño.
- **Sistemas:** Hemos aplicado mejoras en el uso de herramientas como Global Suite, donde el principal reto ha sido mejorar y profundizar su uso en todos los sistemas de gestión.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En Financiera Confianza la gestión de los riesgos de seguridad de la información y la ciberseguridad se realiza a través de la identificación de los principales activos de la empresa tomando en cuenta los riesgos que los afectan. Cabe recordar que en la gestión de estos riesgos, tomamos en cuenta la aplicación de controles alineados al estándar internacional ISO/IEC 27001.

A partir del año 2021 entró en vigencia el reglamento 'para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad', promulgado por la Resolución SBS N°504-2021, para ello venimos ejecutando el cumplimiento de dicha normativa, y a nivel corporativo nos hemos alineado al estándar NIST CSF para gestionar los riesgos relacionados a ciberseguridad.

Otro factor clave es la adecuada gestión de incidentes de seguridad, lo cual nos permite retroalimentarnos con mejoras en los controles, apalancándonos en el uso de nuevas tecnologías. En el 2021 continuamos con el plan de trabajo de ciberseguridad, preparado desde el 2020, el cual se basa en un Assessment de Ciberseguridad que ha generado un plan a 2 años y que contiene las principales iniciativas priorizadas por la empresa.

La estrategia principal consiste en que la seguridad y ciberseguridad sean habilitadores de los procesos y servicios de la entidad, dando soporte con diferentes tecnologías, entre las cuales podemos mencionar:

- Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CyberSOC), servicio que ayuda a monitorear, detectar y responder incidentes de ciberseguridad de la empresa así como su recuperación en caso de incidentes.
- CASB, para el 2022, se tiene previsto migrar a nueva versión de esta herramienta a fin de mejorar la postura de riesgos relacionada a los activos de información 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 (tales como VPN, Token de acceso, etc), los cuales vienen madurando constantemente de cara a la nueva normalidad para este 2022.

Continuidad del Negocio

La Gestión de la Continuidad del Negocio en Financiera Confianza se basa en el modelo de evaluación de riesgos y el proceso de análisis de impacto en el negocio (BIA). A partir de este análisis elaboramos las estrategias, Planes de Continuidad y aplicamos un Programa de Ejercicios y Pruebas que nos permitan validar dichos planes en una situación real.

Por ello, en la búsqueda de estar preparados hemos ejecutado nuevamente pruebas en nuestro site de contingencia soportando todas las operaciones de la empresa (incluye canales y servicios). Estas pruebas, ejecutadas dos veces en el año 2021, nos han permitido afinar los procesos de contingencia enfatizando en el escenario de ciberataque. Cabe mencionar que actualizamos los planes de continuidad tomando en cuenta los nuevos escenarios generados por la pandemia de COVID-19. Asimismo, el comité de crisis, liderado por la Gerencia General, ha seguido atento las diferentes situaciones que se han venido presentando relacionadas con este contexto.

Finalmente, a partir del 1 de enero del 2022 son exigibles las adecuaciones al nuevo Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio aprobado en la resolución SBS 877-2020, para lo cual en Financiera Confianza durante el 2021 aplicamos exitosamente un plan de implementación.



Capítulo 5

Gestión Económica

Desempeño Financiero

Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

	Año		Variación	
	2020	2021	Abs.	%
1. Oficinas*	202	196	-6	-3.0%
Agencias	114	111	-3	-2.6%
Locales Compartidos	30	30	0	0.0%
Estación de Operaciones Básicas (EOB)	35	29	-6	-17.1%
Estación de Operaciones Básicas Plus (EOBP)	23	26	3	13.0%
2. Número de Prestatarios	253,489	244,751	-8,738	-3.4%
3. Número de Depositantes	616,448	682,195	65,747	10.7%
4. Número de Créditos	295,287	285,917	-9,370	-3.2%
5. Número de Cuentas de Ahorros vigentes	927,832	1,023,058	95,226	10.3%
6. Número de Operaciones en el Año	287,471	345,409	57,938	20.2%
7. Monto Desembolsado en el Año (Miles S/)	1,928,196	2,426,574	498,378	25.8%
8. Total Personal	2,302	2,401	100	4.3%
Staff	240	258	18	7.5%
Soporte Comercial	209	28	-181	-86.6%
Operaciones	418	435	17	4.1%
Comercial	1,435	1,680	245	17.1%

Fuente: Financiera Confianza

*No incluye oficina administrativa

Activos

En 2021 nuestro nivel de activos alcanzó los S/2,291.1 millones (o \$574.7 millones), reduciéndose en 9.5% (+S/240.3 millones) respecto al 2020, principalmente por la reducción del disponible (-S/199.6 millones), debido al vencimiento y no renovación de depósitos.

Nuestra cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 86.4% del total. Así, en Financiera Confianza logramos mantenernos dentro del top ten del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 3.81% en el mercado de colocaciones (información a noviembre de 2021), teniendo una importante posición dentro del ranking del sector, en un contexto caracterizado por el moderado crecimiento de la actividad económica del país.

Nuestros activos líquidos (disponible + inversiones) pasaron de representar 18.4% a 9.9% del total de activos, a raíz de la disminución de depósitos del público y adeudados.

En el 2021, la cartera de créditos bruta de Financiera Confianza alcanzó el monto de S/2,099.9 millones (o \$526.7 millones) con lo cual se registró un crecimiento interanual del 1.2%, este crecimiento es menor a años previos debido a la estrategia de normalización de cartera que ha efectuado la institución, en donde castigamos créditos por un monto de S/133.3 millones durante el 2021.

Los programas convocados por el Gobierno a raíz de la pandemia del coronavirus nos permitieron acceder a S/167.0 millones, los cuales canalizamos a nuestros clientas y clientes. A diciembre del 2021, los saldos vigentes de estos créditos son los siguientes:

- FAE MYPE: S/119.1 millones (17,580 clientes)
- REACTIVA PERÚ: S/5.2 millones (259 clientes)
- FAE MUJER: S/18.5 mil (36 clientas)

Nuestros principales productos son Emprendiendo Confianza, Construyendo Confianza y Agropecuario concentrando el 51.8%, 20.4% y 18.9% del total de la cartera de créditos.

El impacto del sinceramiento de nuestra cartera también se reflejó en el universo de clientes prestatarios, reduciéndose en 3.4% y llegando a los 244,751 donde el 53.3% estuvo conformado por mujeres.

Por su parte, nuestros clientes depositantes tuvieron un crecimiento de 10.7% respecto a diciembre del 2020, totalizando 682,195 depositantes. De esta manera, nuestro total de clientes netos al 2021 fue de 731,496.

Finalmente, nuestro ratio de morosidad pasó de 5.07% a 4.31% para diciembre del 2021, como consecuencia de un menor deterioro de cartera a raíz de la estrategia de normalización de cartera, que incluyó seguimiento a los portafolios reprogramados y de programas del Gobierno, campañas focalizadas a determinadas carteras con problemas para elevar la efectividad de la recuperación y la política de castigos enfocados en créditos reprogramados deteriorados.

Pasivos

Los depósitos captados del público representan la principal fuente de recursos, con una participación de 77.0% del total de nuestros pasivos exigibles. Nuestras fortalezas para captar fondos del público son: la capilaridad de nuestra red a nivel nacional (presencia en los 24 departamentos), nuestras condiciones flexibles en cuanto al importe mínimo para la apertura de cuentas de ahorro y nuestra calificación de riesgo (A-).

A diciembre del 2021, en cuanto a adeudos y obligaciones financieras, registramos un saldo de S/371.3 millones. Se dio una reducción en 12.5% respecto al cierre del 2020 (S/424.3 millones), explicada por el vencimiento de diversas deudas.

Así mismo, cabe recordar que desde Financiera Confianza colocamos la Primera Emisión Privada de Bonos Corporativos por S/ 30.00 millones, en noviembre del 2018 y con vencimiento en junio del 2022, con recursos destinados al financiamiento de operaciones crediticias y capital de trabajo. En esta emisión se establecieron resguardos financieros, que hemos cumplido satisfactoriamente.

A ello se suma nuestro 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.

Patrimonio

Al cierre de diciembre de 2021, nuestro patrimonio alcanzó un saldo de S/376.2 millones (o \$94.4 millones), manteniéndose en niveles similares al 2020. La Junta General de Accionistas dejó el 100% de las utilidades distribuibles como medida de fortalecimiento patrimonial.

Luego de la constitución de la reserva legal (S/1.4 millones), capitalizamos el 49.78% de las utilidades distribuibles (S/ 6.4 millones) y constituimos reservas facultativas por el porcentaje restante. Esto contribuyó a que el ratio de capital global pase de 15.91% en 2020 a 17.40% en 2021.

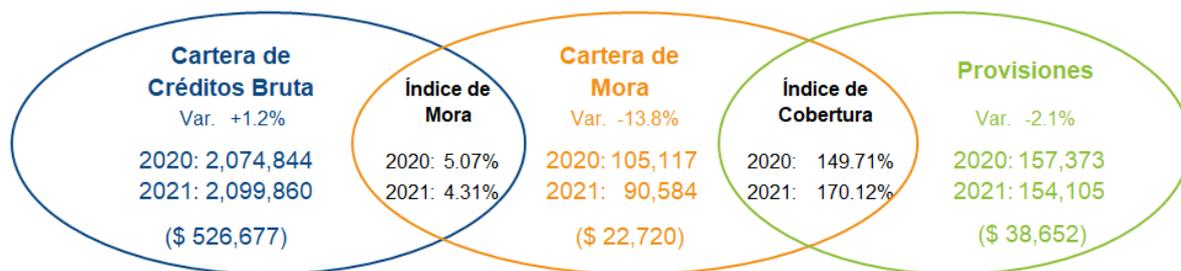
Estado de Situación Financiera

Rubro	Dic-20	Dic-21	Variación		Dic-21
	(miles S/)	(miles S/)	abs. (miles S/)	%	(miles \$)
Disponible	402,573	202,992	-199,581	-49.6%	50,913
Inversiones	63,986	22,972	-41,014	-64.1%	5,762
Cartera de Créditos Neta	1,981,173	1,979,431	-1,742	-0.1%	496,471
Cartera de Créditos Bruta	2,074,844	2,099,860	25,016	1.2%	526,677
Rendimientos Devengados	63,702	33,676	-30,026	-47.1%	8,446
Provisiones	-157,373	-154,105	3,268	-2.1%	-38,652
Activo fijo	24,139	20,493	-3,646	-15.1%	5,140
Intangible	16,018	15,526	-492	-3.1%	3,894
Otros activos	43,563	49,730	6,167	14.2%	12,473
Total Activo	2,531,452	2,291,145	-240,307	-9.5%	574,654
Obligaciones con el público	1,657,409	1,475,211	-182,197	-11.0%	370,005
Depósitos del sistema financiero	31,543	23,970	-7,573	-24.0%	6,012
Adeudos y obligaciones financieras	424,309	371,318	-52,991	-12.5%	93,132
Cuentas por pagar	37,050	32,095	-4,955	-13.4%	8,050
Otros pasivos	8,036	12,336	4,299	53.5%	3,094
Total Pasivo	2,158,348	1,914,930	-243,417	-11.3%	480,294
Total Patrimonio	373,105	376,215	3,110	0.8%	94,360
Total Pasivo y Patrimonio	2,531,452	2,291,145	-240,307	-9.5%	574,654

Fuente: Estados financieros 2021 - Financiera Confianza.

Tipo de cambio al 31.12.2021: 3.987

Calidad de la cartera (en miles de S/)



Fuente: Financiera Confianza.
 Tipo de cambio al 31.12.2021: 3.987

Cuentas por Resultados (en miles de soles)

Cerramos el 2021 con ingresos financieros por S/432.6 millones (o \$108.5 millones), un crecimiento por debajo del presentado en 2020, explicado por el menor rendimiento del portafolio bajo programas del gobierno como FAE MYPE, así como el mayor deterioro de la cartera afectada por la coyuntura COVID-19.

Por su parte, los gastos financieros alcanzaron S/77.0 millones (o \$19.3 millones), lo cual se explica por el vencimiento de diversos adeudados y menor captación de depósitos a plazo y CTS, que son productos con tasas altas.

El gasto de provisiones alcanzó S/118.3 millones (o \$29.7 millones), ligeramente por debajo del año anterior, a raíz de nuestra estrategia de normalización de cartera y la utilización de provisiones voluntarias, con lo que cerramos el 2021 con buenos niveles de cobertura de cartera atrasada del 170.1%.

Los gastos de administración alcanzaron S/209.2 millones, lo que representa una reducción de S/5.9M respecto a diciembre del 2020 como resultado del plan de austeridad implementado ante la pandemia y las estrategias de transformación digital e innovación.

Así, el Resultado Neto del ejercicio fue de S/3.2 millones, explicado principalmente por el menor ingreso financiero y la estrategia de normalización de la cartera.

Estado de Resultados

Rubro	Dic-20	Dic-21	Variación		Dic-21
	(miles S/)	(miles S/)	abs. (miles S/)	%	(miles \$)
Ingresos financieros	440,583	432,602	-7,981	-1.8%	108,503
Gastos financieros	-86,309	-76,978	9,331	-10.8%	-19,307
Margen financiero bruto	354,274	355,624	1,350	0.4%	89,196
Provisiones	-118,444	-118,321	122	-0.1%	-29,677
Margen financiero neto	235,830	237,302	1,472	0.6%	59,519
Ingresos por servicios financieros	24,692	24,963	272	1.1%	6,261
Gastos por servicios financieros	-11,718	-13,727	-2,009	17.1%	-3,443
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	248,804	248,538	-266	-0.1%	62,337
Resultado por operaciones financieras	258	330	72	27.8%	83
Margen operacional	249,062	248,868	-194	-0.1%	62,420
Gastos de administración	-215,093	-209,184	5,909	-2.7%	-52,467
Depreciación y amortización	-8,944	-7,513	1,431	-16.0%	-1,884
Margen operacional neto	25,025	32,171	7,146	28.6%	8,069
Valuación de activos y provisiones	-2,929	-2,486	443	-15.1%	-624
Resultados de operación	22,096	29,685	7,589	34.3%	7,445
Otros ingresos y gastos	-1,032	-23,393	-22,361	2166.9%	-5,867
Resultado del ejercicio antes de impuestos	21,064	6,292	-14,772	-70.1%	1,578
Impuestos	-6,809	-3,137	3,672	-53.9%	-787
Resultados netos	14,255	3,155	-11,100	-77.9%	791

Fuente: Estados financieros 2021 - Financiera Confianza.
 Tipo de cambio al 31.12.2021: 3.987

Creación de Valor Económico Directo a los Grupos de Interés

Grupos de Interés	Creación de Valor Directo
Colaboradores	Gastos de Personal
	2020: S/158.3M (\$43.7M)
	2021: S/151.4M (\$38.0M)
	Plan de Beneficios (CTS)
	2020: S/10.3M (\$2.8M)
	2021: S/9.2M (\$2.3M)
Clientes	Intereses Pagados
	2020: S/67.8M(\$18.7M)
	2021: S/63.4M(\$15.9M)
Proveedores	Gastos por Servicios recibidos de terceros
	2020: S/55.3M (\$15.3M)
	2021: S/56.1M (\$14.1M)
Gobierno	Impuestos, contribuciones y tasas
	2020: S/7.9M (\$2.2M)
	2021: S/4.4M (\$1.1M)
Accionistas	Utilidades generadas
	2020: S/14.3M (\$3.9M)
	2021: S/3.2M (\$791 mil)

TC 2020:3.621
TC 2021:3.987

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 2021 y de 2020, 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.

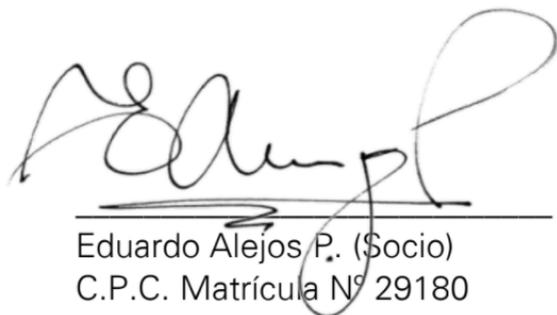
Opinión

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 2021 y de 2020, 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.

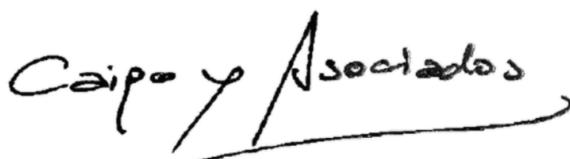
Lima, Perú,

21 de febrero de 2022

Refrendado por:



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



Caipo y Asociados

Estado de Situación Financiera

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2021	2020
Activo			
Disponible	5	202,992	402,573
Inversiones disponibles para la venta	6	22,972	63,986
Cartera de créditos, neto	7	1,979,431	1,981,173
Cuentas por cobrar	10	11,188	10,845
Participación en asociadas		54	53
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	20,493	24,139
Activos intangibles	9	15,526	16,018
Impuestos corrientes		6,977	5,381
Impuesto diferido	25	28,973	25,568
Otros activos	11	2,538	1,716
Total activo		2,291,144	2,531,452
Riesgo y compromisos contingentes	18	154	231
Pasivo			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	12	1,499,181	1,688,952
Adeudos y obligaciones financieras	13	371,318	424,309
Cuentas por pagar	14	32,095	37,050
Provisiones	15	9,705	4,985
Otros pasivos	15	2,631	3,051
Total pasivo		1,914,930	2,158,347
Patrimonio			
Capital social	16	262,086	255,700
Capital adicional		38,086	38,086
Reserva obligatoria		26,892	25,467
Reserva facultativa		46,021	39,578
Resultados no realizados		(26)	19
Resultados del ejercicio		3,155	14,255
Total patrimonio		376,214	373,105
Total pasivo y patrimonio		2,291,144	2,531,452
Riesgo y compromisos contingentes	18	154	231

Estado de Resultados

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2021	2020
Ingresos por intereses			
Disponible		1,025	1,016
Fondos interbancarios		127	88
Inversiones disponibles para la venta		397	697
Cartera de créditos directos		431,053	438,782
		432,602	440,583
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		(63,216)	(67,085)
Fondos interbancarios		(3)	(1)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(141)	(666)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(7,392)	(8,446)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(4,065)	(6,416)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(23)	(201)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(2,082)	(3,486)
Cuentas por pagar		(57)	(8)
		(76,979)	(86,309)
Margen financiero bruto		355,623	354,274
Provisión para créditos directos, neta de recuperos	7	(118,321)	(118,444)
Margen financiero neto		237,302	235,830
Ingresos por servicios financieros	19	24,963	24,692
Gastos por servicios financieros			
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(14)	(8)
Prima al fondo de seguro de depósito		(5,834)	(5,089)
Gastos diversos		(7,879)	(6,621)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		248,538	248,804
Resultado por operaciones financieras			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		330	258
Margen de operación		248,868	249,062
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	20	(151,840)	(158,694)
Gastos por servicios recibidos de terceros	21	(56,093)	(55,329)
Impuestos y contribuciones		(1,251)	(1,070)
		(209,184)	(215,093)
Depreciaciones y amortizaciones		(7,513)	(8,944)
Margen de operación		32,171	25,025

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2021	2020
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(2,130)	(2,525)
Provisiones para litigios y demandas		(272)	(358)
Otras provisiones		(84)	(46)
		(2,486)	(2,929)
Resultado de operación			
Otros ingresos y gastos, neto	22	(23,393)	(1,032)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta			
		6,292	21,064
Impuesto a la renta	24.C	(3,137)	(6,809)
Resultado neto del ejercicio			
		3,155	14,255
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)			
	23	0.647	2.997
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)			
	23	4,876	4,757

Estado de Resultados y Otro Resultado Integral

<i>En miles de soles</i>	2021	2020
Resultado neto del ejercicio	3,155	14,255
Otro resultado integral:		
Inversiones disponibles para la venta	(45)	(105)
Total resultado integral del ejercicio	3,110	14,150

Estado de Cambios en el Patrimonio

	Fondos propios								Ajustes al patrimonio		
	Número de acciones (nota 16.A)	Capital social (nota 16.A)	Capital adicional (nota 16.B)	Reserva obligatoria (nota 16.C)	Reserva facultativa (nota 16.D)	Resultados acumulados (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 2020	4,545,749	244,334	38,086	20,907	9,902	-	45,602	358,831	124	124	358,955
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	14,255	14,255	-	-	14,255
Otro resultado integral											
Pérdida no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(105)	(105)	(105)
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	14,255	14,255	(105)	(105)	14,150
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	45,602	(45,602)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	4,560	29,676	(34,236)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	211,452	11,366	-	-	-	(11,366)	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2020	4,757,201	255,700	38,086	25,467	39,578	-	14,255	373,086	19	19	373,105
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	3,154	3,154	-	-	3,154
Otro resultado integral											
Pérdida no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(45)	(45)	(45)
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	3,154	3,154	(45)	(45)	3,109
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	14,255	(14,255)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	1,425	6,443	(7,869)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	118,811	6,386	-	-	-	(6,386)	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2021	4,876,012	262,086	38,086	26,892	46,021	-	3,155	376,240	(26)	(26)	376,214

Estado de Flujos de Efectivo

<i>En miles de soles</i>	<i>Nota</i>	2021	2020
Conciliación de la ganancia neta con el efectivo y equivalentes al efectivo (utilizado en) provisto por las actividades de operación			
Resultado neto del ejercicio		3,155	14,255
Ajustes			
Depreciaciones y amortizaciones	8 y 9	7,122	8,875
Provisión de créditos directos	7	118,321	118,444
Provisión para cuentas por cobrar		4,533	2,525
Impuesto diferido	24	(3,405)	(4,074)
Provisiones		-	46
Impuesto a la renta corriente	23.C	6,435	10,883
Otros		610	407
Variación neta en activos y pasivos			
Cartera de créditos		(116,579)	(303,771)
Inversiones disponibles para la venta		41,014	(16,531)
Otros activos		21,678	(5,627)
Obligaciones con el público		(189,771)	395,901
Pasivos financieros, no subordinados		(41,809)	29,889
Cuentas por pagar y otras		(7,090)	5,215
Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes		(155,786)	256,437
Impuesto a las ganancias pagados		(28,973)	(18,502)
Efectivo y equivalentes al efectivo neto (utilizado en) provisto por las actividades de operación		(184,759)	237,935
Flujos de efectivo de actividades de inversión			
Entrada por ventas de inmuebles, mobiliario y equipo	8	-	20
Salidas por compras de inmuebles, mobiliario y equipo	8	(1,985)	(3,857)
Salidas por compras de intangibles	9	(1,655)	(2,034)
Efectivo y equivalentes al efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		(3,640)	(5,871)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento			
Salidas de pasivos financieros subordinados		(14,484)	-
Entrada de pasivos financieros subordinados		3,302	3,973
Efectivo y equivalentes al efectivo neto (utilizado en) provisto por las actividades de financiamiento		(11,182)	3,973
(Disminución) aumento neto en el efectivo y equivalentes al efectivo		(199,581)	236,037
Efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del año		402,573	166,536
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del año		202,992	402,573

SECCIÓN IV.
ANEXOS

Perfil de los Miembros del Directorio

Ramón Feijóo López

Presidente de Directorio - Independiente

Presidente del Directorio de Financiera Confianza, con calidad de Director Independiente. Miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Emprande 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, Magíster en Gestión de Negocios Globales por la Universidad del Pacífico, Máster International Business, mención en Negocios con América 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 Emprande 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 ocho (38) Juntas Directivas de diferentes empresas, entre ella, Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia - Asobancaria, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Granahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, Corporación Educativa Popular, entre otras. Ha ejercido diversos cargos de gestión, entre ellos, Cofundadora y Presidente Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas - Bancamía S.A. en Colombia, Cofundadora y Gerente General de la Corporación Mundial de la Mujer en Colombia, Cofundadora de la Fundación Banco Mundial de la Mujer, Cali, 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, Colombia.

Ignacio Rojas Marcos Castelló

Director Titular e Independiente

Actualmente es Vicepresidente del Directorio del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia. Ha ejercido diversos cargos como Presidente del Consejo de Administración de Adquiria 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 reconstruyendo 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 en 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

Ejerce el cargo de Gerente General desde junio de 2018. Cuenta con amplia experiencia en el sector financiero y microfinanciero.

Anteriormente se ha desempeñado como Gerente General de Microserfin, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA en Panamá, y de 2009 a 2014 como Vicepresidente Financiero y Administrativo en Bancamía, entidad de la Fundación Microfinanzas BBVA en Colombia. Previamente fue Gerente de Planeación Financiera, Gerente Territorial y Gerente de Control de Gestión y Sistemas de Información, en BBVA Colombia; entre otros cargos en el sector microfinanciero y financiero de Colombia.

Se graduó como Ingeniero Industrial por la Universidad Católica de Colombia, es especialista en gerencia de impuestos de la Universidad Externado de Colombia, cuenta con una MBA en Administración de Negocios y gestión de empresas por Inalde Business School, además de una amplia experiencia académica como docente universitario en las áreas de Finanzas, proyectos y estrategia empresarial.

Ha sido miembro de juntas directivas como del Banco Granahorrar, de AFP Horizonte Pensiones y Cesantías y presidente de la junta directiva del Fondo de empleados BBVA en Colombia, en Panamá hizo parte del directorio de REDPAMIF y actualmente es miembro del consejo de Asomif, gremios de las entidades de Microfinanzas tanto en Panamá como en el Perú respectivamente.

Mavilo Calero Gamarra

Gerente de División de Red de Comercialización

Se desempeña como Gerente de División de Red de Comercialización desde el 2019, previamente ocupó los cargos de Gerente de Desarrollo de Negocios e Innovación y Gerente Territorial, por varios años dentro de la empresa.

Asimismo, ha sido consultor en temas financieros y director técnico para México, Argentina y Uruguay en Planet Finance. Cuenta con 28 años de experiencia en el sector microfinanciero en Perú y a nivel internacional, habiendo desempeñado roles y funciones orientados al desarrollo de estrategias comerciales, negocios e innovación .

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

Además, ha desarrollado cursos de Grow Marketing a través de Colectivo 23, y el diplomado de Disrupción Digital en UTEC.

Jorge Eduardo Palomino Peña

Gerente de División de Producción y Tecnología

Se desempeña como Gerente de División de Producción y Tecnología desde el 2019, previamente ocupó los cargos de Gerente de Medios y Gerente de Tecnología y Procesos, dentro de la organización..

Antes de unirse a Financiera Confianza ocupó la Gerencia de Tecnología en el Banco del Trabajo, Gerente General de la empresa de Servicios de Tecnología del Grupo Altas Cumbres, Gerente de Tecnología de la Información y Procesos en Edpyme Raíz. Además, por 12 años formó parte de la Marina de Guerra del Perú. y con más de 25 años de experiencia liderando áreas de Tecnologías de la Información, Operaciones y de Procesos en instituciones financieras. Además de trabajar como Administrador de Sistemas en el Centro Internacional de la Papa.

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

Ana Cecilia Akamine Serpa

Gerente de División de Estrategia y Finanzas

Se desempeña como Gerente de División de Estrategia y Finanzas desde el 2013, previamente estuvo a cargo de la Gerencia de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente desde 2011, y participó en los procesos de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Antes de unirse a Financiera Confianza, asumió diversas responsabilidades como Gerente de Gestión Financiera y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa en el Banco BBVA Continental. Cuenta con alrededor de 25 años de experiencia en el sector de banca y microfinanzas.

Es Licenciada en Economía por la Universidad de Lima, tiene un Máster en Dirección de Empresas para Ejecutivos por la Universidad de Piura.

Luis Manuel Escalante Gafau

Gerente de División de Personas y Administración

Se desempeña como Gerente de División de Personas y Administración desde noviembre de 2014, previamente ocupó el cargo de Gerente de Planeamiento y Gestión Humana dentro de la misma empresa.

Antes de unirse a Financiera Confianza fue Gerente de Administración en Edpyme Nueva Visión, Jefe de Talento Humano en Caja Nuestra Gente y Sub-Gerente de Administración y Recursos Humanos en Caja Sur.

Cuenta con más de 15 años de experiencia desempeñando cargos dentro del sector financiero, en las áreas de asesoría legal, administración y recursos humanos; especialmente en instituciones de microfinanzas.

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

Pilar Flores Pinedo

Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez

Se desempeña como Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez desde el 2013, previamente estuvo a cargo de la Gerencia de Riesgos en Caja Nuestra Gente, y participó en los procesos de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Ha ocupado distintos puestos de responsabilidad por más de 20 años dentro del área de Riesgos en BBVA Perú. Cuenta con amplia experiencia profesional en el diseño y desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo, especializándose en la industria microfinanciera.

Es licenciada 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 en INCAE (Costa Rica).

Bárbara Castro Segura

Gerente de División de Servicios Jurídicos y Cumplimiento

Se desempeña como Gerente de División de Servicios Jurídicos y Cumplimiento y Secretaría General de Directorio desde el 2013. Previamente, desde el 2009 estuvo a cargo de la Gerencia de Servicios Jurídicos y la Secretaría General de Directorio de Caja Nuestra Gente, participando en los procesos de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Presidenta del Comité Estratégico de Ética y Relaciones con las Personas de ASBANC. Docente de posgrado en la Escuela de Negocios Pacífico Business

School y de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Docente principal en el Programa de Liderazgo de Mujeres Ejecutivas de Pacífico Business School.

Antes de unirse a Financiera Confianza ha ocupado cargos de alta dirección en entidades financieras del Grupo BBVA y el Grupo Intercorp. Cuenta con una trayectoria de más de 18 años en banca y microfinanzas.

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). Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Coach Ejecutiva por The Internacional School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño. Certificada por el MIT Professional Education en Transformación Digital y Nuevas Tecnologías, donde fue galardonada con el premio Fire Hydrant Award.

Mario Fernando Altamirano Cárdenas

Auditor Interno

Se desempeña como Auditor Interno desde el 2018. Antes de unirse a Financiera Confianza estuvo a cargo de la Gerencia de Auditoría de Sistemas y posteriormente de la Gerencia de Auditoría de Red del Banco BBVA Continental, en Perú, además fue Director de Auditoría en el Banco BBVA Paraguay en el período 2012-2018. Cuenta con más de 29 años de experiencia en el área de auditoría y control interno de entidades del sistema financiero.

Es Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería y cursó satisfactoriamente el PADE de informática en la Universidad ESAN.

Información Relacionada al Mercado de Valores

Las acciones comunes emitidas por Financiera Confianza no han registrado negociación en Rueda de Bolsa durante el año 2021. En el caso de los valores representativos de deuda emitidos e inscritos en Bolsa, no se ha producido a la fecha la colocación de dichos valores.

Clasificación de Riesgos

Considerando los resultados de la gestión durante el 2021, las clasificadoras de riesgo nos han mejorado y ratificado la calificación, tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

	Dic-19	Dic-20	Jun-21
	Class /Apoyo	Class /Apoyo	Class /Apoyo
Fortaleza Financiera	B+ / B+	B+ / A-	A- / A-
Certificados de Depósito Negociables	CLA-1- / CP-1- (pe)	CLA-1- / No revisado	CLA-1- / CP-1 (pe)
Perspectivas	Positiva / Estable	Positiva / Estable	Estable / Estable

La mejora se sustenta en el respaldo de la Fundación Microfinanzas BBVA producto de las sinergias con otras entidades del grupo, capitalización de utilidades y constitución de reservas, diversificación de fondeo, posicionamiento en el mercado, estabilidad y control de morosidad, generación de impacto social, la autorización por parte de la SBS para la aplicación del método ASA, sinceramiento de la cartera, niveles conservadores de cartera reprogramada y consistencia en gestión de objetivos estratégicos.

Simbología Class & Asociados:

- A: Corresponde a instituciones con una sólida fortaleza financiera. Esta categoría agrupa a las principales instituciones del sistema financiero y del sistema de seguros, que cuentan con un sólido reconocimiento en el mercado, solidez en sus principales indicadores financieros y un entorno muy estable para el desarrollo de su negocio.
- B: Corresponde a instituciones financieras o empresas de seguros con una buena fortaleza financiera. Son entidades con un valioso nivel de negocio, que cuentan con buen resultado en sus principales indicadores financieros y un entorno estable para el desarrollo de su negocio.
- CLA-1: Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos

pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a la que pertenece o en la economía.

Simbología Apoyo & Asociados:

- CATEGORÍA A: Muy buena fortaleza financiera. Corresponde a aquellas instituciones que cuentan con una muy buena capacidad de cumplir con sus obligaciones, en los términos y condiciones pactados, y de administrar los riesgos que enfrentan. Se espera que el impacto de entornos económicos adversos no sea significativo.
- CATEGORÍA B: Buena fortaleza financiera. Corresponde a aquellas instituciones que cuentan con una buena capacidad de cumplir con sus obligaciones, en los términos y condiciones pactados, y de administrar los riesgos que enfrentan. Se espera que el impacto de entornos económicos adversos sea moderado.
- CP-1 (pe): Corresponde a la más alta capacidad de pago oportuno de sus obligaciones financieras reflejando el más bajo riesgo crediticio.
- Se utiliza la nomenclatura (+) y (-), para otorgar una mayor graduación de riesgo relativo dentro de la categoría.

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

La pandemia generada por la COVID-19 ha demostrado que las empresas centradas en un enfoque de crecimiento sostenible a largo plazo y apalancadas en principios y prácticas de buen gobierno corporativo, han sido capaces de diferenciarse y de hacer frente a los efectos generados por la crisis sanitaria y económica que hemos vivido en los últimos años. En palabras de Mathias Cormann, Secretario General de la OCDE, *“un buen gobierno corporativo juega un papel crucial en el apoyo a la recuperación de nuestras economías que están intentando salir de la crisis de la COVID-19”*.

El 2021 continuó siendo un año retador para Financiera Confianza. Nos exigió la implementación de diversos cambios dentro del proceso de transformación digital y cultural que ya habíamos iniciado como una prioridad hace algunos años atrás. Continuó poniendo a prueba la capacidad adaptativa de los profesionales de nuestra entidad para adaptarse a la “nueva normalidad”: una normalidad cambiante, compleja y quebradiza. Esta realidad desafió la robustez de nuestro sistema de gobierno corporativo, el cual permitió a Financiera Confianza ser una entidad más dinámica y competitiva y, por tanto, más eficaz en la creación de valor y en el crecimiento inclusivo a largo plazo. Es decir, una entidad alineada con su propósito y valores, especialmente en épocas de crisis. Así, en el 2021, resaltamos como las principales medidas e iniciativas a nivel de Gobierno Corporativo:

- **Toma de decisiones con enfoque integrado en los distintos Grupos de Interés:** Durante el 2021, implementamos acciones destinadas a asegurar que la toma de decisiones adoptadas en los principales órganos de gobierno, sean decisiones colegiadas, diversas y que integren distintas perspectivas, a través de las cuales se velen por los intereses de nuestros clientes y colaboradores, y cumplan con las disposiciones regulatorias, entre otros.

La estructura de toma de decisiones en Financiera Confianza aseguró la diversidad de perspectivas y multiplicidad de enfoques, lo que nos permitió capturar las expectativas de nuestros principales grupos de interés orientadas a impulsar el impacto social, la sostenibilidad medioambiental y el crecimiento inclusivo.

- **Gestión basada en un análisis integral de riesgos:** En las últimas tres décadas la variedad de riesgos que las empresas debemos gestionar no ha hecho más que aumentar en cantidad, transversalidad y complejidad. Desde los riesgos financieros, la continuidad de la operación y del negocio, a la disrupción de los mercados, los desafíos de la digitalización, el uso y protección de datos, la ciberseguridad, el impacto exponencial de las redes

sociales, entre otros.

En Financiera Confianza la visión en la gestión de riesgos se ha ampliado hacia donde existen las nuevas amenazas en la medida que migramos a nuevos: espacios (entorno digital), sectores (migrantes), y canales (agentes). Nuestra gestión de riesgos, basado en un modelo de gestión integral incluye una escala clara y preventiva, identificando los riesgos financieros y no financieros, directos e indirectos, presentes y futuros, materiales y no materiales, lo que nos ha permitido ser una entidad más resiliente y, por tanto, una entidad que hace frente a los malos tiempos con éxito.

- **Estructura de toma de decisiones digital, ágil y colaborativa:**

Durante el 2021 y pese a los fuertes efectos de la segunda ola de la pandemia de COVID-19, nuestros principales órganos de gobierno mantuvieron su normal funcionamiento utilizando y fortaleciendo el uso de herramientas digitales tales como la plataforma digital “Diligent Board”. Dichos órganos de gobierno adoptaron todas las decisiones y acuerdos necesarios para mantener la continuidad de la operación y sostener la marcha económica ordinaria de la entidad.

Asimismo, en el 2021 se llevó a cabo la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de forma no presencial a través de la plataforma “Zoom”, adoptando por consenso unánime cada uno de los acuerdos y protegiendo el derecho de información de los accionistas minoritarios. Los acuerdos se difundieron a través del portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, la página web corporativa y la Oficina de Atención al Accionista.

Finalmente, la estructura de Comités Ejecutivos y Mesas de Trabajo permitió un adecuado sistema de cuentas (accountability grupal), permitiendo generar dinamismo y agilidad en la toma de decisiones y capturar el valor de los distintos estamentos y niveles organizacionales.

- **Áreas de Control Interno integradas, compartiendo conocimiento y actuando colaborativamente:**

En Financiera Confianza sabemos que para construir oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo de las familias peruanas en situación de vulnerabilidad, en un escenario complejo y ante un reto tan grande, debemos seguir innovando y acelerando el proceso de transformación digital. Sin embargo, somos conscientes de que sin un control que nos permita mitigar las amenazas en estos nuevos entornos no podremos lograr nuestro propósito ni la sostenibilidad de nuestra entidad.

Por ello, en el 2021 se creó la Mesa de Trabajo de Control Interno compuesta por diversas áreas y divisiones que gestionan los distintos riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta, tales como Auditoría Interna, Oficial de

Cumplimiento, Oficial de Conducta de Mercado, Oficial de Cumplimiento Normativo, Gerente de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude, Gerente de Seguridad de la Información, Gerente de Seguimiento de Riesgos, Gerente de Riesgo de Crédito y de Mercado y Liquidez, Gerente de Servicios Jurídicos y Cumplimiento.

En dicha mesa de trabajo se comparte información y conocimiento, se establecen medidas integrales para prever potenciales riesgos y amenazas, se trabajan sinergias para generar eficiencias en la supervisión de la entidad. Dicho trabajo colaborativo ha permitido fortalecer la prevención de riesgos y mitigar el control de daños de la entidad.

- **Información oportuna y transparente al mercado sobre la gestión de la crisis:** Se mantuvo informado al mercado de las actuaciones acordadas en Junta de Accionistas, Directorio, Comités de Directorio y Comité de Dirección, especialmente, en temas específicos relacionados al Estado de Emergencia, tales como, canales de atención no presenciales, reprogramaciones, facilidades de pago ante el impacto de la pandemia, entre otros.
- **Atención e Información al Accionista Minoritario:** La Oficina de Atención al Accionista se mantuvo cercana y en constante contacto virtual con los accionistas minoritarios. Se proporcionó una atención oportuna y fiable a los treinta y seis requerimientos de información formulados por accionistas minoritarios durante el ejercicio 2021.
- **Aprobación de Políticas y Seguimiento para el cumplimiento de criterios de idoneidad técnica y moral de los principales funcionarios de la entidad:** Reforzando el compromiso institucional de fortalecer el sistema de gobierno corporativo, el Directorio aprobó las políticas y procedimientos que permitirán verificar la idoneidad técnica, económica y moral de los accionistas, directores y principales funcionarios. Tales políticas contienen el sistema de normas, procedimientos y mecanismos de control destinados a verificar el cumplimiento de los criterios de idoneidad moral, técnica y económica de accionistas, directores, y principales funcionarios de la entidad. Ello permitirá prevenir, detectar y mitigar razonablemente cualquier impacto a la reputación e imagen de la entidad.

El 2022 continuaremos reforzando nuestro sistema de gobierno corporativo, a través de un enfoque holístico, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestras prioridades estratégicas: inclusión social, empoderamiento de la mujer y sostenibilidad medioambiental. Creemos firmemente que ello contribuirá activamente a la recuperación inclusiva y sostenible del Perú.

PILAR I: Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

Pregunta I.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones ^(*) ?	X		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.

(*) 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:
¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?	X		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 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/ 262'085,645.00	S/ 262'085,645.00	4'876,012	4'876,012

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

Clase	Número de acciones	Valor nominal	Derechos ^(*)
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 Matrícula 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. Información que se encuentra actualizada también en los registros de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. 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.

Periodicidad:	Dentro de las cuarenta y ocho horas	
	Semanal	X
	Otros / Detalle (en días)	

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

Pregunta I.5

	Si	No	Explicación:
<p>a. ¿La sociedad tiene como política que las propuestas del Directorio referidas a operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas (i.e, fusiones, escisiones, ampliaciones de capital, entre otras) sean explicadas previamente por dicho órgano en un informe detallado con la opinión independiente de un asesor externo de reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?</p>	X		<p>En el Código de Gobierno Corporativo se establece expresamente como obligación del Directorio de Financiera Confianza el Deber de Diligencia y Legalidad conforme al cual, dado el carácter fiduciario de su responsabilidad, los 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 asesoren 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. Asimismo, a lo largo de los ejercicios el Directorio ha solicitado la contratación de asesores externos para analizar determinados aspectos de interés para el Directorio.</p>
<p>b. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?</p>	X		<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 y que exista prohibición legal al respecto (secreto bancario, reserva legal, entre otros).</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^(*), 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 en caso así los accionistas lo requieran.	

- 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 queda 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, 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, 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	31/03/2021
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La política de dividendos para el 2021 consiste en: "Distribuir entre los accionistas de la sociedad, como máximo, el 50% (cincuenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2021, 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).

	<p>En esta política se considera que la evaluación de suficiencia de capital de la sociedad, realizada para el ejercicio 2021, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones previendo la necesidad de fortalecer el patrimonio efectivo de la sociedad a través de la capitalización de hasta el 50% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2021, de acuerdo con lo establecido en esta política de dividendos 2021.</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"> • Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2021 o existan resultados acumulados de ejercicios anteriores; • Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la Sociedad; • Que las decisiones económicas y financieras de la Sociedad lo permitan y aconsejen. <p>El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2022, 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 2021. 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	118,811	0.00	211,452
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	Ninguna	

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 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?		X	El Estatuto, aprobado por Junta 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 de ser negativa su respuesta precise el órgano que las ejerce.

	Si	No	Órgano
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Directorio, Comité de Directorio, Auditoría, 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 exista expresa delegación de esta facultad por la Junta General de Accionistas.

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 hubieran sido registradas ante la Sociedad, cursadas por la Secretaría General de Directorio. En tales comunicaciones se proporciona a los accionistas los documentos que sustentan cada punto de agenda de la Junta General de Accionistas. Por otro lado, las convocatorias se publican como Hecho de Importancia ante la Superintendencia de Mercado de Valores conjuntamente con la documentación de sustento de los puntos de agenda regulatorios.

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
25/02/2021	31/03/2021	Junta no presencial, por medio electrónico a través de la plataforma tecnológica "Zoom".		X		X	98.42%	4'682,271	98.42%	0%	0

(*) 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 el voto es efectivamente el accionista?		X	El Estatuto Social, aprobado por Junta General de Accionistas, solo prevé la participación presencial en las JGA, ya sea por representación 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	Correos postales	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	X		La sociedad cuenta con el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que

medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?			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		Si, 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 delegue su voto, así como el sentido de su voto, entre otros. Cabe precisar que tal modelo también se encuentra inserto 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:
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?		X	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.
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?	X		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.

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

Pregunta II.12	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		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.
b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X		La Sociedad pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos que son puestos en conocimiento de la JGA con una periodicidad anual, en caso corresponda.

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/Secretario en JOA	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		De acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento de Directorio, los miembros del Directorio deben cumplir con los requisitos de trayectoria profesional, honorabilidad, formación académica y experiencia que les permitan el mejor desarrollo de sus funciones, así como de pro actividad, juicio, espíritu participativo, transparencia empresarial y dedicación suficiente.

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 (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Directores (sin incluir a los independientes)					
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	Administradora de Empresas. Master en Gestión de Negocios Globales.	15/04/2011		0	0

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 (Bancamía) 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 Empresa 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			
Mercedes Gomez Restrepo	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009		0	0
Directores Independientes					
Ramón Feijóo López	Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas. Es Director en el 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	30/03/2009		0	0

	Asimismo, es Director en Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina. Es Director en Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico..				
Ignacio Rojas-Marcos Castello	Ingeniero Industrial. Master en Dirección y Administración de Empresas. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamía) 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 Máster Suma Cum-Laude en Administración de Negocios 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.	29/08/2019		0	0

(*) 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 sólo 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:

Menor a 35	Entre 35 a 55	Entre 55 a 65	Mayor a 65
	1	1	5

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

Sí No X

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

--

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

Sí No X

Pregunta III.2	Si	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.

Principio 16: Funciones del Directorio

Pregunta III.4	Si	No	Explicación:
¿El Directorio tiene como función?: 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 X 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.	El Comité de Dirección, siempre debe dar cuenta al Directorio en el uso de tales facultades.
Aprobación del Esquema de Remuneración Variable para la Red Comercial y Red de Operaciones.	El Comité de Dirección, siempre debe dar cuenta al Directorio en el uso de tales facultades.

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Sí	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: 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. Durante el ejercicio, el Directorio no contrató los servicios de asesores externos para analizar los temas que se tratarán en la sesión de Directorio o alguno de los asuntos sometidos para su decisión.
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 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.
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.	X		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

- 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)	0.024%	Entrega de acciones	0
Directores Independientes	0.928%	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 Septiembre de 2021.

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, que son propuestos ante la JGA	X	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los Directores	X	
Otros / Detalle	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.
--	--

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.

Adicionalmente, a los establecidos en los “Lineamientos para la Calificación de Directores Independientes”, la sociedad ha establecido los siguientes criterios para calificar a sus Directores como independiente:

Como se indicó precedentemente, no es de aplicación a Financiera Confianza los Lineamientos para la Calificación de Directores Independientes. Sin perjuicio de ello, en el Reglamento de Directorio se define como Director Independiente como aquel que es seleccionado por su prestigio profesional e independencia económica y que no tiene ni ha tenido, en los últimos tres (3) años consecutivos anteriores a su designación, vinculación con la Sociedad, su administración, grupo económico o sus accionistas principales, entendiéndose a estos últimos como aquéllos que tienen la propiedad del 5% o más de las acciones de la Sociedad. La vinculación se define en las Normas especiales sobre vinculación y grupo económico, aprobadas mediante Resolución SBS N° 5780-2015 y sus posteriores modificatorias. El Director Independiente de una empresa podrá ser Director Independiente de otras empresas de su Grupo Económico.

Pregunta III.8	Si	No	Explicación:
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 las reuniones puedan realizarse de manera fluida e ininterrumpida. Asimismo, la Sociedad ha puesto a disposición de los miembros del Directorio, la Plataforma Digital Diligent 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.

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

Número de sesiones realizadas	13
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	1
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	93

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 del 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	De acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, se tiene previsto alternar 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	31/03/2021	Si	n/a	n/a	n/a
Directores	31/03/2021	Si	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, el mismo que en su numeral 2.b.e indica que es 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 esta opinión con la finalidad que sea puesto a conocimiento de la JGA, quien es la responsable de la designación de los miembros del Directorio de la Sociedad. Asimismo, se establece la función del Comité de evaluar y proponer al Directorio el sistema de remuneraciones de la Alta Gerencia. También se debe cumplir con lo establecido en las Políticas para la evaluación de requisitos e impedimentos de Directores y Accionistas, Gerentes y principales funcionarios.

Pregunta III.14	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que supervisa la eficacia e idoneidad del sistema de control interno y	X		La sociedad cuenta con el Comité de Auditoría, el cual tiene como objetivo principal el de supervisar

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?		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 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:

	Sí	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:	Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana	
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 ^(*) : 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 Castelló	01/08/2017		Miembro – Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			66.67%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			9
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí X No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí X No

(*) 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 representa.

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

Denominación del Comité:	Comité de Riesgos
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 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.

Miembros del Comité ^(*) :	Fecha		Cargo dentro del Comité
Nombres y Apellidos	Inicio ^(**)	Término ^(***)	
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 X No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí No X

- (*) 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:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	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 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.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro – Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Presidente
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Miembro – Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			66.67%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			6
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí X No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí No X

- (*) 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:	Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento
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 ^(*) : Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio ^(**)	Término ^(***)	
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:			6
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí X No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí X No

(*) 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 Normativo/ 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, gerentes, funcionarios y demás colaboradores (**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?	X		La Sociedad cuenta con un Código de Ética y Conducta y Código de Gobierno Corporativo que es de aplicación para todos los profesionales de Financiera Confianza (Directores, Gerente General, Gerentes de división, 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 de División de Personas y Administración 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:

	Si	No
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 Ética y Disciplina / División de Personas y Administración / Oficialía de Cumplimiento Normativo
----------------	--

Personas encargadas

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

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

X 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

	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permitan 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. Dicho canal es gestionado por una división independiente "Oficial de Cumplimiento Normativo" que reporta directamente al Directorio.
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?	X		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 y a la Gerencia de Riesgo No Financieros y Prevención del Fraude, cuyo informe es presentado y analizado por el Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y al Directorio.

Pregunta III.18

	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		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 debe reportar a la Secretaría General las operaciones vinculadas y la gestión de los conflictos de interés que haya gestionado.
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?			N/A
c. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con autorización previa del Directorio?			N/A

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 reflejados y detallados en el Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.
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	Secretaría General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/ Comité de Riesgos.
Aprobación	Directorio
Revelación	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez/ Gerente de Personas y Administración

- 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 Secretaría 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 registrá por las disposiciones del Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés, aprobado por el Directorio, debiendo Secretaría 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 ^(*)	Tipo de la operación	Importe (S/.)
N/A			
N/A			
N/A			

(*) 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 X No

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.20 / Cumplimiento

	Sí	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	X		La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y con Manual de Funciones de la Gerencia General, así como Manuales de Organización y Funciones de las distintas Gerencias de la Sociedad y del órgano de gobierno "Comité de Dirección" donde se adoptan las decisiones ordinarias de la Alta Gerencia.
b. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?	X		Los roles de Gerente General y de 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 especializados 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 y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	X	La remuneración de la Alta Gerencia solo tiene un componente fijo. Anualmente, en función a los resultados obtenidos en la organización, basado en el cumplimiento de metas y asunción responsable de riesgos, el Directorio puede otorgar 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	0.08%	0.01%
Plana Gerencial	0.37%	0.04%

(*) 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.

- b. 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		

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

Cumplimiento de indicadores estratégicos y presupuestales (Número de Clientes, Calidad de cartera (mora y pérdidas por deterioro), margen bruto, gastos, BDI, inclusión de clientes vulnerables y/o pobres, indicador de riesgo operacional, gestión de acciones estratégicas y proyectos, entre otros.

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

Sí X No

PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	Si	No	Explicación:
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?	X		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.
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?	X		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

¿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 X No

Pregunta IV.2	Si	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 X 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 (*)	Término (**)	

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:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?	X		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 Admisión y Seguimiento de Riesgo, (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, se cuenta con una división de Cumplimiento conformada por (i) Oficial de Conducta de Mercado, (ii) Oficial de Cumplimiento; y (iii) Oficial de Cumplimiento Normativo. Asimismo, se cuenta con la Gerencia de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude que reporta directamente a la Gerencia General. Y con la Gerencia de Servicios Jurídicos y Cumplimiento donde se gestiona específicamente el riesgo legal. Todas estas áreas conforman un Squad denominado "Control Interno" donde comparten los hallazgos de sus supervisiones y fortalecen la gestión de riesgo integralmente de la Sociedad. Finalmente, anualmente se contrata los servicios de una Sociedad de Auditoría Externa quien audita la parte financiera contable, auditoría interna, prevención de lavado de activos, entre otros.

Principio 26: Auditoría interna

Pregunta IV.4	Si	No	Explicación:
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?	X		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, reportando orgánica y funcionalmente directamente al Directorio.
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 eficacia del cumplimiento normativo?	X		El Reglamento de Auditoría Interna dentro de las actividades programadas que debe contener, 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 X No

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

Depende de:	Comité de Directorio de Auditoría/Directorio
-------------	--

b. Indique si la sociedad cuenta con un Auditor Interno Corporativo.
 Sí No X

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

	Sí	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 / 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 Auditoría Externa, de acuerdo a la propuesta formulada por el Directorio y por el Comité de Auditoría. 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 X 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 Auditoría 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 X
- 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 X

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 X No

Pregunta IV.7	Si	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
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	2017	257,240	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	2018	261,370	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	2019	251,930	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	2020	247800	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	2021	254880	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 X 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 X 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.	

Pregunta V.2	Si	No	Explicación:
¿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) / 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%	2,067	1.56%
Entre 1% y un 5%	1	2.08%
Entre 5% y un 10%	0	0%
Mayor al 10%	1	96.36%
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	Si	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 X 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 las Memorias Anuales 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 Secretaria 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, y Políticas para la evaluación de requisitos e impedimentos de Directores y Accionistas
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 que se trate del Estatuto de la sociedad.

Reporte de Sostenibilidad Corporativa

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Financiera Confianza S.A.A.

Ejercicio:

2021

Página Web:

www.confianza.pe

Denominación o Razón Social de la Empresa Revisora: (1)

No se cuenta con una auditoría externa

RPJ

OE3205

(1) 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		Sí, 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. Asimismo, en el numeral 4.6 del Código de Ética y Conducta se declara el compromiso con nuestro entorno, describiéndose el respeto al mismo en el desarrollo de nuestra actividad y financiación de proyectos, además del respeto a valores culturales, artísticos o naturales, en especial aquellos que estén protegidos. Adicionalmente, desde el 2018, se estableció como una de las líneas estratégicas del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA, la sostenibilidad ambiental.

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 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)	28/01/2021	2009

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

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?</i>	X		Sí, la última modificación se realizó en la Sesión Ordinaria de Directorio N° 607-2021 del 28 de enero del 2021.
<i>¿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 (*)?</i>		X	El reglamento establece el marco normativo para la inclusión de aspectos ambientales y sociales en el proceso crediticio.
<i>¿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?</i>		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	Sí	No	Explicación:
<i>¿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? (*)</i>		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:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

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:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI):

Pregunta 3

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)?	X		

(*) 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
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 CO2e)		
	Alcance 1 (*)	Alcance 2 (**)	Alcance 3 (***)
2021	11.41	318.51	27.8
2020	70.14	431.19	19.44
2019	491.35	699.53	296.76

(*) 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	Se aplican buenas prácticas para la reducción de consumos de factores para el cálculo de la Huella de Carbono.

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 m3) en todas sus actividades?	X		Se recoge información de la red de agencias y oficinas y de la Sede Principal.

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 (m3)
2021	67,679.82
2020	31,526.31
2019	40,699.15

Pregunta 6	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su huella hídrica (*)?		X	Se lleva el registro de los consumos en M3 de la red de agencias y oficinas.

(*) 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.	
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.	

Pregunta 7	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua?		X	Se aplican buenas prácticas para el control del consumo de agua, se identifican las desviaciones según tamaño de la agencia u oficina y cantidad de ocupantes.

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?		X	Se aplican buenas prácticas para el control del consumo de agua, se identifican las desviaciones según tamaño de la agencia u oficina y cantidad de ocupantes, no se han planteado metas específicas.

Pregunta 8	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)?		X	No se controla la calidad de los efluentes

(*) 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		Se recoge información de la red de agencias y oficinas y de la Sede Principal.

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)
2021	1,575,224.01
2020	2,147,289.40
2019	3,126,148.97

Pregunta 10	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?		X	Se verifica que los consumos correspondan a la cantidad de equipos de cómputo y aire acondicionado. Se realizan verificaciones y mantenimiento instalaciones cuando hay desviaciones

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:

Pregunta 11	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?		X	Solo se mide en la Oficina Principal, en donde el arrendador tiene un proceso y herramientas para el cálculo.

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.

Pregunta 12	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos?		X	Solo se mide en la Oficina Principal, en donde el arrendador tiene un proceso y herramientas para el cálculo.

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:
¿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)?		X	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.

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		Sí, como parte de la gestión de riesgo operacional, Financiera Confianza ha identificado todos los macro procesos y procesos de la empresa relacionados a sus diversos Grupos de Interés (clientes, colaboradores, accionista, proveedores, etc.), en los cuales se han evaluado los riesgos asociados y los riesgos residuales, sobre los cuales se han establecido 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		Sí, 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 y del órgano de supervisión como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

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.

Pregunta 14	Sí	No	Explicación:
¿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:

Controversia o conflicto	Estado o situación	Año de inicio

Pregunta 15	Sí	No	Explicación:
¿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, reputación, 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 de servicios, hay cláusulas contractuales obligatorias, 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
Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de adquisición de bienes 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		Financiera Confianza 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 el 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		El Directorio de la sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual se reúne de manera bimestral 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	22/3/2018	2018
b. La diversidad.	X		Código de Ética y Conducta	22/3/2018	2018
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	X		Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en	5/11/2019	2019

			el Centro de Trabajo		
d. <i>Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).</i>	X		Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo	5/11/2019	2019
e. <i>Libertad de afiliación y negociación colectiva.</i>	X		Política de Compensaciones y Beneficios	14/09/2019	2019
f. <i>Erradicación del trabajo forzoso.</i>		X			
g. <i>Erradicación del trabajo infantil.</i>		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
Mujeres	1092	45.5
Hombres	1309	54.5
Total	2401	100.00

Pregunta 17	Sí	No	Explicación:
¿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		Una (1) 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:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación
Multa de la Intendencia Regional de SUNAFIL en Tacna, por no presentar en la fiscalización las constancias de capacitación en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo del año 2015, referidas a un único trabajador.	Proceso administrativo concluido, impugnado en la vía judicial.

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:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación
Ninguna	

Pregunta 18	Sí	No	Explicación:
¿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 Seguridad y Salud en el Trabajo y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Pregunta 19	Sí	No	Explicación:
¿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	2021	2020	2019
Nº de Empleados Directos	2,401	2,299	2,417
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	5,535,803	5,313,909	4,637,960
Nº de Accidentes Leves (Empleados Directos)	0	2	1
Nº de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	40	26	39
Nº de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio			
Nº 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.

Pregunta 20	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su clima laboral?	X		Se realiza una encuesta y plan de acción de clima laboral.

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

	Sí	No	Explicación:
¿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:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Plan Estratégico 2022	20/12/2021	2022

Pregunta 21	Sí	No	Explicación:
¿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:

Denominación del documento
Reglamento de Formación y Desarrollo Humano

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

	Sí	No	Explicación:
¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio?		X	Ha sido aprobada por el Comité de Dirección de la empresa.

Pregunta 22	Sí	No	Explicación:
¿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
Reglamento 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 "ecoeficiencia", 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><i>¿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?</i></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
<p>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)</p>	25/11/2020	2016

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

	Sí	No	Explicación:
<p><i>¿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?</i></p>	X		<p>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.</p>
<p><i>¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?</i></p>	X		<p>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, que contiene una declaración y respeto por los Derechos Humanos.</p>

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Pregunta 24	Sí	No	Explicación:
¿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.

Certificación internacional	Enlace web

Pregunta 25	Sí	No	Explicación:
¿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 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:

Denominación del Reporte	Enlace web
Informe de desempeño social "Midiendo lo que realmente importa"	http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/tag/midiendo-lo-que-realmente-importa/ https://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/informe-2020/