



MEMORIA ANUAL 2022

CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	3
---	----------

SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN

Carta del Presidente del Directorio.....	5
Carta de la Gerencia General	7
Entorno Económico 2022	11

SECCIÓN II. EL NEGOCIO

● Capítulo 1. Financiera Confianza	
Perfil de Financiera Confianza	19
Marco Estratégico	20
Nuestra Estructura	22
Fundación Microfinanzas BBVA	23
Nuestra Historia	25
● Capítulo 2. Nuestro Alcance	
Nuestros Clientes	27
Nuestra Oferta de Valor	30
Formación para Nuestros Clientes.....	54
Alianzas Estratégicas	57
Nuestros Canales	62
● Capítulo 3. Cultura Corporativa	
Nuestra Cultura	71
Buen Gobierno Corporativo	77
● Capítulo 4. Gestión Integral del Riesgo	
Gestión de Riesgos Post Impacto de la COVID-19	81
Gestión del Riesgo Operacional y Prevención del Fraude	86
● Capítulo 5. Gestión Económica	
Desempeño Financiero	92
Creación de Valor Económico Directo a los Grupos de Interés	100

SECCIÓN III. ESTADOS FINANCIEROS

Dictamen de los Auditores Independientes	102
--	-----

SECCIÓN IV. ANEXOS

Perfil de los miembros del Directorio	111
Perfil de la Alta Gerencia	113
Información Relacionada al Mercado de Valores	118
Clasificación de Riesgos	119
Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas.....	121
Reporte de Sostenibilidad Corporativa.....	222

Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2022.

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



Ana Cecilia Akamine Serpa

Gerente General



Victor S. Blas Campos

Gerente de División de
Estrategia y Finanzas



Sección I. Introducción

Carta del Presidente del Directorio

Ramón Feijóo López



Presentar un año más los resultados de Financiera Confianza, supone un verdadero orgullo, ya que estas páginas reflejan el compromiso de nuestra institución con el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las casi 700.000 personas a las que atendemos.

La pobreza en sus múltiples dimensiones continúa suponiendo un desafío central en nuestra región, América Latina, sigue siendo la región más desigual del planeta. Reducirla es, si cabe, más que un reto para el Grupo Fundación Microfinanzas BBVA, su razón de ser y a la que en sus quince años de actividad ha aportado una visión innovadora en la inclusión financiera con una clara apuesta por la revolución digital; apuesta firme gracias a la cual ha logrado aumentar su escala y alcance para llegar a zonas cada vez más pobres y alejadas.

La Fundación Microfinanzas BBVA ha celebrado su 15 aniversario, un período durante el cual las entidades de su grupo han entregado más de 18.000 millones de dólares en créditos a más de 6 millones de microempresarios, facilitándoles oportunidades para mejorar sus vidas.

Así se ha convertido en el primer operador con metodología propia, las finanzas productivas: servicios financieros, capacitación y acompañamiento para que las personas progresen a través de los excedentes que generan sus negocios.

La apuesta por contribuir a la igualdad de género queda reflejada en que ha cerrado 2022 atendiendo a más de trescientas cincuenta y ocho mil mujeres con una oferta de valor especialmente diseñada para ellas con productos y servicios como 'Palabra de Mujer' y 'Emprendiendo Mujer' que incluyen además de crédito, formación.

Solo en 2022, Financiera Confianza ha formado a más de ochenta y cuatro mil ochocientas personas, de las que más del 70% son mujeres, principalmente, en programas como 'Academia Confianza' y 'Aprendiendo Confianza'. Una formación que se imparte en el marco de 'Palabra de Mujer', fundamentalmente en formato digital o híbrido, ya que además de contenidos de educación financiera y de

gestión de negocios, busca desarrollar las competencias digitales de nuestras clientas.

Y es que reducir la brecha digital es un objetivo en el que nuestra entidad viene trabajando no sólo desde la capacitación, sino también con otras iniciativas como el proyecto para ampliar el acceso a internet en zonas remotas mediante la instalación de antenas satelitales de las cuales ya están en funcionamiento 44 agentes satelitales que han beneficiado a más de 1.400 personas.

Igualmente Financiera Confianza lleva años impulsando la transformación digital de su modelo para acompañar a los clientes menos digitalizados y atender a los más avanzados, permitiéndoles ahorrar tiempo y dinero en sus gestiones financieras. De igual manera, se acompaña a los emprendedores más vulnerables de una forma guiada en su proceso de incursión en la economía digital para el progreso de sus negocios.

Una transformación que incluye la digitalización y optimización continua de los procesos internos, para hacerlos más eficientes, sencillos y seguros con avances muy notables este año, como la innovadora biometría facial para que los clientes se puedan dar de alta; de hecho ya una de cada tres altas en nuestra financiera se realiza mediante *onboarding* digital.

La sostenibilidad ambiental también es parte de nuestra misión que se integra en el marco ESG (factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo) y los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-FI). Durante 2022 hemos seguido promoviendo el acceso a agua segura y a saneamiento a través de nuestro producto 'Construyendo Confianza' y créditos a cafetaleros para el uso de abonos orgánicos. Además hemos formado a nuestros asesores en riesgo medioambiental y productos verdes. Apoyamos así también una transición hacia una actividad más sostenible y junto con los seguros, a una mayor resiliencia.

La medición de impacto social sigue siendo una de nuestras fortalezas y un ámbito en el que somos referentes internacionales. Gracias a este sistema conocemos que el 63% de los clientes con un crédito vigente al cierre de 2022 se encuentran en una situación de vulnerabilidad monetaria, y el 24% en pobreza. Igualmente sabemos que el 30% son jóvenes y el 8% mayores de 60. Y que uno de cada tres viven en un entorno rural.

Cifras y datos que una vez más servirán para que nuestros equipos diseñen programas acordes a las necesidades de todas esas personas que están tras esos números, por eso, en 2023 continuaremos trabajando comprometidos para seguir apoyando presentes y mejorando futuros.

Reciban un cordial saludo,

Carta del Gerente General

Ana Cecilia Akamine Serpa



En el 2022, asumí la Gerencia General de Financiera Confianza con la misma convicción con la que me uní a la organización hace 12 años atrás, para trabajar por el progreso de los hogares en el Perú, muy consciente de los retos que deparaba el futuro en ese momento.

Aun cuando la actividad económica del Perú mostraba signos de recuperación luego de la emergencia sanitaria, el 2022 se caracterizó por ser un año en el que, como país, enfrentamos complejidades de diferente índole tanto a nivel local como internacional, con escenarios de alta incertidumbre, inestabilidad sociopolítica y presiones inflacionarias que limitaron el crecimiento económico de diversos sectores del Perú y, sobre todo, el desarrollo de su población.

A pesar de los vientos externos en contra, en Financiera Confianza supimos reaccionar rápidamente para adecuarnos a los desafíos de un entorno tan cambiante con la solidez y fortaleza que nos representan, y con el firme compromiso de continuar generando oportunidades de desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, a familias en situación de vulnerabilidad. Un propósito que mantenemos desde hace 30 años y que es visible al lector en cada una de las hojas que componen nuestra Memoria Anual 2022.

Es así que cerramos el año atendiendo a casi 700 mil clientes a nivel nacional: un 91.8% a través de un producto del pasivo y un 37.9% mediante un crédito productivo para impulsar sus negocios. Precisamente, en este último grupo, incluimos cerca de 114 mil clientes nuevos en el año, quienes presentaban un alto nivel de vulnerabilidad económica (73.9% se hallaba en situación de pobreza o en riesgo de caer en ella) y de vulnerabilidad social, siendo la mayoría mujeres (59.3%) y con un importante alcance en entornos rurales (25.7%).

Logramos que más de 35 mil personas ingresen por primera vez al sistema financiero, de las cuales el 58% fueron mujeres. Otro hito especialmente

importante del año fue facilitar la inclusión financiera a través de ahorros y créditos a más de 3.6 mil personas migrantes y desplazadas, principalmente de nacionalidad venezolana en las regiones de Lima, Trujillo y Arequipa. Gracias a nuestra metodología de Finanzas Productivas, nuestros clientes cuentan con los servicios financieros y acompañamiento que necesitan para salir adelante y mejorar su bienestar y el de sus familias.

Con el objetivo de consolidar nuestro modelo de banca relacional y desarrollar una oferta de valor en función a las necesidades del emprendedor, este año, de la mano con la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA) y la Iniciativa de Pobreza y Desarrollo Humano de la Universidad de Oxford (OPHI), incorporamos por primera vez una metodología internacional para cuantificar la pobreza multidimensional de nuestros clientes. Esta es una herramienta que complementa nuestro sistema de medición de pobreza monetaria y que nos permite profundizar en las necesidades reales de los clientes que atendemos.

Tras una identificación exhaustiva de las carencias relacionadas con acceso a servicios básicos (como educación e internet) o viviendas dignas, implementamos soluciones para dar respuesta a dichas necesidades. Un ejemplo de ello es nuestro primer “Programa de Becas de Financiera Confianza”, con el que cubriremos los estudios superiores de cuatro hijos de nuestros clientes, o el lanzamiento de “La Academia de Confianza”, una plataforma educativa con contenidos gratuitos y de libre acceso para fomentar el desarrollo de capacidades en los emprendedores.

Adicionalmente, para mejorar las condiciones sanitarias en las viviendas, generamos alianzas con entidades técnicas especializadas en agua y saneamiento; y continuamos expandiendo nuestra red de Agentes Confianza Satelitales, con los que podemos llevar conectividad satelital a 51 comunidades remotas en las zonas de mayor pobreza en el país. Este tipo de iniciativas son las que nos permiten contribuir en 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), y que se manifiestan en la estrategia de desarrollo sostenible que perseguimos.

Todos estos resultados se sostienen en diferentes palancas que direccionaron nuestras acciones más tácticas, siendo una de ellas el robustecimiento de nuestro modelo de gestión del riesgo crediticio frente a la coyuntura. Para ello, reforzamos la calidad de originación de nuestros créditos a través del uso de modelos para delegación de autonomías, asegurando una mejor admisión del riesgo que se evidencia en un resultado de cosechas con niveles similares a pre-pandemia. Asimismo, aplicamos una gestión focalizada de segmentos de portafolio por zonas y sectores más impactados. En el ámbito de recuperación, acompañamos a nuestros clientes con diferentes facilidades de normalización de crédito acorde con su nueva situación.

Operar con un modelo de negocio cada vez más eficiente fue otra de nuestras prioridades para cumplir el objetivo de escalar nuestro impacto. Esto se sustenta en gran medida en la estrategia de transformación digital que iniciamos hace 6 años en Financiera Confianza, fomentando una cultura de innovación constante, la digitalización de procesos y el desarrollo de canales ligeros. Gracias a ello, contamos con una red propia de casi 2 mil Agentes Confianza a nivel nacional y herramientas digitales que facilitan el trabajo a nuestros asesores. Así, logramos reducir los ratios de eficiencia por debajo del 53% y superar los niveles de productividad pre-pandemia.

En línea con ello, en el 2022 continuamos invirtiendo en tecnologías más eficientes y de alto valor para la organización, colaboradores y, sobre todo, para nuestros clientes. Un ejemplo de ello es la incorporación de la contratación electrónica para la adquisición de productos de banca grupal y la disponibilización de autoservicios en nuestra banca móvil. También, implementamos la biometría de voz en el App Financiera Confianza, siendo la primera institución financiera en el Perú con esta funcionalidad, y la biometría facial en agencias. Al día de hoy, puedo afirmar que contamos con los procesos y herramientas que permiten una atención 100% digital en el campo a nuestros clientes.

La creación de estos ecosistemas financieros digitales definitivamente no ha sido sencilla, pues depende en gran medida de factores externos como los niveles de alfabetización digital de las personas, las condiciones para adquirir dispositivos, la facilidad para aprender, o la confianza en nuevas tecnologías. Es por ello que instalamos “Esquinas Digitales” en nuestras agencias, equipadas con computadoras e internet para acompañar a nuestros clientes en su aprendizaje digital, y con el entrenamiento al personal, brindarles asesorías personalizadas. De esta manera, venimos facilitando su proceso de digitalización y el uso de servicios financieros digitales.

Tras la adopción de estas estrategias, cerramos el 2022 con una mejora en los márgenes de rentabilidad y un resultado neto de S/ 42.8 millones, cifras que reflejan una gestión integral de las líneas de acción y que demuestran el compromiso de cada uno de los colaboradores de Financiera Confianza, aún en escenarios adversos, por dar sostenibilidad a nuestro propósito misional, para beneficiar a más emprendedores en el Perú. Como consecuencia, logramos posicionarnos como la entidad con la mayor participación de cartera (48%) de la FMBBVA.

En mérito a ello y a nuestra fortaleza patrimonial, mejoramos nuestro rating crediticio por parte de Class & Asociados de CLA-1- a ML A-1.pe en el Segundo Programa de Emisiones de CDN. Adicionalmente, tanto Class & Asociados como Apoyo & Asociados ratificaron nuestro rating a nivel entidad en A- con perspectiva estable, sustentado en el buen manejo financiero de la organización.

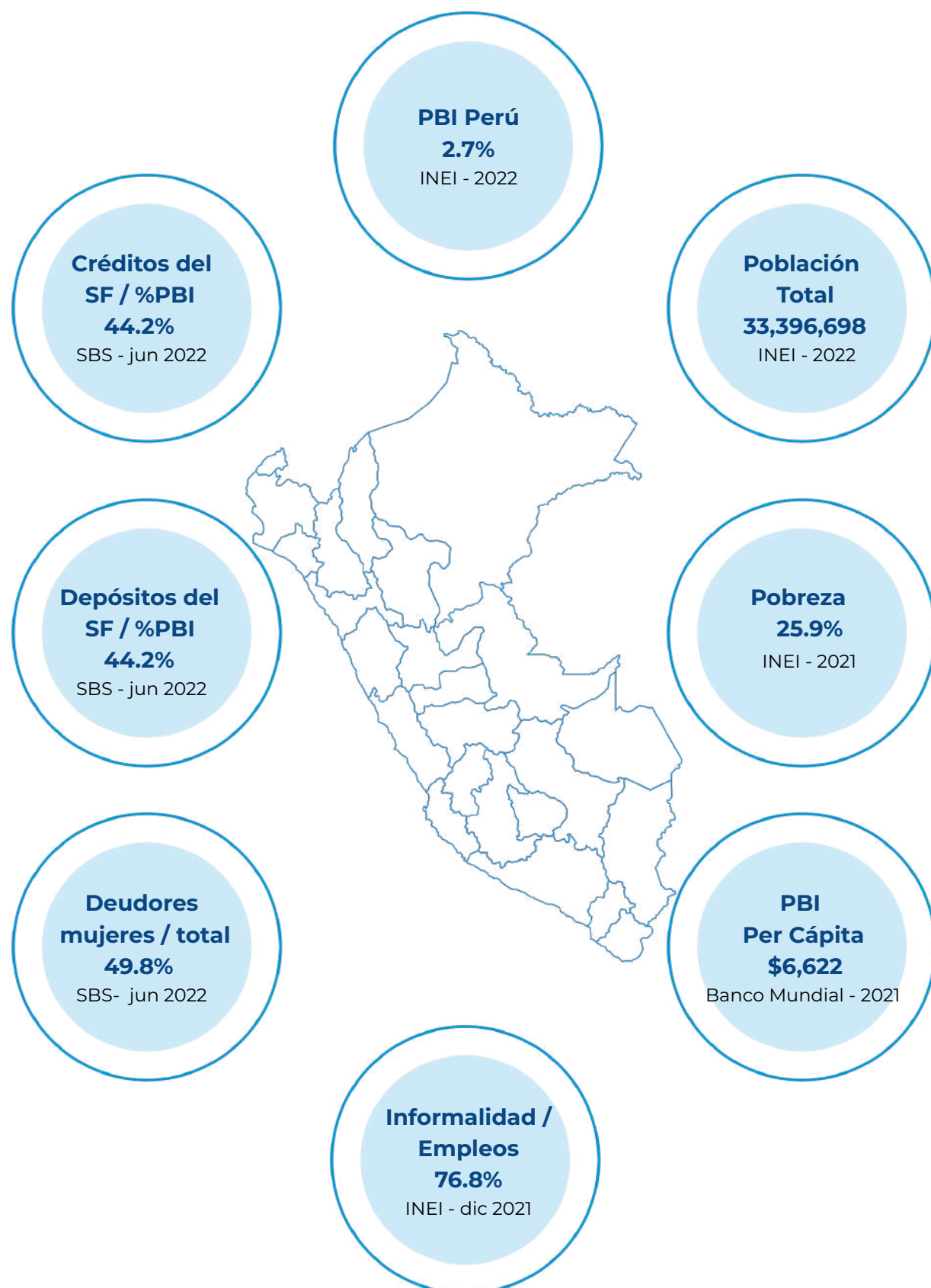
Del mismo modo, tras la realización de una auditoría exhaustiva a nuestros procesos y controles, recibimos con mucho orgullo la renovación de la autorización de uso del Método ASA otorgada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, una renovación que se aplicó sin ningún requerimiento adicional de capital, hasta abril del 2025. Esto es el reflejo de un fortalecimiento constante de nuestra cultura de riesgos y de la implementación de productos y servicios que cumplan con estándares de calidad y seguridad para nuestros clientes.

Nuestros resultados no hubieran sido posibles sin la contribución de nuestros aliados estratégicos: Alianza Cacao de USAID, la Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú (Asomif), CARE Perú, CEDRO, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro (WOCCU), la Corporación Financiera Internacional (IFC), HIAS Perú y Water For People; a quienes agradezco por confiar en nuestra institución para participar en proyectos de cooperación por el desarrollo sostenible y equitativo de los hogares en el Perú.

Quiero agradecer también a la FMBBVA por acompañarnos día a día en estos últimos 15 años. Por propiciar la transferencia de conocimientos que generan valor en Financiera Confianza y por generar espacios enriquecedores para compartir buenas prácticas entre las entidades que hacemos parte de la FMBBVA. Un respaldo que marca la diferencia. Asimismo, quiero destacar, sobre todo, el trabajo de cada una de las personas que conforman Financiera Confianza, un equipo que, con sabiduría, responsabilidad, constancia y vocación de servicio, contribuye diariamente a nuestra misión y, con el deseo de aspirar a más, saben superar los entornos más retadores que podamos imaginar.

Finalmente, en nombre de Financiera Confianza, quiero extender mi agradecimiento a los miembros del Directorio, pues su asesoría constante y recomendaciones han sido vitales para garantizar el cumplimiento responsable de nuestra misión de generar más oportunidades inclusivas de confianza.

Entorno Económico 2022



Contexto Externo

El mundo atraviesa un período volátil: los cambios económicos, geopolíticos y ecológicos impactan en las perspectivas mundiales.

La mayor inflación registrada en varias décadas, el endurecimiento de las condiciones financieras en mayor parte del mundo, la invasión rusa de Ucrania y la persistencia de la COVID-19 inciden notablemente en las perspectivas. La normalización de las políticas monetarias y fiscales que brindaron un apoyo sin precedentes durante la pandemia, está enfriando la demanda al tiempo que las autoridades económicas procuran reducir la inflación para que retorne al nivel fijado como meta.

Sin embargo, cada vez son más las economías en las que el crecimiento está desacelerándose o está sufriendo una contracción. La salud futura de la economía mundial depende fundamentalmente de la adecuada calibración de la política monetaria, el curso de la guerra en Ucrania y la posibilidad de que surjan nuevas perturbaciones por el lado de la oferta relacionadas con la pandemia, como en China.

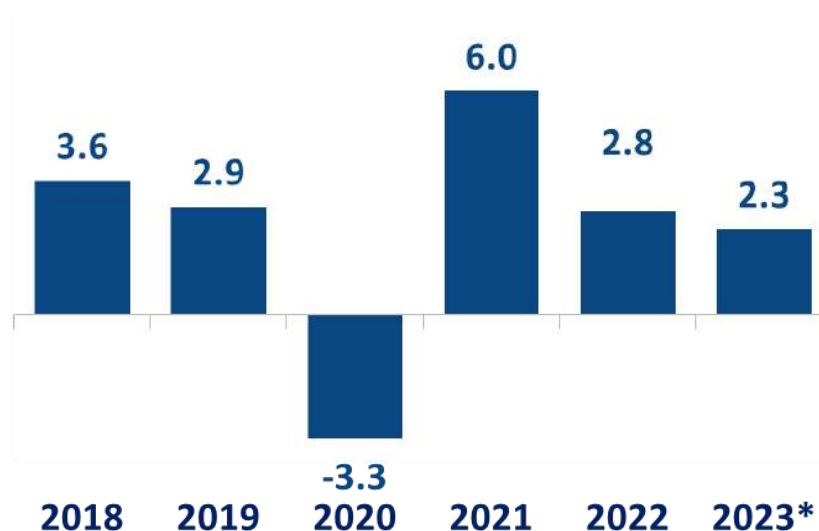
Se pronostica una desaceleración en la economía mundial, con lo que pasaría de 6,0% en 2021 a un estimado de 3,2% en 2022 y una proyección de 2,7% en 2023. Fuera de la crisis financiera mundial y la dura fase de la pandemia (COVID-19), este es el perfil de crecimiento más débil desde el 2001, evidenciando importantes desaceleraciones en las principales economías: una contracción del PBI de Estados Unidos en el primer semestre de 2022, una contracción en la zona del euro durante el segundo semestre de 2022 y brotes de COVID-19 y confinamientos prolongados en China, donde la crisis del sector inmobiliario genera preocupaciones.

Por su parte, se pronostica que la inflación mundial aumente de 4,7% en 2021 a 8,8% en 2022, para luego descender a 6,5% en 2023 y 4,1% en 2024. Las sorpresas al alza de la inflación han sido de carácter más generalizado en las economías avanzadas, y más variadas en las economías de mercados emergentes y en desarrollo. Los riesgos para las perspectivas continúan siendo inusualmente grandes y se inclinan a la baja. La política monetaria podría fallar al determinar la orientación precisa para reducir la inflación. En las principales economías, las políticas podrían seguir avanzando por trayectorias divergentes, lo que provocaría una mayor apreciación del dólar de EE.UU. y tensiones transfronterizas. El endurecimiento de las condiciones financieras mundiales podría dar lugar a un sobreendeudamiento generalizado en los mercados emergentes. La interrupción del suministro de gas por parte de Rusia podría deprimir el PBI en Europa. Un resurgimiento de la COVID-19 o nuevas alertas sanitarias a escala mundial podrían frenar aún más el crecimiento. Un empeoramiento de la crisis del sector inmobiliario en China podría repercutir en el sector bancario interno y reducir profundamente el crecimiento del país, con efectos transfronterizos negativos. Asimismo, la fragmentación geopolítica podría obstaculizar los flujos comerciales y de capital, dificultando aún más la cooperación en materia de política climática.

La balanza de riesgos está fuertemente inclinada a la baja, con una probabilidad de aproximadamente 25% de que el crecimiento mundial a un año descienda por debajo de 2,0%; entre los resultados más bajos de crecimiento mundial registrados desde 1970.

En 2021, el crecimiento económico en América Latina fue de 6.9%, mientras se espera que el crecimiento en América Latina y el Caribe sea de 3,5% en 2022 y de 1,7% en 2023. Se observó una actividad más vigorosa de lo esperado en el primer semestre de 2022, gracias a los precios favorables de las materias primas, a unas condiciones de financiamiento externo todavía propicias y a la normalización de las actividades en los sectores de contacto intensivo. No obstante, se prevé que el crecimiento de la región se ralentice a finales de 2022 y en 2023, a medida que se debilite el crecimiento de los países socios, las condiciones financieras se endurezcan y los precios de las materias primas se relajen.

PBI mundial (var. %)



*Proyecciones realizadas en diciembre 2022

Fuente: FMI, Consensus Forecast

Elaboración propia.

Contexto Peruano

La actividad económica en 2022 registró un incremento interanual de 2.7%, debido principalmente a la mejora de la situación sanitaria, lo que se vio reflejado en el avance de sectores no primarios como servicios, comercio y manufactura, consistente además con la expansión del gasto privado sobre todo en el primer semestre del año.

Sin embargo, el crecimiento del 2022 es acotado, debido al limitado crecimiento de la producción primaria atribuido a los sectores minería metálica, manufactura primaria y pesca. La producción del sector minería metálica disminuyó por conflictos sociales e interrupciones en algunas de las principales minas. En tanto, el sector pesca se vio afectado por la menor captura para consumo humano e industrial, lo que a su vez mermó la manufactura primaria, registrándose una menor producción de harina, aceite de pescado, conservas y productos congelados de pescado. Adicionalmente, se observó una menor refinación de petróleo.

Asimismo, la desaceleración del sector agropecuario se explicó por la reducción de la superficie de siembra (vinculada al encarecimiento de fertilizantes) y condiciones climáticas desfavorables que afectó, en mayor medida, la producción de arroz cáscara, maíz amarillo duro, papa, espárragos, páprika, entre otros.

Para el segundo semestre, el sector construcción mostró un mejor desempeño impulsado, fundamentalmente, por una mayor ejecución de la inversión pública que suele estar relacionada con el fin de la gestión de los gobiernos regionales y locales (con miras a las próximas elecciones).

En contraste, el sector comercio se ha debilitado debido al encarecimiento de los bienes y a que las familias, decidieron agotar los recursos provenientes del retiro de fondos del sistema de pensiones y CTS, o los ahorraron.

Finalmente, el sector servicios ha perdido dinamismo producto del crecimiento más moderado de servicios como transporte, restaurantes, servicios prestados a empresas, así como por la contracciones de los servicios de telecomunicaciones y servicios financieros.

Se estima que en 2023, la producción minera se recuperaría por proyectos que entraron en operación, como Quellaveco, y por la reactivación de minas que paralizaron sus actividades en 2022. No obstante, se prevé que la mayoría de los sectores no primarios ralenticen su crecimiento debido al menor dinamismo contemplado del consumo privado y el efecto de las nuevas autoridades subnacionales en la inversión pública. Así el PBI en 2023 crecería en 2.9%.

Para 2024, se espera que la economía crezca 3,0%, año en el que se estima que las actividades relacionadas al turismo y restaurantes alcancen sus niveles previos a la pandemia.

La economía peruana crecería apenas por encima de 2% promedio durante el periodo 2023-2026, cuándo, podría hacerlo, sin mayores problemas, a 3.5%. Aunque esta tasa aún permitiría que los mercados se expandan y las ventas empresariales crezcan, es insuficiente para recuperar, por lo menos, los niveles pre pandemia de los principales indicadores sociales: empleo adecuado, ingresos, informalidad y pobreza.

El sistema financiero peruano continúa recuperándose, luego del impacto de la pandemia del COVID-19, lo cual se evidencia en el crecimiento sostenido de la cartera crediticia para todos los tipos de crédito y en la recuperación de la rentabilidad, manteniendo niveles adecuados de capital.

Entre otros temas que resultan de importancia, se presentan los cambios normativos que han permitido continuar con el avance en la mejora de la calidad de capital regulatorio, en línea con el estándar de Basilea III, con el objetivo de fortalecer la solvencia y estabilidad del sistema financiero.

Así, para 2022 los depósitos en moneda nacional crecieron en 1,5%, mientras que el crédito al sector privado en moneda nacional creció 2,5%.

Mientras que, para 2023, se espera un 6,9% de crecimiento para depósitos y 6,7% para crédito al sector privado en moneda nacional. También se pronostica un deterioro acotado en la calidad del portafolio total del sistema financiero en términos de probabilidad de incumplimiento para el 2023, con un mayor impacto en los segmentos de consumo y mype.

Para 2024, el crecimiento de los depósitos sería de un 10,5% y de los créditos un 7,3%, tomando en cuenta las amortizaciones de los créditos otorgados bajo Programas del Gobierno.

Perú: PBI y demanda interna (var. %)



*Proyecciones realizadas en diciembre del 2022
Fuente: BCRP, Reporte de Inflación diciembre 2022
Elaboración propia.



Sección II.

El Negocio

Capítulo 1

Financiera Confianza



Perfil de Financiera Confianza

En Financiera Confianza trabajamos por el desarrollo social sostenible de las mujeres y hombres vulnerables del Perú mediante la inclusión financiera y las Finanzas Productivas, brindando una oferta de productos y servicios financieros diseñados especialmente para atender sus necesidades.

Somos una entidad líder en el sector microfinanciero, gracias a nuestra amplia experiencia de casi 30 años. Atendemos a más de 699,900 clientes a nivel nacional, más de 265,106 con productos de crédito, de los cuales el 54.22% son mujeres y el 30.01% son clientes de zonas rurales. Asimismo, somos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, entidad con presencia en cinco países de América Latina (Colombia, Chile, Panamá, Perú y República Dominicana).



Compromiso

Impulsamos el desarrollo de más de 699,900 clientes



Foco rural

25.96% de nuestros clientes están en zonas rurales



Inclusión financiera

Incluimos al sistema financiero a más de 35,800 personas



Red comercial

2,174 puntos de atención a nivel nacional



Enfoque de género

54.22% de nuestros clientes de crédito son mujeres



Colaboradores

2,700 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
Rompe-moldes
Contribuimos al sector

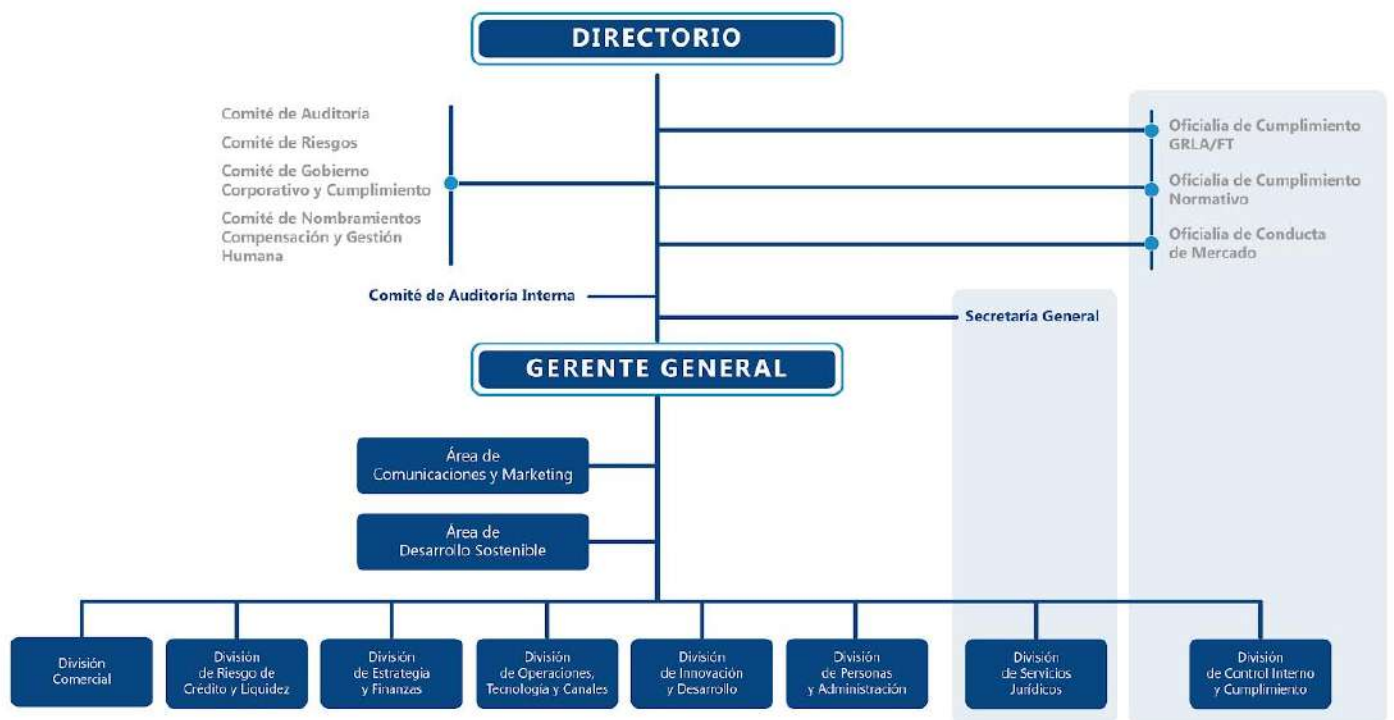


Somos un equipo

Estamos empoderados
Confiamos en el otro
Nos une un gran propósito

Nuestra Estructura

Nuestro equipo se organiza en las siguientes divisiones y áreas principales:



Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA)

La Fundación Microfinanzas BBVA es una entidad sin ánimo de lucro creada en 2007 por BBVA en el marco de su responsabilidad social corporativa, para apoyar, con una dotación de 200 millones de euros y su experiencia de más de 160 años, a personas en vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas. El objetivo de la Fundación es promover el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de estos emprendedores, a través de su metodología propia, las Finanzas 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 un 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 estos 15 años de actividad, la Fundación ha comprobado que proveer de productos y servicios financieros adecuados a lo largo del tiempo, a emprendedores con pocos recursos y excluidos, es clave para generar desarrollo, mitigando la pobreza y sus consecuencias.

Gracias a esta labor, la Fundación Microfinanzas BBVA ha vuelto a ser reconocida en 2022 como la primera fundación en contribución al desarrollo en América Latina y la segunda del mundo, según los datos publicados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Cifras diciembre 2022



2,858,166

Clientes



8,028

Colaboradores



1,318 (USD)

Crédito medio

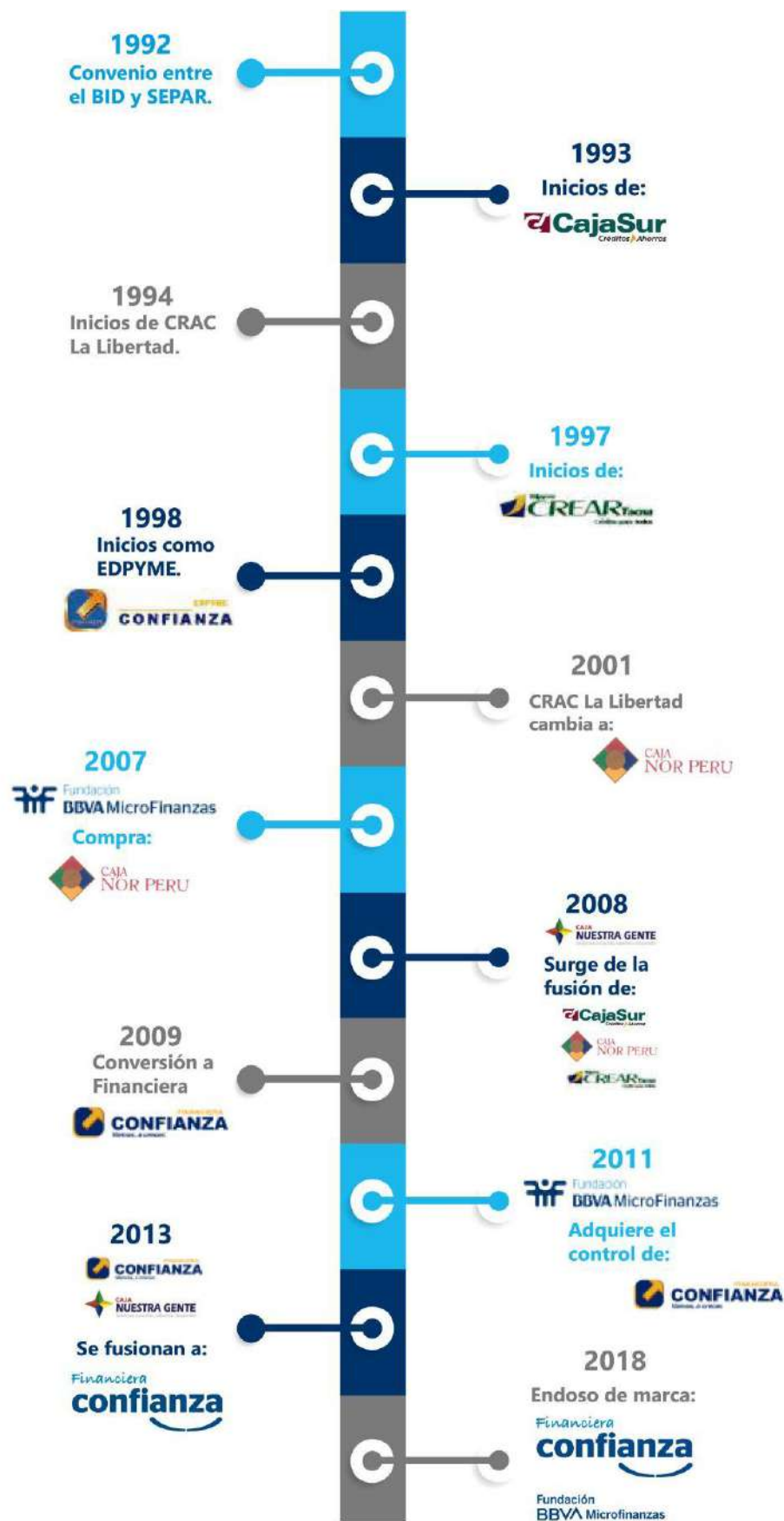


18,071 (USD)

Millones Desembolsados desde 2007



Nuestra Historia



Capítulo 2

Nuestro Alcance



Nuestros Clientes

Su Perfil sociodemográfico

En el 2022, atendimos las necesidades de financiamiento de más de 265 mil clientes en todo el Perú, lo que representó un crecimiento de 8% con relación al año previo. Entre sus principales actividades económicas, destacamos que el 51% se dedica al Comercio, a través de la venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas, prendas de vestir, productos textiles, entre otros.

Asimismo, el 21% se dedica a actividades agropecuarias, como cultivo de productos agrícolas, cereales, frutas, crianza de ganado vacuno y animales menores. Por su parte, un 12% incursiona en el sector de servicios en múltiples categorías como servicios domésticos, servicios relacionados a la salud humana, enseñanza, restaurantes y bares, hospedaje, entre otros. Asimismo, un 6% se dedica a actividades relacionadas con el transporte, un 5% a la construcción y un 4% a manufactura.

Con respecto a la ubicación geográfica de nuestros clientes, cerramos el año atendiendo a 79,531 clientes en el ámbito rural a nivel nacional, que representan un 30% del total de clientes en Financiera Confianza. Asegurar la inclusión y atención de este segmento en particular es un componente fundamental de nuestro propósito institucional, de brindar oportunidades a personas en condición de vulnerabilidad que por barreras geográficas suelen tener acceso limitado al sistema financiero.

Evolutivo Anual en Saldo de Cartera y Número de Clientes

Descripción	2020	2021	2022
Saldo de cartera	S/ 2,074,844,275.49	S/ 2,099,860,361.61	S/ 2,259,944,842.28
Número de clientes	253,489	244,751	265,106

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

Del mismo modo, continuamos ampliando nuestra atención a las mujeres, cerrando el 2022 con un 10.1% más de estas clientas (13.1 mil clientas). Mientras tanto, el volumen de clientes hombres creció en un 6.4% (7 mil clientes). De esta manera, las mujeres representan un 54.2% del total de nuestros clientes. Ello es el reflejo de la oferta de valor que creamos especialmente para ellas y que presentamos en este capítulo, conscientes de los mayores niveles de vulnerabilidad que enfrentan y la falta de oportunidades equitativas para su salida de la pobreza.

Evolutivo Anual en Número de Clientes por Género

Descripción	2020	2021	2022
Femenino	137,573	130,601	143,744
Persona Jurídica	410	329	312
Masculino	115,506	113,821	121,050

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

Su progreso en 2022

En Financiera Confianza medimos nuestro éxito en función del éxito de nuestros clientes y clientas. Por ello, contamos con un sistema de medición de impacto social que nos permite evaluar constantemente el progreso de los clientes y adaptar nuestra estrategia. Los resultados de este sistema se presentan anualmente en el Informe de Desempeño Social, que se publicará en los próximos meses en conjunto con la FMBBVA; sin embargo, incluimos en este documento los principales indicadores que hacen parte de este sistema.

El contexto económico, sociopolítico y sanitario de los últimos años ha impactado de manera significativa a los hogares en el Perú. Si bien en el 2022 se logró contener en gran medida el impacto de la pandemia por la COVID-19, la micro y pequeña empresa esta vez tuvo que desenvolverse en medio de escenarios con una inflación superior a la prevista, conflictos sociales e incertidumbre política que limitaron su crecimiento. Esto es sobre todo importante frente al nivel de vulnerabilidad económica de nuestros clientes: 73.9% se encuentra en situación de pobreza monetaria o en alto riesgo de caer en ella.

A pesar de los desafíos del entorno, destacamos la capacidad de resiliencia y adaptación de los emprendedores y emprendedoras para salir adelante. De hecho, observamos mejoras en la rentabilidad de sus negocios, con crecimientos promedio de 30.2% en sus ventas y 22.7% en sus excedentes en el 2022. Asimismo, continuamos acompañando a nuestros clientes para mejorar la calidad de vida en sus hogares sembrando relaciones a largo plazo. Al cierre de 2022, el 39% logró salir de la pobreza al cabo del segundo año de trabajo con nosotros (33% en el caso de las mujeres), superando el 34% registrado en el 2021.

Los resultados mencionados reflejan únicamente la situación de nuestros clientes en términos monetarios; sin embargo, la vulnerabilidad se explica por otras dimensiones que van más allá del nivel de ingresos. Por eso, iniciamos un proyecto para profundizar en las necesidades de nuestros clientes más allá de los ingresos: el Estudio de Pobreza Multidimensional, una iniciativa que

desarrollamos junto con la FMBBVA y la Iniciativa de Pobreza y Desarrollo Humano de la Universidad de Oxford (OPHI), pioneros en la medición de índices de pobreza multidimensional en el mundo. Los resultados fueron publicados en junio del 2022 dentro de nuestro Informe de Desempeño Social 2021.

En el estudio calculamos el Índice Interno de Pobreza Multidimensional (IIPM) de los emprendedores que atendemos, el cual refleja las múltiples carencias que enfrentan las personas de manera simultánea en las dimensiones de vivienda, educación y salud. El IIPM evidenció que las carencias más frecuentes entre nuestros clientes son: viviendas sin acceso a saneamiento (39% de hogares no contaba con este servicio básico) o sin materiales de buena calidad (38%), bajos años de escolarización (29% de hogares tenía niveles académicos por debajo de lo esperado) y la falta de un seguro de salud (28%).

El IIPM permite conocer mejor las condiciones de vida de nuestros clientes bajo un estándar internacional y, así, mejorar nuestra oferta de productos y servicios. Por ejemplo, con el fin de reducir la brecha en el acceso a servicios básicos de saneamiento, en septiembre 2022 nos sumamos al proyecto “Water Credit” de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif Perú) y la ONG Water.org. Esta alianza se sumó a la iniciativa en marcha con Water for People para implementar estrategias que faciliten la instalación de conexiones de agua al domicilio, desagües, baños dignos, lavatorios, entre otros mediante el otorgamiento de nuestro crédito productivo “Construyendo Confianza”.

En el frente educativo, realizamos la primera edición del “Programa de Becas de Financiera Confianza” con el objetivo de contribuir a la educación de las familias de nuestros clientes. En total, entregamos 04 becas integrales de hasta S/ 9.5 mil a hijos e hijas de nuestros clientes, que cubren el valor de los semestres académicos hasta que terminen sus estudios superiores. La beca incluye también el pago de gastos adicionales como manutención, seguro de salud contra accidentes, curso de inglés, acompañamiento psicológico, y otros costos administrativos.

También lanzamos “La Academia de Confianza”, una plataforma propia de educación 100% gratuita y de acceso libre. Esta iniciativa nace con el fin de generar oportunidades a emprendedores para que puedan potenciar sus capacidades de manera interactiva y práctica para hacer crecer sus negocios. A la fecha, La Academia de Confianza cuenta con tres cursos: (i) Entendiendo las Finanzas Saludables, (ii) Entendiendo el entorno digital e (iii) Inteligencia emocional: Claves para tu éxito. La plataforma está abierta al público en general, sean clientes o no de la Financiera, y se puede acceder desde cualquier lugar donde se cuente con acceso a Internet.

Si bien en esta oportunidad aproximamos la pobreza multidimensional para una muestra de nuestros clientes, este primer IIPM nos permite sentar las bases para desarrollar una metodología de cálculo recurrente de la pobreza

multidimensional en los próximos años. De esta manera, conoceremos las condiciones de vida de cada uno de los emprendedores clientes de Financiera Confianza.

Nuestra Oferta de Valor

Productos Activos

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

En ese sentido, durante 2021 desarrollamos las etapas finales del proceso crediticio - desde la prospección hasta el desembolso de créditos- en el App Microfinanzas, herramienta que permite a nuestros colaboradores gestionar sus labores principalmente en trabajo de campo. Esto les permite atender una mayor cantidad de personas en nuestro segmento objetivo y misional.

Estos desarrollos permitieron un mayor acceso de créditos a nuestros clientes que requieren financiamiento para capital de trabajo y activo fijo a través de nuestro producto crediticio Emprendiendo Confianza. Esto se refleja en el crecimiento del saldo de cartera de este producto en 15.89% y a nivel de clientes en 13%.

Evolutivo Anual en Saldo de Cartera por Producto

Descripción	2021	2022	% Var.	% Peso (2022)
Emprendiendo Confianza	S/ 1,088,560,965.87	S/ 1,261,549,204.86	15.89%	55.82%
Construyendo Confianza	S/ 427,731,991.56	S/ 470,888,984.14	10.09%	20.84%
Agropecuario	S/ 396,839,040.28	S/ 424,246,511.06	6.91%	18.77%
Créditos Fae	S/ 119,090,692.64	S/ 38,251,546.31	-67.88%	1.69%
Palabra De Mujer	S/ 37,629,441.16	S/ 35,511,470.16	-5.63%	1.57%
Consumo	S/ 9,640,896.96	S/ 11,042,726.71	14.54%	0.49%
Crédito Educativo	S/ 3,799,168.67	S/ 4,496,190.78	18.35%	0.20%

Iniciando Oficinos	S/ 3,280,045.77	S/ 3,947,630.75	20.35%	0.17%
Garantía Líquida	S/ 3,617,609.58	S/ 3,521,288.99	-2.66%	0.16%
Trabajadores Fc	S/ 2,991,516.11	S/ 3,206,667.38	7.19%	0.14%
Créditos Reactiva	S/ 5,189,169.19	S/ 2,187,922.86	-57.84%	0.10%
Iniciando Confianza Pyme	S/ 691,211.38	S/ 637,109.06	-7.83%	0.03%
Hipotecario	S/ 757,211.09	S/ 449,865.98	-40.59%	0.02%
Iniciando Negocios	S/ 22,843.21	S/ 6,440.25	-71.81%	0.00%
Negocios Fae Mujer	S/ 18,521.87	S/ 1,246.72	-93.27%	0.00%
Inclusión Fae Mujer	S/ 36.27	S/ 36.27	0.00%	0.00%

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

Evolutivo Anual en Número de Clientes por Producto

Descripción	2021	2022	Var.	% Var.	% Peso (2022)
Emprendiendo Confianza	123,021	139,025	16,004	13.01%	52.44%
Palabra De Mujer	36,821	40,755	3,934	10.68%	15.37%
Agropecuario	37,791	36,650	-1,141	-3.02%	13.82%
Construyendo Confianza	31,049	31,132	83	0.27%	11.74%
Créditos Fae	17,580	16,085	-1,495	-8.50%	6.07%
Consumo	4,826	5,349	523	10.84%	2.02%
Iniciando Oficinos	2,992	3,503	511	17.08%	1.32%
Crédito Educativo	2,555	3,040	485	18.98%	1.15%
Iniciando Confianza Pyme	535	536	1	0.19%	0.20%
Garantía Líquida	686	522	-164	-23.91%	0.20%
Trabajadores Fc	353	322	-31	-8.78%	0.12%
Créditos Reactiva	259	237	-22	-8.49%	0.09%

Hipotecario	55	42	-13	-23.64%	0.02%
Negocios Fae Mujer	35	30	-5	-14.29%	0.01%
Inclusión Fae Mujer	1	1	-	0.00%	0.00%
Iniciando Negocios	8	1	-7	-87.50%	0.00%

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

La evaluación integral, una de las principales características de nuestra tecnología de crédito, está orientada a levantar la información de todas las actividades que desarrolla un microempresario, de esa manera podemos otorgar créditos “a la medida” de nuestros clientes y acotar los niveles de riesgo que asumimos en la toma de decisiones de admisión crediticia.

Asimismo, hemos implementado Flujos de atención diferenciados, según el nivel de riesgo de nuestros clientes, los Flujos Express, Súper Express y Normal.

Respecto al Flujo Express, se desarrolló e implementó una evaluación resumida que permite ingresar la información necesaria para tomar una decisión de admisión acertada y con la aprobación a través de un comité de créditos dual con el Administrador de Negocio.

Por su parte, el Flujo Súper Express atiende a clientes con créditos pre aprobados, que de aceptar la oferta pueden ser desembolsados de inmediato, previa verificación de la continuidad de su actividad económica por parte de su asesor comercial.

Sin duda, acercar nuestros servicios y productos financieros a nuestros clientes es fundamental para destacar nuestra oferta de valor teniendo al cliente en el centro. Por ello, venimos impulsando la contratación electrónica de nuestros clientes, y al cierre del 2022, más del 40% de nuestros desembolsos se efectúan por esta modalidad, permitiendo a nuestros emprendedores y emprendedoras realizar los desembolsos en sus casas y negocios sin necesidad de acercarse a una Agencia para montos de hasta S/ 20,000.

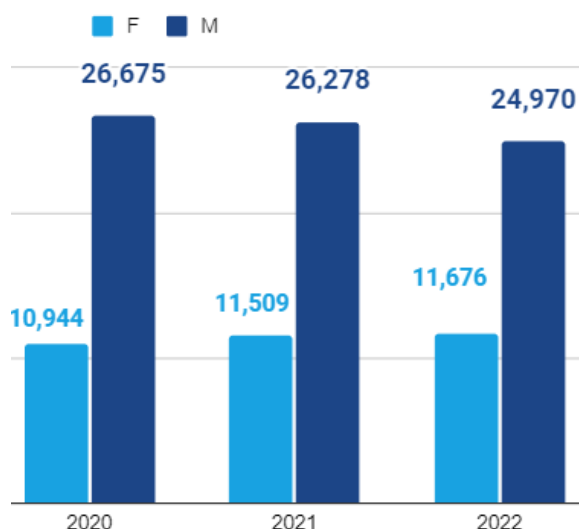
Enfoque agropecuario

Desde hace 30 años, venimos facilitando el progreso de pequeños productores y productoras del sector Agropecuario, especialmente en las zonas rurales donde no hay presencia de otras entidades financieras. En línea con nuestro propósito, durante el 2022, desembolsamos S/ 550 millones en 50,902 créditos agropecuarios.

Nuestros clientes son pequeños productores que conducen en promedio 2.15 Ha de terreno agrícola. Entre los principales cultivos para los que brindamos financiamiento en 2022 se encuentran la papa, cacao, arroz, café, palto, maíz

amarillo duro, palma aceitera, entre otros. Así, al cierre del año pasado, contábamos con 36,646 clientes agropecuarios, que representan el 13.82% del total de clientes de nuestra entidad, y de los cuales el 32% son mujeres.

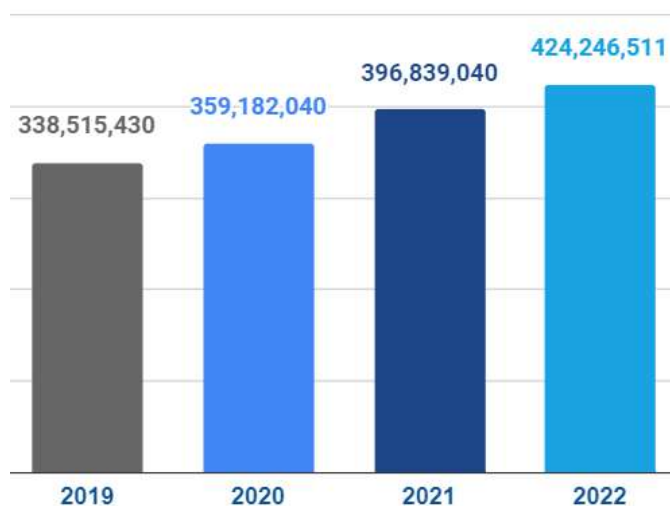
Composición del portafolio agropecuario por sexo del cliente



Fuente: Base de datos BT BanTotal de Financiera Confianza
Elaboración propia

Asimismo, nuestra cartera agropecuaria al cierre de diciembre de 2022 alcanzó los S/ 424.3 millones, equivalente al 18.7% de la cartera total de la entidad. Con ello, nos constituimos como la entidad con mayor participación de cartera agro en el mercado. Durante el 2022, se ha logrado un crecimiento de S/ 27.4 millones, que representa un 6.9% de crecimiento de la cartera agropecuaria.

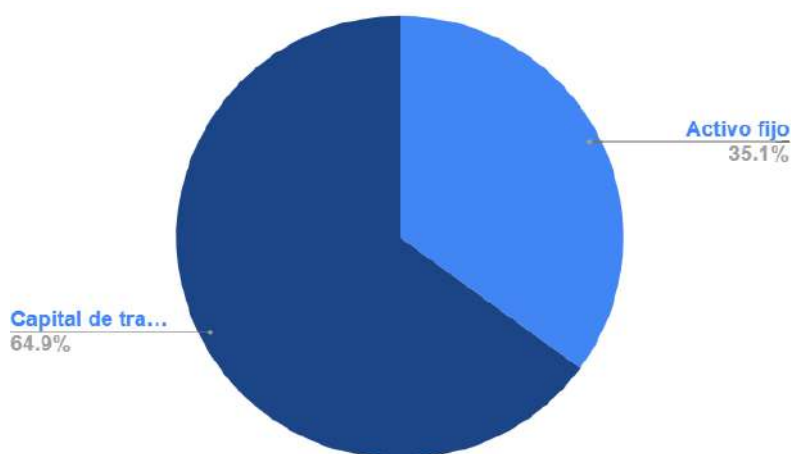
Evolución del portafolio agropecuario del 2019 al 2022



Fuente: Base de datos BT BanTotal de Financiera Confianza
Elaboración propia

El 64.9% del portafolio agropecuario tiene como destino capital de trabajo, lo cual representa un total de S/275.3 millones en créditos agropecuarios; mientras tanto, el 35.1% restante se destina a activo fijo, que en total son S/ 148.7 millones. Por último, el 91.68% de los créditos agropecuarios se otorgan en la modalidad de cuotas mensuales y el 8.32%, al vencimiento.

Distribución del portafolio agropecuario por destino del crédito



Fuente: Base de datos BT BanTotal de Financiera Confianza
Elaboración propia

Enfoque mujer

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó en mayo del 2022, que la pobreza monetaria afectó al 25,9% de la población peruana en el año 2021. Según esta entidad, la mujer representa el 51.4% de esta población, el 25.8% de ellas se encuentran en situación de pobreza. Ante este escenario, impulsamos un servicio integral a las mujeres que tenga un impacto positivo en su desarrollo a través de las Finanzas Productivas, particularmente a través de dos productos diseñados especialmente para mujeres emprendedoras: “Palabra de Mujer” y “Emprendiendo Mujer”.

Palabra de Mujer es un producto con fianza solidaria que otorga créditos individuales a mujeres con una metodología grupal, en la que las mujeres se organizan en grupos de 10 integrantes como mínimo. En el 2022, logramos atender a 3,844 grupos a nivel nacional, conformados en promedio por 11 integrantes. Las 40,756 mujeres atendidas en el año con este producto accedieron a créditos con montos promedio de S/ 1,290. Todo ello ha permitido que se desembolsen más de S/ 93 millones durante el 2022 con los créditos otorgados.

Además de brindar el financiamiento para emprendimientos, Palabra de Mujer complementa el servicio con un programa de formación “Aprendiendo en Confianza” que se realiza a través de capacitaciones mensuales a los grupos, principalmente en temas de educación financiera, especialmente el ahorro, alfabetización digital y gestión del negocio. Estas capacitaciones especializadas

son realizadas a cada grupo de Palabra de Mujer por nuestros Asesores de Negocio Inclusivo Grupal como parte de nuestro modelo de banca relacional.

Gracias a Palabra de Mujer, atendemos principalmente a mujeres con edad promedio de 35 años, y que residen principalmente en zonas urbanas (86%). Respecto a sus actividades económicas, el 74% se dedica al sector Comercio, de las cuales el 46% realiza actividades en el rubro de la venta de alimentos y bebidas. Además, el 10% de clientas atendidas son dependientes y realizan una actividad económica adicional. Muchas de ellas ingresan al sistema financiero con ideas de negocio y tienen la oportunidad de ponerlas en marcha gracias al financiamiento productivo que otorgamos en Financiera Confianza.

Evolutivo del portafolio de Palabra de Mujer

Descripción	2020	2021	2022
Saldo de cartera	S/ 39,110,539.13	S/ 37,629,477.43	S/ 35,511,506.43
Número de clientes	45,407	36,822	40,756

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

Asimismo, en alianza con CARE Perú, venimos trabajando el impulso comercial del producto “Emprendiendo Mujer”, dirigido a mujeres emprendedoras que realizan actividades productivas en todo el territorio nacional. Emprendiendo Mujer es un crédito individual de entre S/ 300 y S/ 7 mil diseñado pensando en las mujeres del producto de banca individual con fianza solidaria, “Palabra de Mujer”, que alcanzan un grado de fortaleza en el manejo de sus finanzas y negocios.

Este producto nace en el 2021 con el objetivo de reducir la brecha de género en cuanto al número de clientes con créditos individuales superiores a los 5 mil soles. Específicamente, en el caso de Financiera Confianza, de este colectivo, sólo el 40% eran mujeres antes del lanzamiento del nuevo producto. Se trataba de 5.6 mil 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% en Piura. Además, el 81% de ellas tiene un nivel mensual de ventas superior a 5 mil soles.

El crédito Emprendiendo Mujer ofrece 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, junto con los demás productos de nuestro portafolio de productos activos. Además, entre sus beneficios inmediatos está acceder a un producto individual, a menor tasa de interés.

Al cierre del 2022, contamos con 15,476 clientas que recibieron este crédito para fortalecer sus negocios, que implica un crecimiento interanual de 12.4%. Respecto al saldo de cartera, el escenario económico y político impidieron su crecimiento,

con lo cual el portafolio registró una disminución de 18.9% en el 2022. La mayor presencia de nuestras clientas de este producto se encuentra en la zona norte del país, con más de 4 mil clientas que representan S/ 7.5 millones de saldo de cartera.

Evolución del portafolio de Emprendiendo Mujer

Descripción	2021	2022	Var.	Var. %
Saldo de cartera	S/26,875,584	S/33,170,300	S/ -6,294,716	-18.9%
Número de clientes	13,766	15,476	1,710	+12.4%

Fuente: Base de datos BT BanTotal de Financiera Confianza
Elaboración propia

Adicionalmente, el producto permite acceder a educación financiera de manera lúdica a través del App Lista Express Perú, desarrollado por Fundación Capital y CARE Perú. 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.

Productos Pasivos

El 2022 estuvo muy marcado por las disposiciones de los entes regulatorios, impacto económico pospandemia, el desafiante contexto sociopolítico, y constantes manifestaciones sociales en el último trimestre del año, que impactaron en los resultados de la gestión de pasivos.

Con el objetivo de lograr un redireccionamiento en la gestión estratégica de nuestros productos pasivos, se realizó la reestructura organizacional de la División Comercial, implementando la Gerencia de Desarrollo del Producto Pasivos, Seguros y Servicios, con un equipo especializado y enfocado exclusivamente en potenciar el modelo de gestión comercial bajo un enfoque de venta integral de portafolio, y orientado a promover el saldo medio en ahorros. En tal sentido, durante el 2022, se definieron productos estratégicos para el impulso comercial, tales como: Ahorro Común, Plan Ahorro y Depósito a Plazo Fijo.

Propuesta de Valor de Ahorro Común

Como parte de nuestro enfoque misional, consideramos importante el fomento y creación del hábito del ahorro principalmente en clientes ubicados en la base de la pirámide como herramienta para mejorar su calidad de vida. En tal sentido, durante el 2022 se concretó el lanzamiento del proceso de apertura y cancelación 100% digital de la cuenta de ahorro común, complementado con un tarifario

exclusivo de hasta 3.50% TREA para el canal digital, escalonado y dinámico que incentiva la permanencia e incremento del saldo medio en las cuentas.

Asimismo, se implementó la funcionalidad Secciones de Ahorro, proyecto desarrollado en conjunto con la Fundación Microfinanzas BBVA, que permite a nuestros clientes organizar su dinero y finanzas personales. Al cierre del 2022, se logró la apertura digital de 56,868 mil cuentas con S/ 13.05 millones de saldo, así como 2,283 secciones de ahorro con S/ 170.01 mil de saldo.



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

El incremento en cuentas de ahorro común (canal digital) y secciones de ahorro fue impulsado por el acompañamiento y formación permanente a la red comercial y operaciones, y el diseño y despliegue de campañas comerciales:

- Campañas Externas: enfocando las estrategias de comunicación y marketing en los beneficios del producto, promoviendo la necesidad de ahorrar a nuestros clientes mediante la combinación de elementos emocionales y racionales, estrategia de comunicación orgánica.
- Campañas Internas: enfocadas a impulsar la venta de portafolio de productos consolidando el modelo de gestión comercial integral. Se resalta la campaña “Somos Imparables del Ahorro” que permitió sensibilizar a los equipo comercial y operaciones en la importancia de fomentar hábitos de ahorro en nuestros clientes y premiar su aporte en el crecimiento de cuentas y el proceso formativo de nuestros clientes en el uso de las mismas.

Semana Mundial del Ahorro

Del 21 al 26 de marzo de 2022, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP llevó a cabo una nueva edición de la Semana Mundial del Ahorro (SMA por sus siglas) en la que participaron la mayor parte de entidades financieras del sistema

peruano. Durante la Semana Mundial del Ahorro realizamos talleres de educación financiera para jóvenes emprendedores en zonas rurales sobre temas de manejo de las finanzas personales y necesidades de financiamiento, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes para tomar decisiones financieras sólidas y lograr su bienestar financiero.

Adicionalmente, participamos activamente en nuestras redes sociales y en actividades programadas por los organizadores. Como resultado fuimos nominados en la categoría “Mejor Propuesta Integral de Educación Financiera” que nos compromete a seguir innovando en alternativas financieras para nuestros clientes y fomentar la cultura del ahorro desde la niñez.

Propuesta de Valor Depósito a Plazo Fijo

Nuestro respaldo y calificación de riesgo hacen que nuestros clientes se sientan seguros de ahorrar en Financiera Confianza; sin embargo, ante un desafiante contexto sociopolítico e incremento constante de la tasa de referencia como parte de la política monetaria del Banco Central de Reserva del Perú, resultó necesario incentivar la permanencia y apertura de nuevos depósitos a plazo fijo mediante campañas de tasas especiales, logrando una captación de PEN 101.36 millones en 6,350 nuevas cuentas.

Resultado acumulado de Campaña Depósito a Plazo Fijo 2022



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

Migrantes y desplazados

En Financiera Confianza, nos planteamos el objetivo muy claro de incluir financieramente a la población migrante y desplazada que llegaron al Perú a buscar nuevas oportunidades. El Sistema Financiero Peruano viene a ser una puerta de entrada para ellos, en el sentido de que generemos productos y

servicios que faciliten su integración en el país y que permitan su participación plena en los ámbitos económicos y sociales.

Con miras a desarrollar una estrategia integral que facilite la inclusión de poblaciones migrantes y desplazadas en el Perú principalmente a través de productos del pasivo, en el 2022 iniciamos un proyecto de cooperación con la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés) del Grupo del Banco Mundial. Gracias a esta iniciativa, pusimos en marcha un plan integral que promoviera la inclusión financiera de este segmento, el cual se sostiene en tres ejes de acción.

El primero de ellos corresponde al fortalecimiento de nuestra oferta de valor. Realizamos un diagnóstico de nuestra oferta de valor y estudios de demanda de la mano con IFC para conocer las necesidades y aspiraciones de los migrantes e identificar los ajustes necesarios para asegurar su inclusión en el sistema financiero. También, realizamos campañas publicitarias como “La Confianza no tiene fronteras” y comunicaciones dirigidas especialmente hacia ellos. En línea con ello, incluimos en nuestra página web una sección denominada “Migrantes en el Perú”, en la que extranjeros podrán encontrar información de orientación sobre los procedimientos y documentos que se requieren para acceder a productos en Financiera Confianza.

Un segundo eje consistió en adaptar nuestros procesos y tecnologías según las disposiciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs. Adecuamos nuestros procesos, sistemas y canales para incorporar otros documentos de identidad (como cédula de identidad o carnet de refugio) para la contratación de productos del pasivo. Así, desde mayo de 2022, las personas extranjeras con documentos diferentes del Carnet de Extranjería ya pueden depositar sus ahorros en Financiera Confianza y hacer uso de nuestros canales digitales como APP de Financiera Confianza.

Un tercer pilar del plan fue el relacionado con las personas. En ese sentido, implementamos la primera Escuela de Formación en Microfinanzas para asesores migrantes, con la finalidad de facilitar la contratación de un grupo de ciudadanos de otros países en Financiera Confianza para ser asesores de negocio inclusivo en nuestra red comercial en Lima. En esta escuela, les brindamos capacitaciones y talleres relacionados con el negocio, sistema financiero, técnicas de ventas y temas esenciales para su desempeño como asesores.

De manera complementaria, las alianzas que forjamos con organizaciones como el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), la ONG Cedro y HIAS Perú nos permitieron acercar nuestra oferta a la población extranjera. Gracias a las acciones comerciales que implementamos en conjunto, sumadas a la campaña publicitaria “La Confianza no tiene fronteras”, más de 3.1 mil migrantes ya acceden a una cuenta de ahorros en Financiera Confianza y más de mil migrantes cuentan con un crédito productivo para impulsar sus negocios.

Clientes migrantes nuevos en pasivo



Clientes migrantes nuevos en créditos



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

Productos de Seguros

Contribuir al desarrollo sostenible de nuestros emprendedores y emprendedoras, garantizando la protección de nuestros clientes, sus familias y negocios, así como mejorar su calidad de vida es el principal propósito de nuestro portafolio de seguros. En ese sentido, durante el 2022 seguimos impulsando la oferta de seguros con productos de muy baja prima y promoviendo la concientización de la importancia de estar preparados y coberturados ante cualquier siniestro que podría afectar la estabilidad económica. Así, al cierre de 2022, Financiera Confianza registró cerca de 210 mil pólizas vigentes, sin considerar el seguro desgravamen.



Fuente: Portafolio de Seguros Optativos Financiera Confianza
Elaboración propia

Durante el 2022, la activación de coberturas de nuestro portafolio de seguros optativos benefició a nuestros clientes con un total de S/ 599 mil en indemnizaciones, principalmente en el Seguro Multirriesgo y Múltiple Crédito. Asimismo, el Seguro de desgravamen, permitió que 470 familias de emprendedores y emprendedoras fueran indemnizadas con más de S/3.4 millones de saldo.

Descripción	Multiriesgo	Múltiple	Protección cuota	Agrícola	TOTAL
Cientes Indemnizados	26	48	25	5	104

Importe total Indemnizado	S/ 326 mil	S/ 228 mil	S/ 29 mil	S/ 15 mil	S/ 599 mil
----------------------------------	------------	------------	-----------	-----------	------------

Fuente: Plataforma de Seguros 2022 - Financiera Confianza

El sector y las necesidades de los clientes en el sector de las microfinanzas evoluciona muy rápido, por lo que hemos migrado a una nueva plataforma de seguros con la asesoría especializada de Marsh, así como la adecuación de los seguros vinculados al crédito: (1) Seguro de Desgravamen Premier, con nuevas tasas para el cliente (0.12% para cliente individual y de 0.1556% para conyugal), y (2) Seguro de Desgravamen Premier con Devolución, que está de acuerdo a los lineamientos de la Ley de Usura (Resolución SBS N° 01147-2021) y que brinda al cliente la posibilidad de rescate o devolución de primas al cumplir las condiciones de la póliza.

Por otro lado, iniciamos el proceso de definición e implementación de nuevos productos de seguros, partiendo del entendimiento de las necesidades de nuestros clientes, buscando siempre la simplicidad y accesibilidad, se lanzó el Microseguro Oncológico.

Este microseguro permitirá asegurar la estabilidad económica de nuestros clientes en caso de ser diagnosticados con una enfermedad oncológica, por un importe indemnizatorio de S/ 20,000; asimismo, tiene cobertura por renta hospitalaria, asistencia de enfermera, acompañamiento emocional, y una indemnización de S/ 1,000 en caso de fallecimiento natural.

Facilidades de apoyo a clientes (financiación)

Banca individual

Seguimos en el camino de la innovación y de la mejora continua, poniendo al emprendedor en el centro de todas nuestras actividades. Con este objetivo, hemos diseñado una plataforma digital para acercar nuestra oferta financiera. En ese sentido, se ha puesto a disposición de nuestros clientes la Landing page, que les permite conocer si tienen una oferta pre aprobada y, luego del registro de sus datos, se agenda una reunión con un asesor para su atención oportuna.

Fundación
confianza
Fundación
BBVA Microfinanzas

CUENTA DE AHORRO
CTS
DEPÓSITO A PLAZO FIJO
CRÉDITO

El agua construye
Confianza

Accede a los servicios de agua y saneamiento con el **Crédito CONSTRUYENDO Confianza**

Mayor información aquí

¡Tenemos el crédito que necesitas!

☐ He leído y comprendo el uso de mis datos para las finalidades necesarias señaladas en la Política de privacidad

DNI
Número de documento

Celular
Correo electrónico

¿Cómo te enteraste de este canal?

☐ No soy un robot

¡EMPECEMOS!

Asimismo, venimos trabajando en un flujo de autoatención 100% digital, a través del App Clientes. En esta primera etapa, este nuevo flujo permitirá que nuestros mejores clientes, de las bases “Súper Express”, con nivel de riesgo bajo y muy bajo puedan realizar su desembolso y contratación electrónica sin salir de sus casas o negocios.

Evolutivo Anual en Saldo de Cartera y Número de Clientes

Descripción	2020	2021	2022
Saldo de cartera	S/ 2,035,733,736.36	S/ 2,062,230,884.18	S/ 2,224,433,335.85
Número de clientes	208,082	207,930	224,350

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

Banca rural

A fines del 2022, pusimos en práctica un nuevo modelo de evaluación para nuestros créditos agropecuarios, con el objetivo de brindar herramientas a nuestra red comercial. Esta herramienta permite a nuestros asesores comerciales realizar las evaluaciones 100% en campo, obtener mayor información que permita conocer todas las actividades y poder ubicar los cultivos mediante coordenadas, además de tener una plataforma más amigable y de fácil uso.



Banca Grupal

Si bien nuestras clientas del producto Palabra de Mujer enfrentan condiciones altas de vulnerabilidad económica, a ello se le suman otros componentes como la falta de acceso y uso de tecnologías, particularmente entre las mujeres, y, con ello, el acceso a servicios como la educación o servicios financieros. De hecho, un documento de la CEPAL precisa que esta brecha digital de género no es homogénea, sino más bien interseccional y afecta en mayor medida a las mujeres en situación de pobreza, o pertenecientes a comunidades indígenas, afrodescendientes y que residen en entornos rurales¹.

Sin embargo, los beneficios del acceso a servicios financieros digitales en el hogar y negocio son evidentes, es así que Palabra de Mujer ha continuado en su ruta de digitalización para agilizar la atención a miles de clientas a nivel nacional. Uno de los logros durante el 2022 fue la habilitación de la contratación electrónica en el producto, para que las integrantes accedan al crédito de forma rápida y donde estén, sin salir de casa o de su negocio, generando confianza en el uso de tecnología para acceder a un préstamo y reduciendo el tiempo de atención.

Adicionalmente, y con la finalidad de atender a más mujeres que estén en búsqueda de oportunidades, se ha puesto a disposición el módulo de Formación de grupos en el App de Financiera Confianza, que permite a las mujeres iniciar la formación de su grupo sin la necesidad de ir a una agencia, realizando su evaluación, capacitación y la conformación del grupo desde el aplicativo. Estas

¹ Vaca, I. & Valenzuela, M. (2022). "Digitalización de las mujeres en América Latina y el Caribe: acción urgente para una recuperación transformadora y con igualdad". *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, Documentos de Proyectos LC/TS.2022/79.

opciones permiten tener acceso a la atención por parte de un asesor de negocio incluso grupal, reduciendo la cantidad de visitas presenciales a través del monitoreo realizado por el asesor.

Difusión de nuestra oferta de valor

Durante el 2022 impulsamos nuestros productos y servicios a través de una comunicación constante:

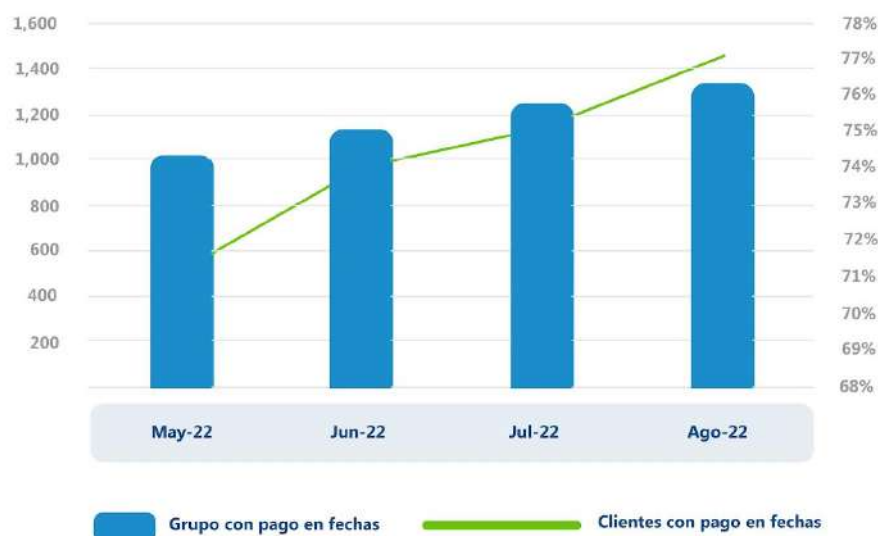
Registro Digital: Un desarrollo que permitió a nuestros clientes registrarse de forma rápida e intuitiva a través de un selfie y una fotografía de su documento de identidad, sin necesidad de trasladarse a la oficina y sin necesidad de ningún papeleo accediendo de esta manera a todo el ecosistema digital de Financiera Confianza: APP Cliente, Banca por Internet, APP Corresponsal. La campaña se comunicó a través de Facebook durante los meses de enero y febrero de 2022.



Palabra de Mujer: Es uno de los productos emblemáticos de Financiera Confianza, por eso, durante los primeros meses del 2022 se crea una imagen paraguas que comunica equipo, unión y fuerza: **La Selección de Financiera Confianza**. Bajo el mismo paraguas de comunicación del 01 de julio al 31 de agosto 2022 se lanza la campaña promocional con el objetivo de captar clientas para el producto y promover su puntualidad en los pagos. En esta campaña se sortearon un total de 200 celulares, producto muy valorado por las clientas.

Contamos con difusión en radio en 6 ciudades y pauta en medios digitales. Durante los meses de campaña se registró un crecimiento del porcentaje de grupos y clientes que pagan en fecha.

Grupos y clientes con pago en fecha



Campaña Créditos - Sorteo de celulares: Esta campaña tuvo como objetivo incrementar el monto de colocaciones durante los meses de campaña (febrero y marzo) y mejorar la puntualidad en los pagos. Para lograrlo ofrecemos a nuestros clientes participar del sorteo de 100 celulares. La entrega de los premios se realizó en las agencias con la instrucción de la instalación del APP clientes.

La campaña tuvo difusión en 4 radios a Nivel Nacional desde el 14 de febrero hasta el 11 de marzo y en radios regionales en 5 provincias. Como complemento se contó con pauta en Facebook desde el 04 de febrero hasta el 31 de marzo.



Crédito Emprendiendo Mujer: Un producto con enfoque en la mujer microempresaria, creado en alianza con CARE Perú durante el año 2021. En abril del 2022 recibe un nuevo impulso comunicacional, del 18 de abril al 13 de mayo, en donde se suman tres videos enfocados que resaltan la importancia del App Lista, un app desarrollado por Fundación Capital y CARE Perú que ofrece contenidos de Formación Financiera para nuestras clientas.

La campaña tuvo presencia en 1 radio a nivel nacional y 8 radios en provincia. Complementando la inversión con pauta publicitaria digital en Facebook, Instagram, Messenger, Audience Network, Youtube y Google Search.



En el mes de octubre contamos con un nuevo refuerzo del producto. Se realiza un cambio en la imagen y se lanza la campaña del 6 de octubre al 10 de noviembre, replicando los medios de la campaña de inicio de año.



Imagen CTS: Teniendo en cuenta que ofrecemos una tasa competitiva en este producto se creó una frase e imagen que pudiera usarse durante los meses de depósito de la Compensación por Tiempo de Servicio.



Depósito a Plazo Fijo: Los Ahorros se encuentran en un contexto competitivo, por esa razón es importante que la comunicación pueda presentar la oferta de la empresa de manera atractiva. Teniendo en cuenta esta situación, se crea una nueva imagen para DPF, la misma que refleja el crecimiento que brindan nuestros depósitos y la tranquilidad que pueden tener nuestros clientes al dejar sus ahorros en una entidad de confianza como la nuestra.

Abre hoy tu
Depósito a Plazo Fijo
desde **S/100** y empieza
a hacer crecer tu dinero ⁽¹⁾

Vigencia de campaña: Del 01/12/2022 al 31/12/2022

Conoce más en: confianza.pe

Fundación **confianza** | Fundación BBVA Microfinanzas

HASTA **8.25%**
TREA en soles ⁽²⁾

TUS DEPÓSITOS Y
TU CONFIANZA
NO DEJARÁN
DE CRECER

(1) Campaña aplica para Depósitos a Plazo Fijo en moneda nacional desde S/ 100 y un plazo mínimo de 181 días. (2) TREA máxima de 8.25% aplicable a las cuentas con saldo mayor o igual 100,001.00 en un plazo de 721 a 1080 días. Ejemplo Explicativo: De no calificar para la campaña, la TREA mínima en Moneda Nacional será de 3.50% en Cuentas de Depósito a Plazo Fijo. Por un saldo de apertura de S/ 1000.00 a 250 días, a una TREA de 3.50% y sin considerar movimientos en la cuenta, el cliente recibe S/35.00 de intereses al final del periodo. Saldo mínimo de equilibrio: cualquier monto que se mantenga en la cuenta. Mayor información sobre costos de nuestros productos y servicios está disponible a través de nuestro tarifario, red de oficinas de atención al público y/o página web www.confianza.pe. Si decides cancelar anticipadamente tu Cuenta a Plazo Fijo, se aplicará a tu Cuenta a Plazo Fijo la tasa de interés aplicable a las cuentas de Ahorro Común. La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Res. SBS N° 3274-2017

Campañas Ahorro Confianza: Cuando ahorras con Confianza cumples tus sueños, es la frase que le da el paraguas a la comunicación del lanzamiento de las funcionalidades que se desarrollan durante el año 2022. En el mes de abril se pone a disposición de nuestros clientes la posibilidad de abrir sus cuentas de forma digital, comunicándose a través de Meta: Facebook, Instagram, Messenger, Audience Network y Google: Youtube. Así mismo, durante el mes de junio se lanza la campaña promocional de 3.5%, que le brinda al cliente la posibilidad de acceder a una tasa de hasta 3.5% si abre una cuenta a través de canales digitales.

Finalmente, en el mes de julio se complementa la oferta de valor con el lanzamiento de las secciones de ahorro, comunicándose a través de canales digitales.

Cuando
¡AHORRAS!
CON CONFIANZA,
cumples tus **sueños**

Abre tu Cuenta Ahorro Confianza por nuestros canales digitales y accede a una tasa de

Hasta **3.50%** TREA en soles

Del 13/06/2022 al 13/08/2022

Descarga la App aquí

Disponible en el Google Play Descargar en el App Store

CUENTA DE AHORRO CREADA

Para más información revisa los términos y condiciones

Plan Ahorro: Con el propósito de continuar con la difusión del portafolio de productos del ahorro se crea una nueva imagen para el producto, enfocándolo en las metas que el mismo permite cumplir.



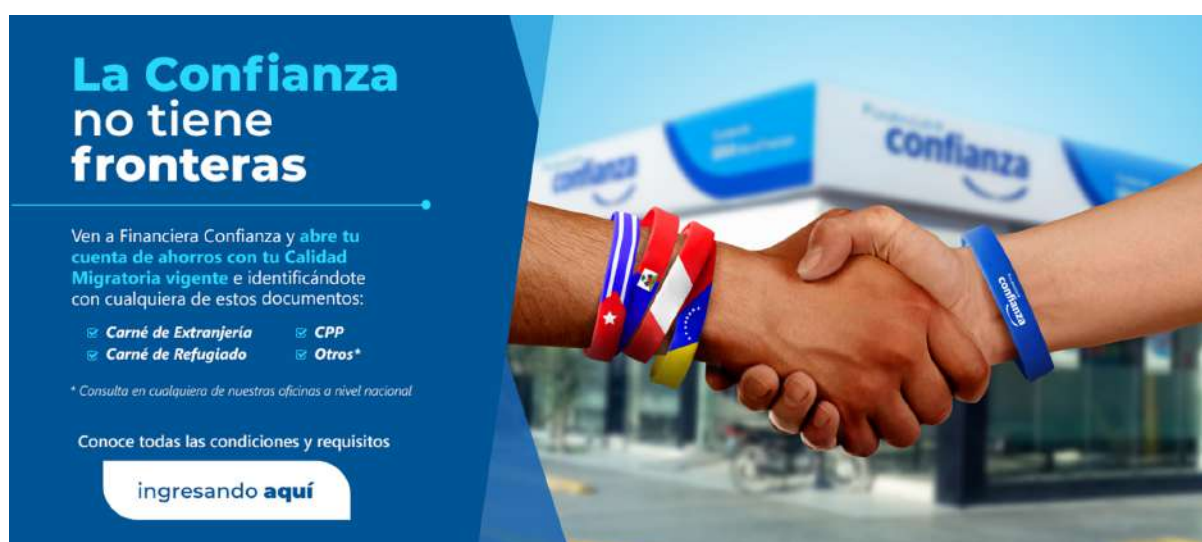
Campañas Tasas Increíbles: Durante 3 días se ofrecieron tasas atractivas a nuestros clientes y potenciales clientes para los productos de crédito individual y grupal. El estilo de comunicación fue totalmente promocional con el propósito de generar un sentido de urgencia. Se trabajó con pauta digital enfocada en la base de datos de nuestros clientes y públicos similares en Facebook.



Referidos: Del 19 de junio al 19 de julio del 2022 se reactiva la campaña de Referidos, mediante la que nuestros clientes pueden referir a amigos y familiares a través del App Clientes y Banca por Internet. Esta campaña se retoma durante el mes de agosto a septiembre y septiembre a octubre, siempre contando con pauta digital en Facebook.

A promotional graphic for the 'Referidos' campaign. It features a man in a white shirt holding a smartphone, surrounded by floating Peruvian banknotes. Above him, a speech bubble says 'Tus contactos te hacen GANAR' with a checkmark. To the left, text reads: 'Refiere a tus amigos y familiares a través de la Banca por internet o tu App de Financiera confianza ¡Y podrías ganar hasta S/ 50 por referido!'. Below this, a button says 'Más información del Programa Referidos AQUÍ'. At the bottom left, it states 'Vigencia del programa: Del 19/06/2022 al 19/07/2022'. Several circular icons with faces of people are connected to the man by lines.

La Confianza no tiene fronteras: Una campaña con enfoque en clientes migrantes que tiene como propósito mostrar que en Financiera Confianza confiamos en la inclusión financiera, independientemente de la nacionalidad de nuestros clientes.

A graphic for the 'La Confianza no tiene fronteras' campaign. On the left, a blue box contains the title 'La Confianza no tiene fronteras' and text: 'Ven a Financiera Confianza y abre tu cuenta de ahorros con tu Calidad Migratoria vigente e identificándote con cualquiera de estos documentos:'. Below this is a list of documents: 'Carné de Extranjería', 'Carné de Refugiado', 'CPP', and 'Otros*'. A small note says '* Consulta en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.' Below that, it says 'Conoce todas las condiciones y requisitos' and a button 'ingresando aquí'. On the right, a photograph shows two hands shaking, with one hand wearing a red, white, and blue striped wristband and the other a blue 'confianza' wristband. In the background, a 'Financiera confianza' building is visible.

Becas Financiera Confianza: Ponemos la Confianza en el futuro de tus hijos, es el lema con el que se lanza la primera convocatoria de Becas de Financiera Confianza. La fase de convocatoria fue acompañada por una campaña en 7 radios

en Lima y distintas provincias y pauta en redes sociales con objetivo de conversión (la pauta en redes derivaba al formulario de inscripción de la página web).

Se lograron más de 300 inscripciones a través de nuestro formulario.



Campaña Navideña: Del 18 de octubre al 10 de diciembre de 2022 comunicamos la campaña de fin de año bajo el concepto “Con Confianza celebra la Navidad a tu manera”, con la finalidad de demostrar las distintas maneras que tenemos de celebrar esta importante fiesta en las distintas regiones en el Perú.

Durante la vigencia de la campaña los clientes que adquirieran un crédito o un producto del ahorro participaban del sorteo de más de 150 vales de S/200 para una cena navideña.

Esta campaña se difundió durante 4 semanas en radio en 13 provincias y en plataformas digitales durante toda la vigencia de la promoción.



Formación para nuestros clientes

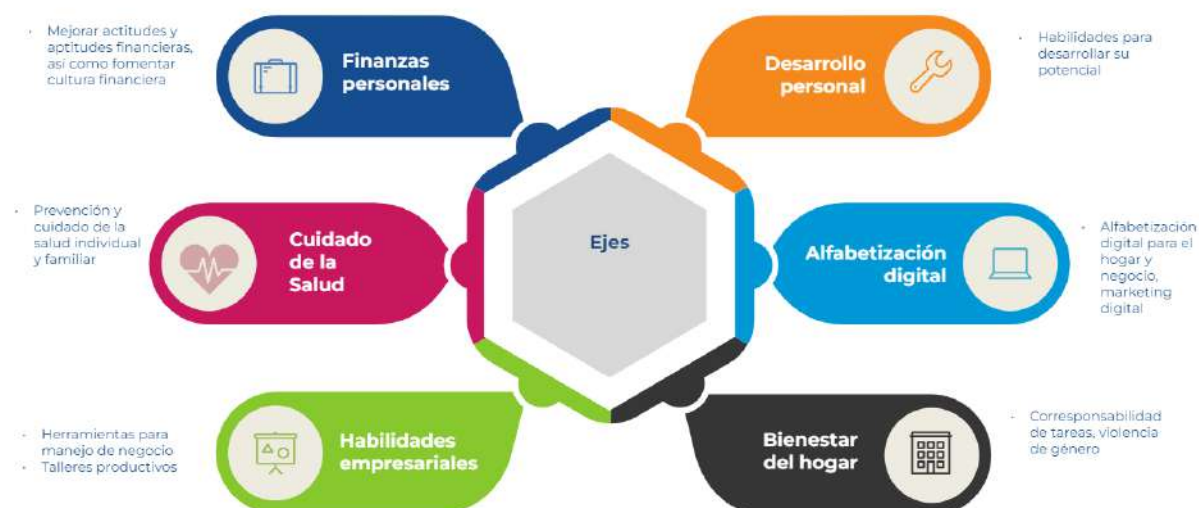
Nuestro modelo de negocio en Financiera Confianza se basa en la banca relacional. Es decir, en un modelo de transmisión de conocimientos y acompañamiento especializado constante para que las personas por su iniciativa salgan de la pobreza o busquen la manera de no caer en ella. Es por ello que trabajar en la consolidación de nuestra estrategia de formación a emprendedores y emprendedoras del Perú es esencial para nosotros.

Este modelo nos ha llevado a capacitar a casi 85 mil personas durante el 2022 a través de iniciativas de formación que impulsamos en los últimos años y que desarrollamos para aportar conocimientos y herramientas que faciliten el progreso sostenible de nuestros clientes y sus familias.

Aprendiendo en Confianza

Bajo la premisa de que la educación financiera tiene el propósito de desarrollar competencias y capacidades financieras en las personas que les permita tomar decisiones financieras informadas y responsables, nace “Aprendiendo en Confianza”, un programa educativo especialmente creado para nuestras clientas de crédito Palabra de Mujer, el cual fue relanzado en el 2020 en formato digital.

El programa se estructura en estos cinco bloques y tiene seis ejes temáticos: Finanzas personales, Habilidades empresariales, Alfabetización digital, Desarrollo personal, Bienestar del hogar y género y Cuidados de la salud. Con este programa, logramos capacitar a más 33 mil mujeres emprendedoras en el 2022, quienes reciben capacitaciones y asesoramiento personalizado de manera mensual como parte de la metodología del producto PDM.

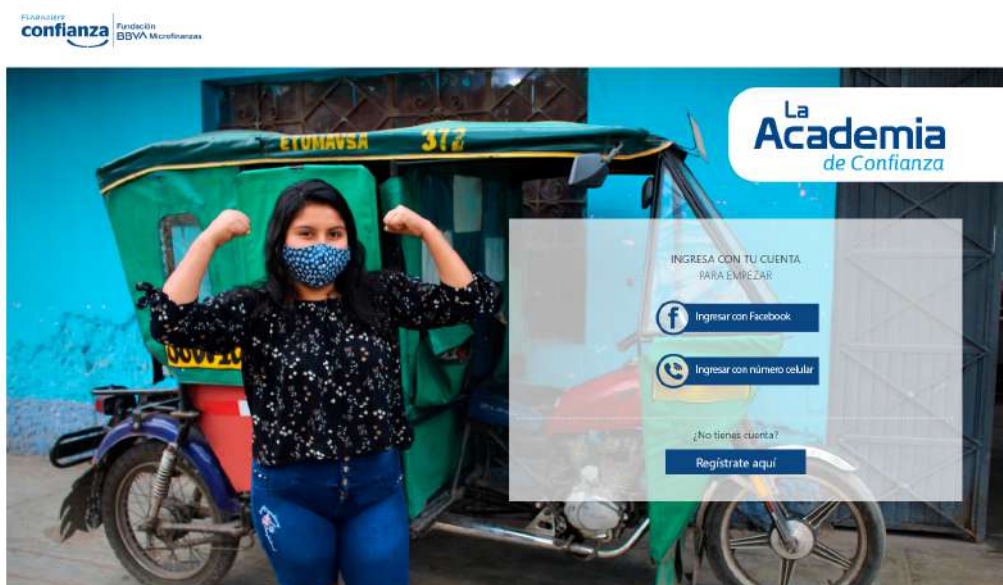


Asimismo, durante el año organizamos talleres productivos en manicura y cosmética en alianza con instituciones especializadas en modalidad virtual y presencial. Estos talleres se impartieron con la finalidad de fortalecer las

habilidades prácticas de nuestras clientas y fomentar su participación en actividades que les permitan la generación de ingresos adicionales para su hogar.

La Academia de Confianza

En el 2022, continuamos innovando y mejorando nuestras herramientas de acompañamiento en el frente educativo. Por ello, en junio lanzamos “La Academia de Confianza”, nuestra plataforma virtual educativa de acceso 100% gratuito y libre al público en general, sean clientes o no de la Financiera. Se puede acceder a ella desde cualquier lugar donde se cuente con acceso a Internet y permite registrarse con el número celular o con Facebook.



La Academia de Confianza surge con el fin de generar oportunidades a emprendedores para que puedan potenciar sus capacidades de manera interactiva y práctica para hacer crecer sus negocios. En esta primera fase, cuenta con tres cursos: (i) Entendiendo las Finanzas Saludables, (ii) Entendiendo el entorno digital e (iii) Inteligencia emocional: Claves para tu éxito. Sin embargo, se irán incluyendo contenidos de forma progresiva. Al cierre de 2022, más de 940 personas se habían registrado en la plataforma.



Talleres virtuales

Adicionalmente, realizamos talleres virtuales en redes en alianza con otras instituciones como el Ministerio de la Producción del Perú, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Municipalidad Metropolitana de Lima, CARE Perú y WOCCU, logrando un alcance de más de 50 mil personas. En total, fueron 24 talleres que ejecutamos a lo largo del año en temas relacionados con administración de negocios, finanzas personales, habilidades personales, canales digitales y medidas de seguridad para su buen uso.

Un ejemplo de ello es la alianza con el “Programa Nacional Tu Empresa” del Ministerio de la Producción del Perú, que inició en el 2020. Esta entidad mantuvo su participación en diferentes webinars de formación virtual transmitidas en vivo a través de sus redes institucionales. Los talleres estuvieron abiertos al público en general y las temáticas se enfocaron a personas con micro o pequeñas empresas (MYPES). Durante las charlas, se abordan diversos temas, adaptados a la coyuntura del país, que permiten impulsar el desarrollo de las MYPES y emprendimientos en general y son brindadas por especialistas de Financiera Confianza. En promedio, más de 1.8 mil personas se conectaron a cada webinar.

Participamos también en talleres organizados por la Municipalidad Metropolitana de Lima en el marco de su programa “Lima Innova”. Con este espacio se buscó capacitar a las personas en el desarrollo de habilidades blandas como negociación; habilidades para el negocio como marketing digital, finanzas y canales digitales; y educación financiera, con consejos para tomar deuda de forma responsable, organizar el dinero y seguridad digital. Casi 2 mil personas se conectaron a cada taller en promedio.

Alianzas estratégicas

Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif Perú) “Water Credit - Asomif Perú”

En octubre de 2022, Financiera Confianza se sumó al Proyecto “Water Credit - Asomif Perú” de la ONG Water.org y Asomif. Gracias a este proyecto, la Financiera unió esfuerzos con las organizaciones para llevar a cabo acciones conjuntas que permitan reducir la brecha en el acceso a servicios básicos de agua y saneamiento en los hogares del Perú, contribuyendo a mejorar las condiciones sanitarias y, por tanto, la calidad de vida de sus clientes.

Para ello, el proyecto contempla dos componentes. El primero busca facilitar la adquisición y/o instalación de conexiones de agua en las viviendas, desagües, instalación de baños dignos, letrinas, lavatorios de cocinas, entre otras soluciones a través del relanzamiento del crédito productivo “Construyendo Confianza”, un producto de Financiera Confianza que nació con el fin de acortar la brecha en el acceso a servicios básicos en las viviendas. El segundo componente tiene como objetivo desarrollar actividades de concientización y formación en educación sanitaria, visibilizando los beneficios de tener acceso a agua y alcantarillado en la vivienda, promoviendo su cuidado y buen uso por toda la familia.

Es así que en el último trimestre del año, en el marco del proyecto, hemos logrado otorgar más de 1.8 mil créditos de agua y saneamiento a familias a nivel nacional. Cabe precisar que, al cierre de diciembre de 2022, Financiera Confianza contaba con 7.5 mil clientes a través del crédito de agua y saneamiento, con un portafolio total de S/ 92.0 millones.

Alianza Cacao Perú Desarrollo de la cadena de valor del cacao

Por quinto año consecutivo, Financiera Confianza trabajó de la mano de la Alianza Cacao Perú, un proyecto que contó con el financiamiento de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y que, tras seis años de vigencia, culminó sus operaciones en el Perú. La alianza entre la Financiera y Alianza Cacao tuvo el objetivo de impulsar el desarrollo de la cadena de valor del cacao y otros productos del sistema agroforestal de manera sostenible, promoviendo además el desarrollo técnico de pequeños productores y de modelos de negocio cada vez más innovadores y competitivos.

La Alianza Cacao Perú buscó beneficiar a 20 mil familias dedicadas al sector cacaotero, 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 socios financieros como Financiera Confianza, que faciliten a las familias el adecuado manejo de sus finanzas.

Durante el 2022, Financiera Confianza continuó realizando 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 la Financiera. Es así que al cierre de la alianza, Financiera Confianza logró movilizar un total de S/ 47.4 millones en la zona de influencia de la alianza a través del financiamiento de activo fijo y capital de trabajo, logrando impactar en más de 2.8 mil familias productoras (el 26.9% lideradas por mujeres) durante la vigencia del proyecto.

CARE Perú

“The Ignite Initiative: Unleashing the power of women strivers”

Desde el 2020, 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.

Su participación se ha materializado en el producto “Emprendiendo Mujer”, un crédito individual de entre S/ 300 y S/ 7 mil diseñado pensando en las mujeres del crédito “Palabra de Mujer” que alcanzan un grado de fortaleza en el manejo de sus finanzas y negocios. El detalle del producto Emprendiendo Mujer se incluye en la sección “Enfoque Mujer” de este capítulo.

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). Solamente en el último año, se han desembolsado S/ 98.0 millones en créditos que ya benefician a más de 35.3 mil mujeres.

CEDRO

“Alianza para servicios digitales y financieros”

Durante cuatro años, Financiera Confianza participó como socio de la “Alianza Cr3ce”, una iniciativa creada por CEDRO, USAID y empresas del sector privado que inició en el 2017 y culminó a finales del 2022 con el propósito de modernizar y diversificar 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 realizaron actividades de sensibilización y educación financiera a las comunidades que se encuentran en el ámbito de acción del proyecto. Esto 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 los años de participación en el proyecto, Financiera Confianza ha logrado movilizar un total de S/ 62.3 millones en créditos productivos a familias ubicadas en comunidades de Huánuco, San Martín y Ucayali.

“Chance para Sumar”

En el 2022, Financiera Confianza y CEDRO también se unieron en el marco del programa “Chance para Sumar” para promover la inclusión financiera de población migrante en el Perú. Chance para Sumar es un proyecto de CEDRO y USAID que inició en el 2021 con el fin de integrar la capacidad productiva de profesionales y técnicos venezolanos en el mercado laboral peruano, aprovechando así sus habilidades y experiencia en diversos rubros en el país y la comunidad de Los Andes. Cuenta con tres componentes: (i) Formación y certificación, (ii) Inserción laboral, y (iii) Capacidad emprendedora.

A través de este proyecto, Financiera Confianza ha otorgado financiamiento productivo a más de 120 migrantes (de los cuales el 70% son mujeres), quienes recibieron formación y mentoría gracias a los programas de emprendimiento de CEDRO y que residen principalmente en las regiones de Áncash, Arequipa, Cusco, Ica, La Libertad y Lima.

Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro (WOCCU)

“Proyecto de Inclusión Económica en Perú”

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 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 del aliado.

En relación con la implementación de estrategias comerciales, ambas instituciones realizaron jornadas de educación financiera en conjunto dirigidas a población migrante y desplazada en las agencias de Financiera Confianza en Lima. Gracias al soporte del Proyecto de Inclusión Económica, durante el 2022 más de 3.1 mil migrantes han sido beneficiados con educación financiera y ya disponen de cuentas de ahorro en Financiera Confianza.

Desde un inicio, WOCCU también ha sido un socio fundamental de Financiera Confianza para la consolidación de la estrategia de expansión de sus agentes corresponsales a nivel nacional a través de la transferencia de metodologías y acompañamiento realizado a agencias de la entidad. Este frente comprendió el trabajo con un equipo especializado de profesionales seleccionado y entrenado para soportar el proceso de identificación, prospección e instalación de Agentes Confianza, cuya puesta en marcha permitió impulsar la implementación del canal y mejorar su entendimiento y promoción al interno en la entidad.

Todo este plan de trabajo estuvo acompañado de un programa de capacitación a colaboradores de la red de Operaciones en “Gestión Estratégica de Agentes Corresponsales” y “Habilidades Comerciales para la Venta”. Asimismo, WOCCU participó en la formación de asesores de nacionalidad venezolana en la Primera Escuela de Formación en Microfinanzas para Asesores Migrantes de Financiera Confianza, realizando capacitaciones en técnicas de venta y educación financiera, así como sesiones de sensibilización a equipos de las agencias y acompañamiento a los asesores en campo.

Corporación Internacional Financiera (IFC)

Inclusión financiera de población migrante y desplazada

En marzo 2022, Financiera Confianza y la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo del Banco Mundial, firmaron un acuerdo de cooperación para fortalecer la oferta de valor de la entidad financiera dirigida a población migrante y desplazada en el país, con énfasis en las mujeres, con la finalidad de contribuir en su integración económica y social en el Perú. Es así que ambas organizaciones vienen trabajando en una estrategia integral de inclusión financiera para este segmento de clientes, buscando construir un ecosistema de atención holística a personas migrantes en el país.

La alianza contempla en una primera etapa el desarrollo e implementación de herramientas de acercamiento que permitan conocer las necesidades, desafíos, preferencias, experiencias y aspiraciones de migrantes que residen en el Perú, en relación con el uso de servicios financieros. En una segunda etapa, se realizarán pruebas piloto de las soluciones diseñadas específicamente para los migrantes, a la vez que se verificará cómo se satisfacen las necesidades de este público particular y sus subsegmentos.

Cabe precisar que el proyecto cuenta con el apoyo de We-Fi (Iniciativa de Financiamiento para Mujeres Emprendedoras), cuyos fondos son utilizados por IFC para proveer servicios de asesoría que benefician a mujeres emprendedoras.

HIAS Perú

Inclusión de población migrante, refugiada y desplazada

Financiera Confianza y la ONG HIAS Perú renovaron sus lazos durante el 2022 para continuar promoviendo buenas prácticas para la inclusión de población migrante, desplazada y refugiada en el sector financiero por segundo año consecutivo, así como para articular acciones que generen valor para los beneficiarios de los programas de HIAS Perú, facilitando su inclusión en el sistema financiero.

Para ello, HIAS Perú organizó diversos eventos institucionales en los que Financiera Confianza compartió experiencias y aprendizajes del proceso de adecuación de su oferta de valor. Asimismo, la Financiera ha participado en programas de emprendimiento de HIAS, en los 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.

Water for People

Financiamiento para cobertura de agua y saneamiento

En el 2017, Financiera Confianza suscribió un convenio de cooperación con la ONG Water for People Perú para incrementar la cobertura 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 alcance. 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 continuar el proyecto ampliándolo a nivel nacional, con lo que se espera lograr un resultado anual de 12 mil operaciones de crédito de agua y saneamiento, subtipo del producto crediticio “Construyendo Confianza”.

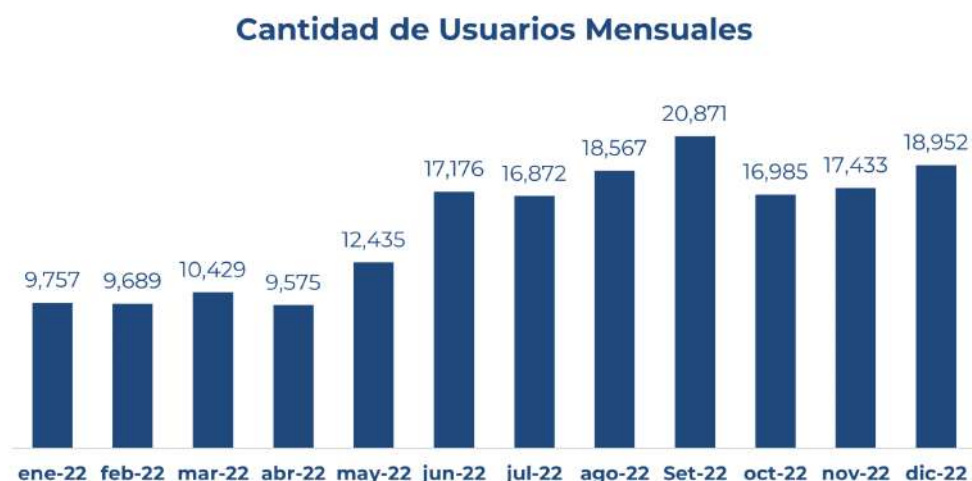
Para el logro de los objetivos, ambas instituciones vienen trabajando en conjunto en estrategias comerciales y de formación, gracias a la asistencia técnica provista por Water For People en materia de agua y saneamiento.

En el último año, Financiera Confianza logró desembolsar un total de 7.2 mil créditos destinados a mejoras de agua y saneamiento por un total de S/ 100.3 millones a nivel nacional. Es así que al cierre de diciembre de 2022, la Financiera contaba con 7.5 mil clientes a través del crédito de agua y saneamiento, con un portafolio total de S/ 92.0 millones.

Nuestros Canales

Canales Digitales

Durante el 2022, continuamos con nuestra labor de fortalecer el modelo de canales digitales disponibles para nuestros clientes. Este impulso se ha visto reflejado en la cantidad de usuarios mensuales que tiene el canal digital (APP de Financiera Confianza y Banca por Internet), donde logramos un crecimiento del 94% pasando de 9,757 usuarios en enero a 18,952 al cierre de diciembre.



Pensando en nuestros clientes, priorizamos y desarrollamos funcionalidades y mejoras que permiten mayores facilidades en el canal digital:

- **Desbloqueo de usuario del App:** Uno de los principales puntos de dolor evidenciados en el acompañamiento a nuestros clientes fue la falta de recordación de su contraseña- En consecuencia, al superar el número de intentos para ingresar al App, el sistema ejecutaba un bloqueo definitivo como medida de seguridad. Para poder utilizar nuevamente el APP se debería pasar por el proceso de desbloqueo, que se efectuaba únicamente de forma presencial en nuestras agencias con el apoyo de un Asesor de Plataforma.

En respuesta a esta oportunidad y apostando por mejorar la experiencia de nuestros clientes, desarrollamos el desbloqueo remoto del App. Esta funcionalidad permite que los usuarios puedan desbloquear su aplicativo en pocos minutos desde donde se encuentren, sin necesidad de desplazarse a una agencia, únicamente con su documento oficial de identidad y pasando validación biométrica facial.

Desde la habilitación de esta funcionalidad en agosto de 2022, un total de 3,938 clientes pudieron desbloquear su aplicativo de manera exitosa utilizando solo su teléfono móvil y su documento oficial de identidad.

- **Registro Digital:** En noviembre de 2021, el registro digital fue implementado únicamente para los clientes con productos contratados en Financiera Confianza. En la actualidad, incorporamos el registro digital para clientes que no tienen productos vigentes, así como para no clientes.

El registro digital para clientes sin productos vigentes, fue implementado en marzo de 2022. Mediante este registro, el cliente contrata una cuenta de ahorro digital para acceder a la App y Banca por Internet. De este modo, logramos que nuestros clientes inactivos adquieran un producto por un canal digital.

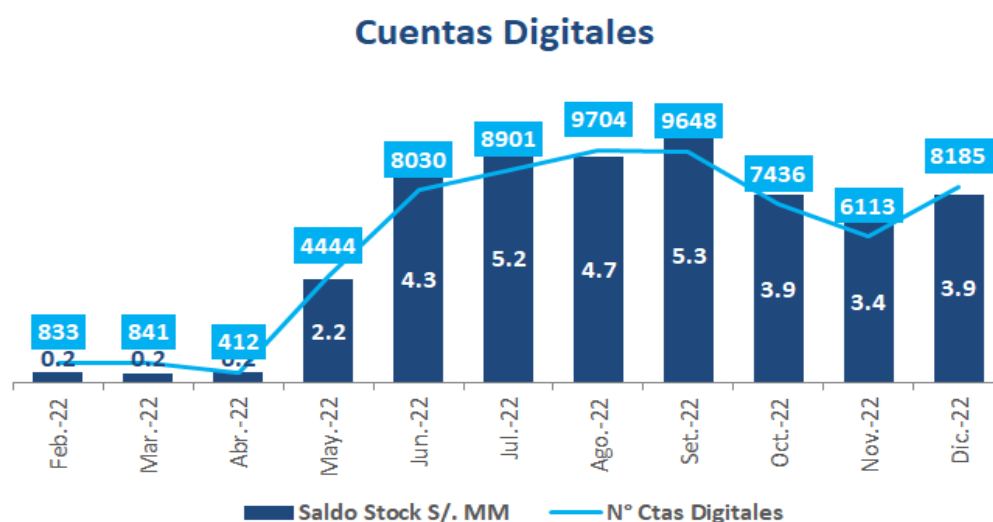
En mayo de 2022, se implementó el registro digital para no clientes, lo que permite que una persona que no es cliente de Financiera Confianza pueda darse de alta como cliente, contratar la cuenta de ahorro digital y enrolarse a la banca digital sin necesidad de trasladarse a una agencia física, facilitando el acceso a nuestros productos, operaciones y canales.

A lo largo del 2022, logramos registrar a un total de 14,206 clientes, mientras que 702 se volvieron clientes registrándose a la App. Es así como logramos un crecimiento de 161% en registros digitales mensuales de diciembre en comparación con enero.



• Cuentas de Ahorro Digitales: Este desarrollo permite la creación de una cuenta de ahorros de manera 100% digital, evitando que los clientes se trasladen a oficinas y ahorrando impresión de papel. Las cuentas de ahorro digitales fueron diseñadas exclusivamente para este canal, teniendo características diferenciadas como el cero costo de mantenimiento y cero costo de comisión interplaza para montos de hasta S/. 30,000.

Desde su lanzamiento en febrero de 2022 hasta diciembre del mismo año logramos la apertura de más de 64,000 cuentas.



- **Notificaciones PUSH:** Incrementando la seguridad dentro de los canales digitales, desarrollamos las Notificaciones Push como un nuevo factor de autenticación a través del envío de claves únicas. De esta manera, eliminamos el riesgo asociado al *SIM Swapping* para todas las operaciones del canal digital y podemos ejecutar campañas o enviar comunicados a nuestros clientes..

- **Huella de voz:** Esta funcionalidad permite usar el patrón vocal del cliente como factor de autenticación, pudiendo así identificarse, autorizar y/o confirmar las operaciones y servicios de Financiera Confianza en diferentes canales de atención.

En octubre de 2022 logramos habilitar el registro de la huella de voz para nuestros clientes con dispositivos Android en el App de Financiera Confianza y en diciembre del mismo año, se habilitó el primer caso de uso: Acceso al App con huella de voz.

Esta tecnología permite identificar el patrón vocal simplificando el proceso de autenticación utilizando la voz de nuestros clientes por solo 5 segundos.

Al cierre de diciembre de 2022 hemos tenido 1801 ingresos al App con huella de voz.

Canales Físicos

- **Oficinas a nivel nacional:** En Financiera Confianza durante el 2022 incrementamos a más de 2,160 nuestros canales de atención presencial a disposición de nuestros clientes, clientas y público en general. Estos se clasifican en:

- 112 Agencias
- 27 Tambos Plus (EOBP)
- 28 Tambos Básicos (EOB)
- 1,997 Agentes Confianza

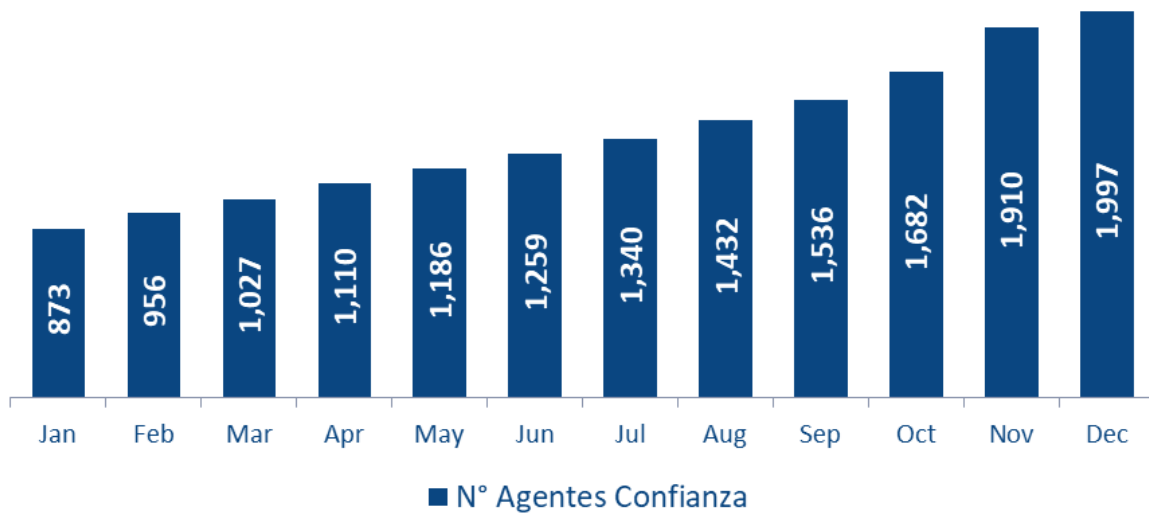
Durante el 2022, trabajamos en una nueva infraestructura para nuestras oficinas, logrando mayor eficiencia conforme a nuestro plan de optimización de oficinas.

Agentes Confianza: Parte central del esfuerzo en 2022 por aumentar el alcance y ofrecer un mejor servicio a los clientes fue la ampliación 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, tiendas, boticas, locutorios, centros de belleza, entre otros; a través de los cuales se pueden realizar pagos de créditos, depósitos y retiros de cuentas de ahorros.

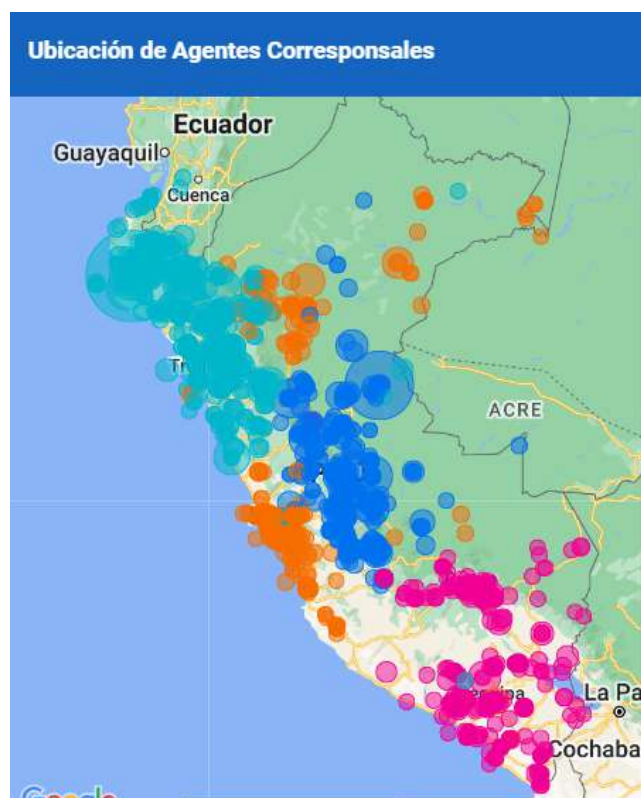
Con los Agentes Confianza brindamos una propuesta de voucher digital, la no dependencia de los POS y condiciones diferenciadas de mercado, con foco en los ámbitos rurales. Como reflejo de nuestro alcance, pasamos de tener 789 Agentes Confianza activos en el mes de diciembre del 2021 a tener 1,997 Agentes Confianza

en diciembre del 2022 (crecimiento del 153%), los cuales están ubicados en todas las regiones del Perú y en el 67% de sus provincias, llevando soluciones a nuestros emprendedores y emprendedoras vulnerables.

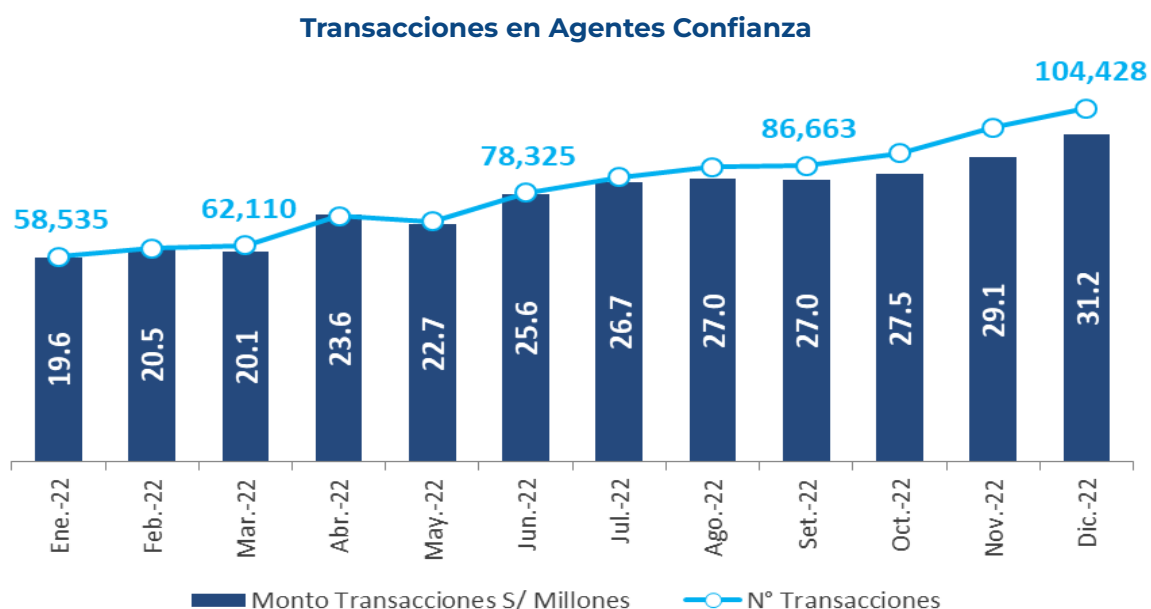
N° Agentes Stock FC 2022



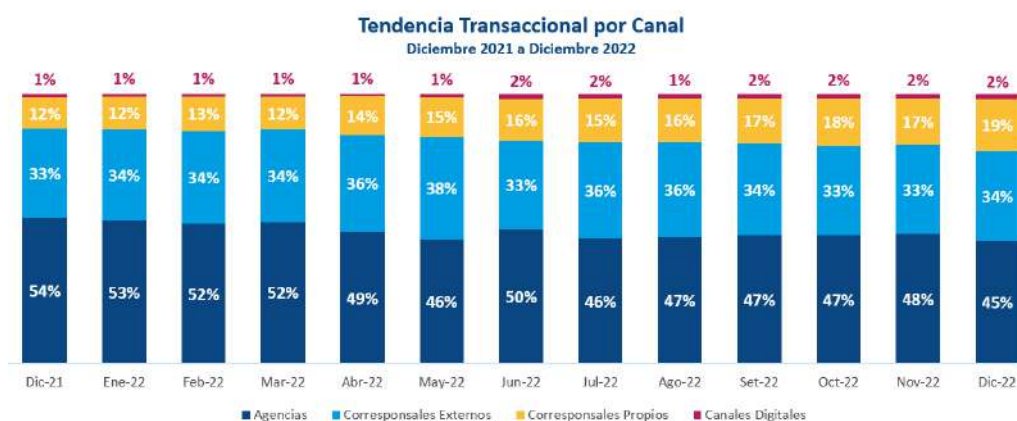
Mapa de Ubicación de los Agentes Confianza a Nivel Nacional



Los Agentes Confianza tuvieron un gran desempeño durante el 2022, llegando al 31 de diciembre a más de 100 mil transacciones en el mes. Con un acumulado de 950,647 transacciones por un monto mayor a S/300.5 millones.



Adicionalmente, es importante mencionar el empuje que se le dio al incentivo del uso de canales alternos. En el caso de los Agentes Confianza, la participación del número de transacciones pasó de 12% en Dic.21 al 19% en Dic.22.



Agentes Confianza Satelitales

Cada Agente Confianza Satelital opera gracias a una antena de Internet que es financiada al 100% por Financiera Confianza durante 12 meses. Esto nos permite acercar los productos y servicios financieros a las zonas rurales sin acceso a conectividad y proveer internet de alta velocidad a nuestros clientes.

Asimismo, este modelo permite al emprendedor que opera el agente, vender internet ilimitado, por montos tan bajos como S/2 a cualquier persona.

En general, esta iniciativa nos permite profundizar nuestra oferta de valor en zonas rurales sin acceso a internet y con poblaciones en estado de vulnerabilidad, llevando conectividad.

Los Agentes Confianza Satelitales han generado nuevas facilidades a la hora de atender en zonas remotas del Perú a más de 1,062 de nuestros emprendedores y emprendedoras vulnerables (54% mujeres).

A nivel de transaccionalidad, los Agentes Confianza Satelitales a diciembre de 2022 ya registraban más de 11,960 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 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 a nuestra oficina más cercana.

El 2022 tuvimos una meta muy retadora, instalar 40 agentes satelitales. Hemos logrado superar el objetivo llegando a instalar 49 agentes satelitales en todo el año, alcanzando un 123% de la meta y cerrando con un stock de 51 agentes satelitales.



Indicadores de Conectividad Remota Satelital

Indicadores Conectividad Remota Satelital



54% de las personas beneficiadas por el proyecto son **mujeres**.



4,078 clientes en la zona del proyecto con créditos por S/27.2 millones.



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



11,960 transacciones realizadas en total.



1,062 clientes nuevos con un total de S/4.2 millones desembolsados.



1,609 personas beneficiadas con uso de Internet.



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



268 total de clientes capacitados.

Datos del 18 de mayo de 2021 al 31 de diciembre de 2022

En 2023 esperamos implementar 36 nuevos Agentes Confianza Satelitales en los departamentos: Piura, La Libertad, Cajamarca, San Martín, Junín, Huancavelica, Ayacucho, Ucayali, Madre de Dios y Puno.

Capítulo 3

Cultura Corporativa



Nuestra Cultura

Tras un periodo de cambios profundos en nuestra organización y en la manera en la que realizamos nuestras labores, hemos empezado a trabajar en la consolidación de nuestra cultura corporativa como un eje fundamental para el crecimiento sostenible de la organización y la consecución exitosa de nuestro propósito. Consideramos que nuestra cultura debe ser un elemento de cohesión de los equipos, a la vez que motive, comprometa y oriente a nuestros colaboradores.

Nuestro equipo

En 2022 hemos continuado apostando por el reforzamiento y crecimiento de nuestra planilla, para poder llegar adecuadamente a las zonas rurales y otras zonas en las que podemos desplegar nuestra misión y, de esa forma, acompañar a las poblaciones más vulnerables a alcanzar su desarrollo económico y social de manera sostenible. Este crecimiento, que nos ha llevado a cerrar el año con 2,700 colaboradores, se ha dado mayoritaria y prioritariamente en el colectivo comercial, mediante nuevos Asesores de Negocio Inclusivo, así como de nuevos Administradores de Negocio.

El equipo de Financiera Confianza en cifras		
Género	Hombres	54.6%
	Mujeres	45.4%
Categoría	Equipo comercial	64.3%
	Operaciones	16.7%
	Soporte Comercial	7.2%
	Staff	11.8%
Antigüedad	Menos de 1 año	29.6%
	Entre 1 y 5 años	37.2%
	Más de 5 años	33.2%
	Menos de 30 años	31.9%
Edad	Entre 30 y 40 años	47.7%
	Más de 40 años	20.4%
	Centro Oriente	22.7%
Territorio		

	Lima Selva	17.6%
	Nor Andino	27.6%
	Sur	21.5%
	Corporativo	10.6%

Gestión de la cultura organizacional

- Pumas Innovadores:** Nuestro programa de Pumas Innovadores se ha consolidado y fortalecido en este año. Esta red de agentes de cambio tiene a su cargo fomentar una cultura de innovación y acelerar el proceso de transformación digital de la organización a nivel de nuestros Asesores de Negocio Inclusivo y, a través de ellos, en nuestros clientes. Con su valioso aporte y compromiso, nuestros Pumas Innovadores se han consolidado como aliados de la entidad y de nuestra estrategia, asumiendo así un rol cada vez más relevante en la institución.

Al cierre de 2022, nuestro equipo de Pumas Innovadores contaba con 157 integrantes, desplegados en todas nuestras unidades de negocio individual y grupal.

- Programa de cambio y reforzamiento cultural:** Tomando como núcleo nuestra misión, nuestros valores institucionales y conceptos claves como el empoderamiento de la mujer, la inclusión social y financiera y la valoración de la diversidad, en 2022 hemos iniciado un proceso de cambio y fortalecimiento de nuestra cultura organizacional, que continuará desplegándose de manera estratégica y el soporte del más alto nivel gerencial en 2023.

Buscamos así que nuestros colaboradores y colaboradoras se comprometan no sólo con nuestra empresa sino que también lo hagan con nuestro propósito, a través de este programa integral que establecerá un estilo de liderazgo transversal, competencias comunes para todos los colaboradores en un nuevo entorno y sobre todo, una cultura fortalecida, reconocida y cohesionadora, que se sienta y se transmita en todos nuestros equipos, en nuestra operación y en nuestros clientes..

- Programa “Embajadores de Confianza”:** Nuestro programa de “Embajadores de Confianza”, que tiene por objetivo difundir nuestra cultura organizacional a través de colaboradores que representen a la institución, se continuó desplegando durante 2022. Un Embajador de Confianza, es una persona íntegra que transmite su vivencia cultural (visión, misión, valores) y

además contribuye activamente a generar un ambiente de confianza con sus compañeros, para la transmisión de los mensajes institucionales.

Gestión de Clima Laboral 2022

- En el mes de noviembre de 2022, realizamos la medición del clima laboral en nuestros equipos. Con una excelente tasa de respuesta del 95%, hemos podido obtener un diagnóstico preciso y muy valioso del sentir de nuestros equipos, que nos está permitiendo elaborar planes de acción para hacer de Financiera Confianza un mejor lugar para trabajar.

Es de destacar que, en las dimensiones relacionadas al compromiso con la organización y con su propósito, así como en la valoración de la manera en que Financiera Confianza contribuye a la sociedad, el índice de respuestas positivas ha superado el 85%, lo cual demuestra la fortaleza que tiene nuestra misión y propósito como característica diferencial de nuestra entidad y que enorgullece a nuestros colaboradores por ser parte de Financiera Confianza.

Escuela de Migrantes:

Con el objetivo de generar oportunidades laborales a personas extranjeras que residen en el Perú y ampliar nuestra diversidad cultural en la organización, este año dimos inicio a la primera Escuela de Formación en Microfinanzas para Asesores Migrantes. Así, en junio del 2022 se incorporaron 8 personas de nacionalidad venezolana como Asesores de Negocio en Formación de Financiera Confianza, quienes participaron de un programa formativo (con enfoque teórico - práctico) sobre nuestra metodología de Finanzas Productivas. Gracias a este piloto, seguiremos mejorando nuestras estrategias en los próximos años que permitan brindar mayores oportunidades de inclusión laboral y financiera a la población migrante en el país.

Beneficios otorgados a los colaboradores en 2022

- **Convenios de productos y servicios para colaboradores y sus familiares:** Se generaron convenios con diferentes empresas para que nuestros colaboradores y sus familiares puedan acceder a productos y servicios con precios diferenciados por ser trabajadores de Financiera Confianza. i) Convenio con Entel (equipos celulares y planes móviles. ii) Convenio para programas de estudios con Universidad Privada del Norte y Universidad San Ignacio de Loyola. iii) Convenio con Open English. iv) Campañas de vacunación contra la influenza y neumococo a través del Centro de Vacunación de la Clínica Javier Prado.

- **Eventos institucionales:** Este 2022 se realizó nuestra primera Olimpiada de la Cultura Confianza, como celebración de nuestro noveno aniversario (actividad realizada de forma virtual). Asimismo, se retomaron actividades presenciales: i) Celebración de cumpleaños en agencias. ii) Fiestas para colaboradores. iii) Fiestas para los hijos de colaboradores.
- **Uniformes institucionales:** Se realizó la entrega de uniformes institucionales, actividad que se atendió de manera parcial durante los años 2020 y 2021.
- **Recuerdo para recién nacidos:** Se entregaron recuerdos para los hijos recién nacidos de nuestros colaboradores.
- **Cambios en los Incentivos Monetarios:** En 2022 se realizaron cambios en el modelo de incentivos económicos para nuestra Red Comercial, de manera que estén adaptados a la estrategia y al enfoque de negocios actuales de la empresa, haciéndolo más sencillo de entender y gestionar por los colaboradores, a la vez que reconoce de manera justa en función al cumplimiento de variables, convirtiéndose así en un potente motivador hacia la consecución de sus objetivos.
- **Programa de Reconocimiento:** Se retomó nuestro programa de reconocimiento Kaypacha que está orientado a premiar a los mejores colaboradores de cada colectivo de Confianza, con base en indicadores que miden su desempeño destacado y sostenido durante el año.

Formación y Desarrollo

Este año hemos continuado con el rediseño de nuestros programas de formación y desarrollo. Luego de una coyuntura que nos obligó a usar mecanismos virtuales, hemos retomado los programas presenciales a nivel nacional. De esta manera, la entidad ha logrado seguir promoviendo, actualizando y fortaleciendo los conocimientos de los colaboradores; lo que ha contribuido con su crecimiento en la organización. Dentro de los programas que desarrollamos resaltaron los siguientes:

- **Campus Microfinanzas:** Una vez más nuestra plataforma virtual de capacitación nos ha permitido llegar al 100% de nuestros colaboradores, quienes han desarrollado cursos, actividades y programas permitiéndonos superar, al cierre de diciembre, las 338,000 horas de formación (esto representa un promedio de 130 horas por colaborador). Cabe indicar que esta cifra incluye las sesiones sincrónicas (online) y las presenciales, las cuales también se registran en nuestra plataforma.

- **Academia Microfinanzas:** Este programa tuvo como objetivo actualizar y reforzar los diversos conocimientos técnicos relacionados con la Banca Individual (con énfasis en la gestión de riesgos). En estas sesiones presenciales a nivel nacional participaron todos los Administradores de Banca individual, Gerentes de Corredor, Gerentes Territoriales y los líderes del equipo de riesgos, teniendo una participación de 185 asistentes. Posterior a ello, los participantes realizaron el despliegue de estos conocimientos en todas las oficinas de la empresa.
- **Academia de Banca Grupal:** Este año se logró diseñar y desarrollar este programa presencial que permitió dar a conocer, reforzar y actualizar los diversos temas técnicos relacionados con el producto grupal. Estas jornadas se desarrollaron en las principales ciudades de nuestro país, teniendo la participación de todo el equipo de Banca Grupal con 183 asistentes.
- **Gerencia de Estrategia y Transformación Digital:** Este programa, dirigido a 265 líderes de la red comercial y organizado en alianza con la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC), tuvo como objetivo dotar a los participantes de los conocimientos y habilidades necesarios para impulsar el proceso de transformación digital en la organización, generando ideas y buenas prácticas orientadas a cumplir el propósito y a colocar al cliente en el centro de la actividad.
- **Programa de Refuerzo de Líderes:** Este programa tuvo como objetivo que los participantes (administradores de negocio y gerentes de corredor que se incorporaron a la institución o que asumieron dichas funciones durante el 2022) conozcan la estructura de la organización, así como las responsabilidades de cada una de las divisiones que la conforman, a fin de generar sinergias y agilizar las coordinaciones. En estas jornadas se logró la participación de 32 colaboradores.
- **Diploma de Especialización en Microfinanzas:** Este año 2022 retomamos con éxito el Diploma de Especialización en Microfinanzas con la Universidad ESAN bajo la modalidad presencial a nivel nacional. Este diploma tiene como objetivo dotar al participante de conocimientos y herramientas para potenciar sus habilidades en microfinanzas. Mediante este programa logramos convocar a 100 Asesores de Negocio Inclusivo (individual y grupal).
- **Onboarding para nuevos colaboradores:** Consideramos que el proceso de onboarding es muy importante para nuestra organización, pues a través de este, los nuevos miembros del equipo de Financiera Confianza conocen, aprenden y se adaptan a nuestra cultura, historia, políticas, valores y razón de ser.

En el 2022, luego de un estudio, determinamos rediseñar el proceso de onboarding, el cual consideró entre varios aspectos: mejorar el proceso de bienvenida y entrega de packs, incorporar actividades de seguimiento al incorporado y mejora del proceso de capacitación. Este último se realizó de forma presencial y virtual a todos nuestros colectivos (asesores con experiencia, asesores sin experiencia, operaciones, líderes comerciales y personal administrativo), siendo en total 1305 los colaboradores incorporados.

- **Nuevo modelo de categorización de Asesores de Negocio Inclusivo:** La categorización es un esquema de promoción de los mejores Asesores de Negocio Inclusivo Individual y Asesores de Negocio Inclusivo Grupal de Financiera Confianza en la que todos participan trimestralmente. Para ello, todos los participantes debieron cumplir los requisitos establecidos por la norma y los parámetros consignados en la misma. Este 2022, se lograron categorizar 293 asesores de negocio inclusivo a nivel nacional.

App Familia Confianza

En el 2022, hemos potenciado las funcionalidades del App Familia Confianza, logrando migrar a un nuevo lenguaje de programación llamado “flutter” el cual nos permite obtener una mejor experiencia de usuario para nuestros colaboradores. Asimismo, se implementó la versión web del aplicativo, permitiendo mayor accesibilidad.

Continuando con la búsqueda de autogestión y automatización, se ha implementado el Workflow del Proceso de Vacaciones, en la cual el colaborador y el superior inmediato pueden realizar la gestión de la programación anual de vacaciones.

Finalmente, se ha implementado la posibilidad de realizar publicaciones (imágenes y videos), las mismas que pueden ser comentadas por todos nuestros colaboradores.

Buen Gobierno Corporativo

Financiera Confianza está comprometida con el crecimiento sostenible a largo plazo. Para ello cuenta con principios y prácticas de buen gobierno corporativo, lo que le ha permitido diferenciarse y hacer frente a los efectos generados por la crisis sanitaria, política y social que vivimos en los últimos años. En este contexto y en ejecución de ese compromiso, dentro de los aspectos más relevantes del año 2022, se tienen:

Se tomaron acciones destinadas a asegurar que las decisiones de los principales órganos de gobierno, se encuentren alineadas a los principios de Buen Gobierno Corporativo y política del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA.

- Atención oportuna y fiable de los requerimientos de información por parte de Accionistas, especialmente, de los accionistas minoritarios, para lo que se cuenta desde hace 15 años con una Oficina especializada de Atención al Accionista.
- Cumplimiento de los requerimientos por los principales reguladores (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y Superintendencia de Mercado de Valores) en la presentación y divulgación de información de Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, sin que se registre incumplimiento ni sanción.
- La Información proporcionada a Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, ingresó con el previo análisis integral de riesgos, realizado por las distintas capas de gestión de los riesgos.
- Se mantuvo informado al mercado de las actuaciones acordadas en Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, especialmente, en aquéllos temas específicos relacionados a la coyuntura de la crisis política y social.
- Seguimiento al cumplimiento de políticas y prácticas homogéneas del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA en aspectos vinculados al Sistema de Gobierno Corporativo.
- Se analizó y elevó para ratificación del Directorio, la propuesta de modificación del Reglamento de Cumplimiento Normativo referida (i) la actualización de cargos de acuerdo a la estructura actual de la Empresa, (ii) inclusión sobre participación de la Gerencia de División de Servicios Jurídicos en el proceso de interpretación de normas de la Empresa, (iii) actualización de la definición de Gestión del Riesgo Normativo, (iv)

actualización de las Políticas Generales; y, (v) actualización del alcance definido para el documento normativo.

- Se informaron y se dio seguimiento a los acuerdos adoptados por los principales órganos de gobierno: Junta de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio.
- Implementación y seguimiento anual de las políticas y procedimientos referidos a la evaluación de los criterios de idoneidad para directores, accionistas, gerentes y principales funcionarios.
- Actualización de requerimientos de Beneficiario Final considerando los nuevos criterios de la administración tributaria.
- Análisis y seguimiento del cumplimiento de la Norma Antielusiva General Tributaria sobre la base de la Norma XVI del Título Preliminar del Código Tributario.
- Los miembros del Directorio recibieron la Capacitación sobre el Sistema de Cumplimiento, el cual contiene: Gestión de Cumplimiento Normativo, Prevención y Gestión de Riesgos de LA/FT y Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero; acordando someter a conocimiento del Directorio la referida Capacitación.
- Se analizó y aprobó los Planes Anuales de Trabajo para el año 2022 de la Oficialía de Conducta de Mercado, Oficialía de Cumplimiento Normativo y Oficialía de Cumplimiento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y se hizo seguimiento trimestral de su cumplimiento.
- Se informó sobre la gestión de 28 denuncias formuladas a través del Canal Háblanos con Confianza, canal destinado para que los colaboradores de Financiera Confianza puedan presentar, de forma anónima, denuncias sobre comportamientos contrarios al Código de Ética de la Sociedad. De las denuncias recibidas en 16 se identificaron incumplimientos al Código de Ética.
- Se aprobó la modificación del Reglamento de gestión del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- Se evaluó el cambio de Condición de Director a “Directora Independiente” de la señora Directora Mercedes Gómez Restrepo.

- Se evaluó el desempeño de los Oficiales de Cumplimiento (Conducta de Mercado, Normativo y LA/FT), así como se aprobaron sus objetivos estratégicos para el 2022.

En marzo de 2022 se presentó al Directorio, previo análisis del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, los resultados de la autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y Director, teniendo como resultado un desempeño “Satisfactorio”. Dentro de los aspectos destacados de la gestión del Directorio, Comités de Directorio y Directorio se menciona (i) la dinámica y ambiente de confianza construido entre los miembros del Directorio que permite generar un ambiente de apertura de la discrepancia para la consecución del propósito de la entidad, (ii) apertura de la Presidencia del Directorio para tocar todos los temas propuestos a debate, (iii) estructura de la agenda de Directorio y Comités de Directorio precisa y pertinente, (iv) la agenda y contenido de cada uno de los puntos de agenda fueron sólidos y aportaron adecuadamente para la toma de decisiones, (v) seguimiento estricto a los encargos y acuerdos formulados por el Directorio y Comités de Directorio, (vi) durante las sesiones de Directorio y Comités de Directorio participan Gerentes de División según los temas priorizados por especialidad, permitiendo asentar la accountability en la organización, (vii) puntualidad y respeto en los tiempos previstos para las sesiones y puntos de agenda; y, (viii) la información proporcionada por los Comités de Directorio al Directorio, facilita ampliamente la toma de decisiones.

En el 2022 se llevaron a cabo 12 sesiones de Directorio con la participación del 92% de asistencia, de los miembros del Directorio. El Comité de Gobierno Corporativo tuvo 06 sesiones en donde participó el 100% de sus miembros, asimismo se analizaron diversos puntos sobre el sistema de Gobiernos Corporativo tales como Informes de Sanciones Impuestas, Informes de la Oficina de Atención al Accionista, Informes de Gestión de Cumplimiento, Informes de Gestión de Controversias Legales, Reportes de atención de Comunicaciones Recibidas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Reporte de Hechos de Importancia Reportados ante la Superintendencia de Mercado de Valores al 30 de Septiembre de 2022, entre otros.

La adecuada gestión del Sistema de Gobierno Corporativo de Financiera Confianza tuvo resultado que, durante la Visita de Inspección de la Superintendencia de Banca y Seguros 2022, no identificará ninguna observación o incumplimiento en el Sistema de Buen Gobierno Corporativo, productos de las buenas prácticas implementadas en la Sociedad.

Capítulo 4

Gestión Integral del Riesgo

The bottom half of the page is decorated with large, abstract, organic shapes in two shades of blue. A large, dark blue shape occupies the lower-left and central portions, while a lighter teal shape is positioned on the right side, partially overlapping the darker one.

Gestión de Riesgos Post Impacto de la COVID-19

En términos de riesgos, el 2022 ha sido un año complejo por la desaceleración del crecimiento económico, tasas de inflación altas y conflictos políticos - sociales que se agudizaron al cierre del año.

En este contexto, durante el 2022 en Financiera Confianza desarrollamos estrategias y mecanismos para mejorar la calidad de las colocaciones, con un monitoreo continuo de las autonomías crediticias y políticas, un seguimiento estricto por portafolios, supervisión de campo focalizada y sistematización de los procesos de recuperación, para detectar y gestionar de forma temprana el posible impacto de la cartera con probabilidad de default, siendo los principales objetivos: fortalecer el proceso de otorgamiento de créditos, mejorar el proceso de supervisión, reforzar las acciones en el seguimiento y contener eficientemente la mora.

Se han continuado generando medidas focalizadas por diferentes ejes de gestión, a fin de anticiparnos en las cobranzas y asegurar la recuperación de los créditos, a través de la prevención y contención del deterioro; así como, robustecer la cadena de pagos con adecuación de procesos, políticas y la optimización de los canales de gestión.

Reactivación con Enfoque Estratégico

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

- **Mejoras de herramientas**

En el 2022 continuamos nuestro proceso de digitalización, incorporando mejoras en el App Microfinanzas, como la actualización de la metodología de supervisión comercial que contiene la muestra dirigida y el agendamiento automático. Además, se inició la automatización de la base de créditos automáticos con el objetivo de tenerlo disponible en nuestros diferentes canales de atención. Por el lado de las cobranzas, se fortaleció el APP Chasqui, incorporando nuevas funcionalidades, como la diferenciación por tipo de Banca, Individual y Grupal.

Por el lado de Admisión, se realizaron mejoras al proceso de autonomía de todos los niveles, principalmente la incorporación de la opción de aprobación en el App y contratación electrónica en la etapa del desembolso; asimismo, el fortalecimiento y automatización de políticas alineadas al nuevo contexto.

- **Crecimiento con riesgo controlado**

Durante el 2022 realizamos adecuaciones y mejoras de nuestros procesos, con énfasis en los modelos de autonomías y políticas de crédito, considerando el nuevo contexto pospandemia y riesgo político, social y económico ocurrido en el tercer y cuarto trimestre del año. También realizamos seguimiento focalizado por criticidad de unidad de negocio, además de mantener un control en las políticas de originación con clientes de mayor riesgo (clientes nuevos y de mayor cuantía).

- **Anticipación en la gestión de cobranza y recuperación**

Se continuó con la gestión de la cartera reprogramada y mora madura con herramientas de normalización focalizadas y campañas de recuperación. De igual manera, mantuvimos 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 (tramos de mora) para la recuperación oportuna de los créditos.

Principales Acciones del 2022

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.

Desde la originación del riesgo se han implementado medidas para preservar la calidad de nuestras originaciones de crédito, siendo lo más resaltante el seguimiento temprano a través de las pre cosechas, la actualización de los modelos de Autonomías en función al perfil de riesgo del autorizante, la calibración y backtesting de los modelos de admisión ante el nuevo contexto, la automatización de las campañas de créditos automáticos y el Programa de Certificación de Riesgos.

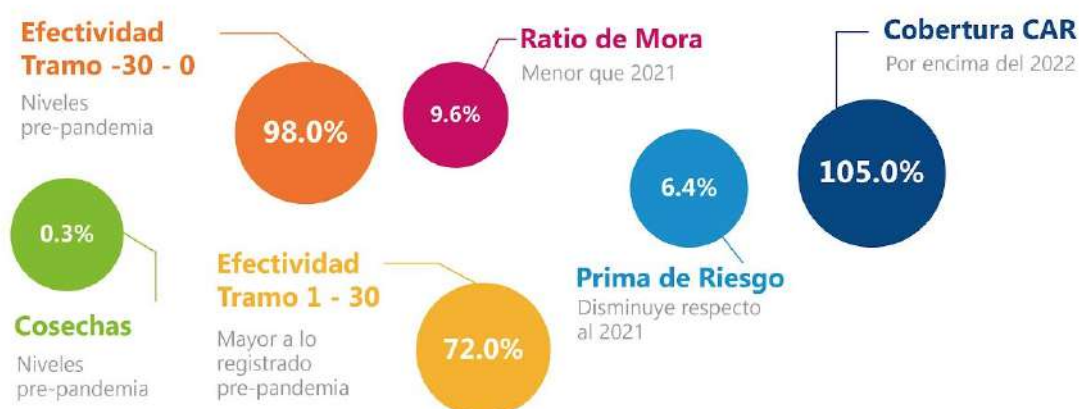
Luego de admitido el riesgo, hemos fortalecido las acciones de Seguimiento y se ha retomado la supervisión en campo, muy importante en nuestro segmento de negocio y cercanía con el cliente, para lo que hemos mejorado nuestra metodología y nuestras herramientas de gestión. Las principales medidas llevadas a cabo son el retorno a la supervisión in situ tanto en capa 1 y 2 a nivel nacional; fortalecimiento y mejoras del proceso de supervisión comercial que incluye la muestra dirigida, agendamiento automático en el APP Microfinanzas y la automatización del seguimiento de planes de acción. Por el lado de Capa 2 se focalizaron las supervisiones a las unidades de negocio con mayor criticidad.

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 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); 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 App chasqui como la diferenciación de cobranza por tipo de Banca 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 2022 con un buen control en el gasto de provisiones, alcanzando una prima de riesgos menor al 2021, acompañado de una mejora en la calidad de los nuevos desembolsos y las efectividades de recuperación que vienen retomando los niveles pre-covid.



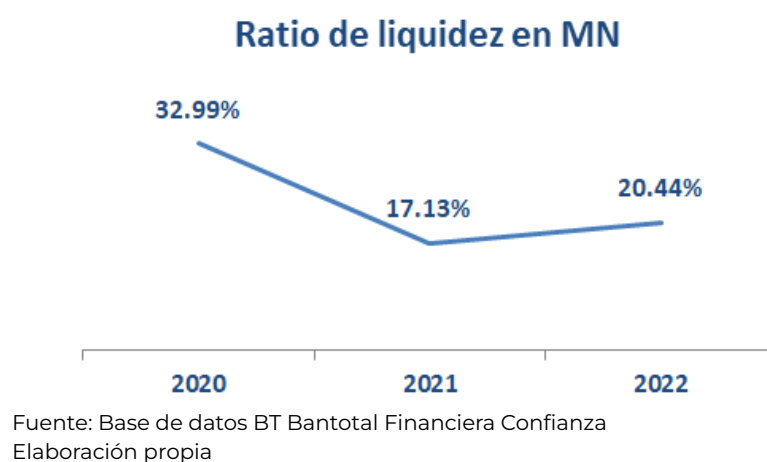
Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

Resultados de la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el 2022, 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 No 31480 (de libre disponibilidad de CTS hasta Dic.23) que ocasionó la disminución de los depósitos CTS, y por el riesgo político ocurrido en el tercer y cuarto trimestre del año. En este contexto, establecimos diversas estrategias que nos permitieron minimizar el impacto en los indicadores de riesgo de mercado y liquidez.

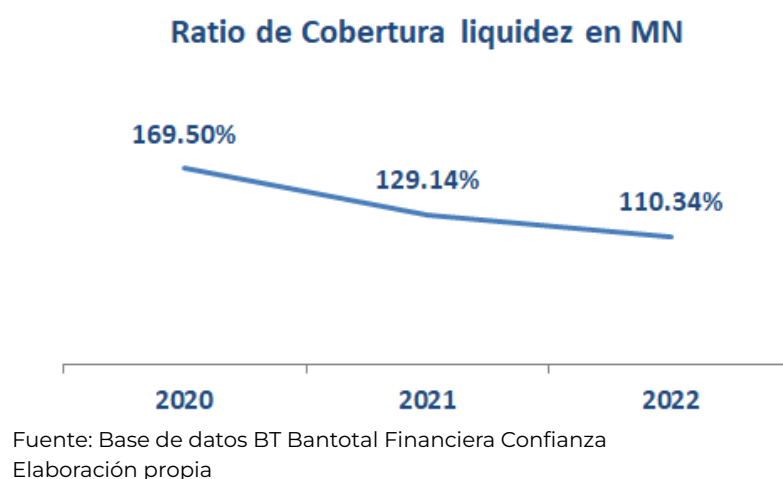
- **Ratio de Liquidez**

Contamos con activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo, los cuales se reflejan en el indicador de liquidez promedio que cerró el 2022 en 20.44%, por arriba del límite regulatorio (8.00%) e interno (10.00%) y superior a 2021. Cabe aclarar que la liquidez aumenta respecto al año previo debido a la toma de adeudados locales.



- **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 110.34%, por arriba del límite regulatorio (100.00%).

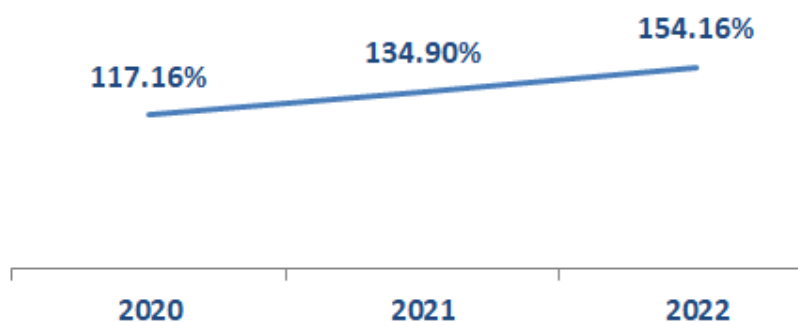


- **Ratio Loan to Stable Customer Deposit Consolidado**

Presentamos un incremento del ratio debido a la disminución de fondeo estable (ahorros, depósitos a plazo fijo y CTS de personas naturales), asimismo el incremento del ratio se explica por el crecimiento de la cartera neta de créditos. Al

cierre de diciembre de 2022, el saldo del fondeo total (incluye depósitos de personas jurídicas) fue de S/. 1,495.8MM, mientras el saldo neto de provisiones de la cartera fue de S/2,039.7MM.

Ratio Loan to Stable Customer Deposit

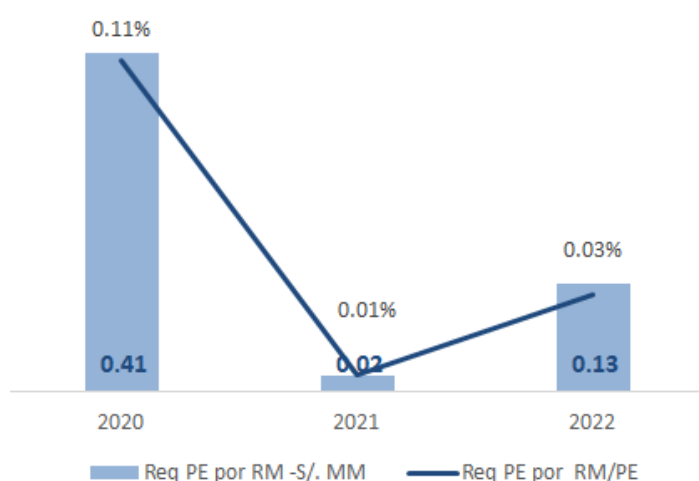


Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

- **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/ 0.13 MM, el cual es mínimo y representa el 0.03% del patrimonio efectivo de la Financiera.

Requerimiento patrimonial por Riesgo de Mercado



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

- **Posición global de sobreventa**

Al cierre de diciembre de 2022 la Financiera tuvo una posición de sobreventa de S/0.1MM que representa el 0.09% del patrimonio efectivo de la entidad, muy por debajo del límite regulatorio de 10%, el cual refleja la baja exposición al riesgo cambiario.

Gestión del Riesgo Operacional y Prevención del Fraude

Como componente de la gestión integral del riesgo, la gestión del Riesgo Operacional en Financiera Confianza abarca el 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.

Durante el 2022 se renovó hasta abril 2025 y sin penalidades, la autorización de uso del Método Estándar Alternativo para el cálculo del patrimonio efectivo por riesgo operacional. Esto nos permitirá incrementar el ahorro en el capital regulatorio por este concepto.

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 cerró en la zona de incumplimiento debido a un evento extraordinario que originó la revaluación completa de los riesgos y controles de los procesos asociados.

Estado del Indicador IRO 2022



Fuente: Base de datos Bantotal de Financiera Confianza

Gestión de Riesgo Operacional

Durante el 2022, la gestión del Riesgo Operacional en Financiera Confianza estuvo marcada por la profundización de los procesos de transformación digital y 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.

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 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:** Mantenemos el reto de profundizar el uso de herramientas informáticas en todos los sistemas de gestión.

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, desde el 2021 opera la Mesa de Trabajo de Control Interno compuesta por las áreas que supervisan o gestionan los distintos riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta, tales como Auditoría Interna, las oficialías de Cumplimiento PLA&FT, de Conducta de Mercado y Cumplimiento Normativo, Control Interno y Cumplimiento, Seguridad de la Información, Seguimiento de Riesgos, Riesgo de Crédito y de Mercado y Liquidez y Servicios Jurídicos.

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.

Control Interno y Cumplimiento

Durante el 2022 se unificó bajo la División de Control Interno las áreas de Gestión de Riesgos no Financieros, Gestión de la Continuidad del Negocio y las oficialías de Prevención de Lavado y Financiamiento del Terrorismo, Conducta de Mercado y Cumplimiento Normativo, estas últimas con reporte funcional al Directorio, de acuerdo con la regulación vigente. Asimismo, se creó bajo esta división, el área de Procuraduría Antifraude a cargo de la investigación forense de fraudes.

Todo ello con el objetivo de efectuar sinergias entre las unidades componentes de la 2da línea defensa del modelo de control interno de la empresa y coadyuvar en el desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura del riesgo.

Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En Financiera Confianza la protección de sus activos de información se soporta sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad o SGSI-C implementado y en proceso de madurez alineado a los estándares internacionales de seguridad como ISO27000, NIST CSF, PCI DSS y normativa regulatoria No-504-SBS-2021 entre otros, cuya efectividad es medida a través de indicadores estratégicos y operativos de manera periódica que son informados a la alta dirección. Asimismo la postura de Ciberseguridad es gestionada a través de los procesos de gestión de incidentes, vulnerabilidades, pruebas de Pentesting y/o consultorías externas.

Durante el periodo 2022 uno de los principales logros desde la perspectiva de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, fue la renovación de la autorización de uso del **Método Estándar Alternativo** (ASA) sin penalidades cuyos detalles de los beneficios a nivel de la empresa ya se comentaron. Cabe resaltar que no se obtuvo calificaciones de "Cumple Parcial" ni "No Cumple" en relación a los requisitos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad lo que refleja una evolución importante en relación al primer proceso de evaluación ASA. De igual forma señalamos los siguientes logros relevantes:

- Cumplimiento satisfactorio de los objetivos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad que se reflejó con la adecuada protección de la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los activos de información más relevantes de la empresa, medidos a través de los indicadores

estratégicos y operativos informados a la alta dirección, la empresa no ha tenido ninguna vulneración de dichos activos.

- Incorporación del área de Ciberseguridad en el Organigrama de la División de Innovación y Desarrollo, dicha decisión constituyó una certeza estratégica para viabilizar y efectivizar la habilitación de las iniciativas estratégicas relacionadas a los procesos de transformación digital de manera objetiva e independiente desde su rol de control.
- Acompañamiento como habilitadores a las iniciativas estratégicas previstas por la empresa, participación permanente en los SQUADS a través de la identificación de riesgos de Seguridad y Ciberseguridad, definición de requisitos, historias de usuarios y procesos de Pentesting para el aseguramiento de las aplicaciones web y Apps móviles, al cierre de año se mitigaron las principales vulnerabilidades altas y críticas.
- Se cumplieron con los requerimientos regulatorios de la SBS relacionadas al estándar PCI DSS por hitos, lo solicitado en la normativa N° 504-SBS-2021 respecto a temas relevantes de Ciberseguridad como la implementación de un Programa de Ciberseguridad, procesos de enrolamiento, autenticación reforzada y seguridad en APIS aplicado a los canales digitales implementados en la empresa, adicionalmente el diagnóstico y plan de acción de alineamiento a los estándares para verificación de requerimientos de seguridad en aplicaciones web y móviles (ASVS y MASVS) soportados por un proveedor independiente.
- Se completaron las actividades previstas en el Plan Operativo y Plan de Capacitación y Concientización en Seguridad de la Información y Ciberseguridad 2022, alcanzando el 112% de cumplimiento. Asimismo, se iniciaron proyectos a nivel Corporativo los mismos que estarán culminados en el 2023:
 - Assessment de Ciberseguridad; Diagnóstico de brechas de cumplimiento a la normativa N°504-SBS-2021, estándar NIST y Gobierno Corporativo de Ciberseguridad.
 - Suite Unified Cloud Edge Advanced; Servicio de monitoreo y control del tráfico de la información en la nube, principalmente en la G-Suite de Google a través de la solución CASB y adicionalmente control del tráfico web y DLP (data lost prevention).
 - CyberSOC; Servicio de monitoreo, detección y respuesta a incidentes de Ciberseguridad.

En el 2022, se ha avanzado principalmente en dar soporte al proceso de transformación digital, mejorando significativamente la postura de ciberseguridad. Los siguientes pasos apuntan a madurar este modelo, completando aquellas brechas que pudieran identificarse como parte del proceso de mejora continua.

Prevención del Fraude

Durante el 2022, el incremento de transacciones digitales se ha dado principalmente en los siguientes productos:

1. Contratación digital
2. Canales corresponsales.
3. Mejoras en funcionalidades en las aplicaciones digitales (Enrolamiento digital, biometría de voz)

En este año, el principal reto ha sido adecuarnos a nuevas normativas de ciberseguridad manteniendo la usabilidad de las mismas. En ese sentido, hemos implementado cambio de notificaciones SMS por notificaciones push, doble factor de autenticación (autenticación reforzada), uso de biometría facial, e implementación de biometría de voz como factor de autenticación generando un entorno más seguro y útil de cara a nuestros clientes.

En seguridad en la red de agencias, se inició un piloto de validación de identidad usando biometría facial lo cual es un tema innovador en nuestro segmento con niveles de efectividad superior al 98%.

Para el 2023, tenemos previsto continuar automatizando los controles antifraude en los demás canales e integrando los canales tradicionales a fin de dotar a las herramientas de IA mayor información para mejorar y establecer los controles.

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, cada vez más exigentes, que se ejecutaron dos veces durante el 2022, nos han permitido afinar los procesos de Resulta importante mencionar que actualizamos los planes de continuidad dados

los nuevos escenarios generados por la pandemia y el trabajo remoto. Asimismo, el comité de crisis, liderado por la Gerencia General, ha seguido atento a las diferentes situaciones que se han venido presentando relacionadas con este contexto.

Capítulo 5

Gestión Económica



Desempeño Financiero

Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

	Años		Variación	
	2021	2022	Abs.	%
1. Oficinas*	196	177	-19	-9.7%
Agencias	111	112	1	0.9%
Locales Compartidos	30	10	-20	-66.7%
Estación de Operaciones Básicas (EOB)	29	28	-1	-3.4%
Estación de Operaciones Básicas Plus (EOBP)	26	27	1	3.8%
2. Num. Prestatarios	244,751	265,106	20,355	8.3%
3. Num. Depositantes	682,195	642,332	-39,863	-5.8%
4. Num. Créditos	285,917	303,561	17,644	6.2%
5. Num. Cuentas de Ahorros vigentes	1,023,058	1,112,350	89,292	8.7%
6. Num. Operaciones en el Año	345,409	366,649	21,240	6.1%
7. Monto Desembolsado en el Año (Miles S/)	2,426,574	2,834,164	407,590	16.8%
8. Total Personal	2,401	2,700	299	12.5%
Staff	258	278	20	7.8%
Soporte comercial	28	41	13	46.4%
Operaciones	435	434	-1	-0.2%
Comercial	1,680	1,947	267	15.9%

Fuente: Financiera Confianza

*No incluye oficina administrativa

Activos

En 2022, el nivel de activos alcanzó los S/2,523.1 millones (o \$661.5 millones), incrementándose en 10.1% (+S/231.9 millones) respecto al 2021, principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos (+S/160.1 millones) como resultado de mejoras en la productividad y mayor fuerza de ventas.

Los activos líquidos (disponible + inversiones) pasaron de representar 9.9% a 13.1% del total de activos, a raíz del incremento de adeudos y obligaciones financieras.

La cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 83.0% del total. De esta manera, Financiera Confianza se mantuvo dentro del top 10 del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 3.75% en el mercado de colocaciones (información a noviembre de 2022), logrando una importante posición dentro del ranking del sector, en un contexto caracterizado por la moderada recuperación de la actividad económica del país tras el impacto de la pandemia del covid-19.

En el 2022, la cartera de créditos bruta alcanzó el monto de S/2,259.9 millones (o \$592.5 millones) con lo que se registró un crecimiento interanual del 7.6%, crecimiento mayor al año 2021 en que se realizó una normalización de cartera por el impacto económico del covid-19.

Nuestros principales productos son Emprendiendo Confianza, Construyendo Confianza y Agropecuario concentrando el 55.8%, 20.8% y 18.8% del total de la cartera de créditos. Estos productos tuvieron crecimientos anuales importantes, destacando Emprendiendo Confianza (15.9%).

El buen ritmo de crecimiento de la cartera de créditos vino acompañada del incremento del nivel de clientes prestatarios, variación de 8.3%, llegando a los 265,106, donde el 54.2% fueron mujeres.

El ratio de morosidad pasó de 4.31% en diciembre de 2021 a 6.20% para diciembre de 2022, como consecuencia de un mayor deterioro del portafolio, explicado por la alta rotación de personal, el proceso inflacionario y las protestas sociales principalmente.

Pasivos

Los depósitos captados por el público representan la principal fuente de recursos, con una participación de 70.6% del total de pasivos exigibles, teniendo un crecimiento acotado en 2022 de sólo el 0.6% producto de la presión inflacionaria que generó el uso de los fondos de cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y depósitos CTS (Congreso aprobó la disposición del 100% de depósitos CTS hasta diciembre del 2023) por parte de las familias.

En esta coyuntura de la economía nacional, Financiera Confianza mantiene como fortalezas para captar fondos del público: la capilaridad de la red a nivel nacional (presencia en las 24 regiones), las condiciones flexibles en cuanto al importe mínimo para la apertura de cuentas de ahorro, las nuevas estrategias digitales para la captación de recursos así como a nuestras calificaciones de riesgo (A-).

Los clientes depositantes tuvieron un decrecimiento de 5.8% respecto a diciembre del 2021, totalizando en 642,332 depositantes.

A diciembre del 2022, se registra un saldo de S/515.4 millones correspondiente a adeudos y obligaciones financieras, este monto representa un incremento de 38.8% respecto al cierre del 2021 (S/371.3 millones), explicado por la toma de un mayor volumen de adeudos para compensar el menor crecimiento del saldo de captaciones del público y contribuir al soporte del crecimiento de la cartera de créditos.

Asimismo, Financiera Confianza colocó la Primera Emisión del Segundo Programa de Emisiones de Certificado de Depósitos Negociables por S/ 46.8 millones en abril de 2022 con vencimiento en abril de 2023.

Cabe recordar que, el Segundo Programa de Emisiones de Certificado de Depósitos Negociables es de hasta S/ 200 millones, con una vigencia de 6 años.

Patrimonio

Al cierre de 2022, el patrimonio alcanzó un saldo de S/419.0 millones (o \$109.9 millones) creciendo en 11.4% respecto a lo reportado en 2021. 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/316 mil), se capitalizaron el 49.51% de las utilidades distribuibles (S/ 1.4 millones) y se constituyeron reservas facultativas por el porcentaje restante. Esto contribuyó a que el ratio de capital global pase de 17.40% en 2021 a 17.25% a 2022.

Estado de Situación Financiera

Rubro	Dic-21	Dic-22	Dic-22	Variación	
	(miles S/)	(miles S/)	(miles \$)	abs. (miles S/)	%
Disponible	202,992	281,804	73,887	78,812	38.8%
Inversiones	22,972	47,516	12,458	24,543	106.8%
Cartera de Créditos Neta	1,979,431	2,095,165	549,335	115,733	5.8%
Cartera de Créditos Bruta	2,099,860	2,259,945	592,539	160,084	7.6%
Rendimientos Devengados	33,676	44,284	11,611	10,608	31.5%
Provisiones	-154,105	-209,064	-54,815	-54,959	35.7%
Activo fijo	20,493	18,916	4,960	-1,578	-7.7%
Intangible	15,526	20,137	5,280	4,610	29.7%
Otros activos	49,730	59,535	15,610	9,805	19.7%
Total Activo	2,291,145	2,523,071	661,529	231,926	10.1%
Obligaciones con el público	1,475,211	1,484,732	389,285	9,521	0.6%
Depósitos del sist. financiero	23,970	35,566	9,325	11,596	48.4%
Adeudos y obligaciones financieras	371,318	515,367	135,125	144,049	38.8%
Cuentas por pagar	32,095	44,435	11,650	12,339	38.4%
Otros pasivos	12,336	23,969	6,284	11,633	94.3%
Total Pasivo	1,914,930	2,104,068	551,670	189,138	9.9%
Total Patrimonio	376,215	419,003	109,859	42,788	11.4%
Total Pasivo y Patrimonio	2,291,145	2,523,071	661,529	231,926	10.1%

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza.

Tipo de cambio al 31.12.2022: 3.814

Calidad de la cartera (en miles S/)



Fuente: Financiera Confianza.

Tipo de cambio al 31.12.2022: 3.814

Cuentas por Resultados (en miles de soles)

Los ingresos financieros fueron de S/523.8 millones (o \$137.3 millones) con un crecimiento anual de 21.1%, impulsado por la recuperación sostenida del rendimiento y crecimiento del portafolio tras la normalización de la calidad de cartera, así como por la menor participación de los Programas de Gobierno.

Por su parte, los gastos financieros crecieron en 18.5% alcanzando los S/91.2 millones (o \$23.9 millones). Esto, tras registrarse un mayor costo financiero de los adeudos en un contexto de tasas de interés de referencia al alza.

El gasto de provisiones alcanzó S/83.8 millones (o \$22.0 millones), una reducción de 29.2% respecto al 2021, tras la estrategia de venta de cartera deteriorada. Adicionalmente, en el año se constituyeron PEN 13.1M de provisiones voluntarias para fortalecer la cobertura de cartera de alto riesgo. De esta manera, la cobertura de cartera atrasada cerró al 2022 en 149.1%.

Los gastos de administración alcanzaron S/232.0 millones, lo que representa un incremento de S/22.8M respecto a diciembre del 2021, dicho monto alcanzado se encuentra por debajo de lo previsto y nos permitió alcanzar un ratio de eficiencia de 52.9% en línea con nuestras estrategias de expansión eficiente y controlada y concretización de la transformación digital.

El Resultado Neto del ejercicio fue de S/42.8 millones, lo cual supera ampliamente el año anterior, explicado por el mayor ingreso financiero y gastos de explotación dentro de lo previsto.

Estado de Resultados

Rubro	Dic-21	Dic-22	Dic-22	Variación	
	(miles S/)	(miles S/)	(miles \$)	abs. (miles S/)	%
Ingresos financieros	432,602	523,757	137,325	91,155	21.1%
Gastos financieros	-76,978	-91,242	-23,923	-14,264	18.5%
Margen financiero bruto	355,624	432,515	113,402	76,891	21.6%
Provisiones	-118,321	-83,790	-21,969	34,531	-29.2%
Margen financiero neto	237,302	348,725	91,433	111,423	47.0%
Ingresos por servicios financieros	24,963	25,082	6,576	119	0.5%
Gastos por servicios financieros	-13,727	-14,173	-3,716	-446	3.3%
Margen fin. neto de ing. y gastos por serv. fin.	248,538	359,634	94,293	111,096	44.7%
Resultado por operaciones financieras	330	-51,390	-13,474	-51,720	-15668.7%
Margen operacional	248,868	308,244	80,819	59,376	23.9%
Gastos de administración	-209,184	-231,960	-60,818	-22,776	10.9%
Depreciación y amortización	-7,513	-7,416	-1,944	97	-1.3%
Margen operacional neto	32,171	68,868	18,057	36,697	114.1%
Valuación de activos y provisiones	-2,486	-8,875	-2,327	-6,389	257.0%
Resultados de operación	29,685	59,993	15,730	30,308	102.1%
Otros ingresos y gastos	-23,393	330	87	23,723	-101.4%
Resultado del ejercicio antes de impuestos	6,292	60,323	15,816	54,031	858.8%
Impuestos	-3,137	-17,514	-4,592	-14,377	458.3%
Resultados netos	3,155	42,810	11,224	39,654	1256.9%

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza.
 Tipo de cambio al 31.12.2022: 3.814

Creación de valor económico directo a los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	CREACIÓN DE VALOR DIRECTO
Colaboradores	Gastos de Personal
	2021: S/ 151.4M (\$ 38.0M)
	2022: S/ 169.9M (\$ 44.6M)
	Plan de Beneficios (CTS)
	2021: S/ 9.2M (\$ 2.3M)
	2022: S/ 10.0M (\$ 2.6M)
Clientes	Intereses Pagados
	2021: S/ 63.4M(\$ 15.9M)
	2022: S/ 69.3M(\$ 18.2M)
Proveedores	Gastos por Servicios recibidos de terceros
	2021: S/ 56.1M (\$ 14.1M)
	2022: S/ 60.2M (\$ 15.8M)
Gobierno	Impuestos, contribuciones y tasas
	2021: S/ 4.4M (\$ 1.1M)
	2022: S/ 18.8M (\$ 4.9M)
Accionistas	Utilidades generadas
	2021: S/ 3.2M (\$ 791 mil)
	2022: S/ 42.8M (\$ 11.2M)

TC 2021:3.987

TC 2022:3.814



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 de Financiera Confianza S.A.A. (subsidiaria de Fundación BBVA para las Microfinanzas, entidad domiciliada en España, en adelante “la Financiera”), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2022 y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado el 31 diciembre 2022, y las notas a los estados financieros, que incluyen un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.

Responsabilidades de la Gerencia y los responsables del Gobierno de la Financiera en relación con los estados financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú, y del control interno que la Gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar los estados financieros, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad de la Financiera para continuar como una empresa en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con la empresa en marcha y utilizando la base contable de la empresa en marcha, a menos que la Gerencia tenga la intención de liquidar la Financiera o cesar las operaciones, o no tenga otra alternativa realista diferente a hacerlo.

Los responsables del Gobierno de la Financiera son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Financiera.

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

Nuestros objetivos son obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe que incluya nuestra opinión. La seguridad razonable es un alto nivel de aseguramiento, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIAs aprobadas para su aplicación en el Perú siempre detectará una incorrección importante cuando exista. Las incorrecciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o acumuladas, podría esperar que influyan razonablemente en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, ejercemos un juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material de los estados financieros, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría que respondan a esos riesgos, y obtuvimos evidencia de auditoría que sea suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es mayor que la resultante de un error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, declaraciones falsas o sobrepaso del sistema de control interno.

- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera. Informe de los auditores independientes (continuación)

- Evaluamos la idoneidad de las políticas contables utilizadas, la razonabilidad de las estimaciones contables y las respectivas revelaciones realizadas por la Gerencia.

- Concluimos sobre la idoneidad del uso por parte de la Gerencia de la base contable de empresa en marcha y, sobre la base de la evidencia de auditoría obtenida, si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Financiera para continuar como una empresa en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las revelaciones relacionadas en los estados financieros o, si dichas revelaciones son inadecuadas, a modificar nuestra opinión. Las conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los eventos o condiciones futuras pueden hacer que la Financiera deje de continuar como una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura, el contenido de los estados financieros, incluidas las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de manera que logre una presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del Gobierno de la Financiera, entre otros asuntos, al alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los

hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del Gobierno de la Financiera una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y que hemos comunicado todas las relaciones y demás cuestiones de las que se podría esperar razonablemente que pudieran afectar nuestra independencia y, en su caso, las medidas tomadas para eliminar las amenazas o las salvaguardas aplicadas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del Gobierno de la Financiera, determinamos los que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros del periodo en curso y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Hemos descrito esos asuntos en nuestro informe de auditor salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque se esperaría razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público del mismo.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Financiera al 31 de diciembre de 2022, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo correspondientes por el año terminado el 31 diciembre 2022, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú.

Lima, Perú
15 de febrero de 2023

Refrendado por:



Sandra Luna Victoria Alva
C.P.C.C. Matrícula No. 50093

Tanaka, Jaldivia & Asociados

Estado de Situación Financiera

	Nota	2022 S/(000)	2021 S/(000)
Activo			
Disponible	4	281,804	202,992
Inversiones disponibles para la venta	5	47,516	22,972
Cartera de créditos, neto	6	2,095,164	1,979,431
Cuentas por cobrar	9	21,973	11,188
Participación en asociadas		51	54
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	18,916	20,493
Activos intangibles	8	20,136	15,526
Impuestos corrientes		-	6,977
Impuesto diferido	24	33,472	28,973
Otros activos	10	4,039	2,538
Total activo		<u>2,523,071</u>	<u>2,291,144</u>
Riesgo y compromisos contingentes	17	<u>247</u>	<u>154</u>
	Nota	2022 S/(000)	2021 S/(000)
Pasivo y patrimonio neto			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	1,520,298	1,499,181
Adeudos y obligaciones financieras	12	515,366	371,318
Cuentas por pagar	13	44,435	32,095
Provisiones	14	7,438	9,705
Otros pasivos	14	5,572	2,631
Impuestos corrientes		10,959	-
Total pasivo		<u>2,104,068</u>	<u>1,914,930</u>
Patrimonio neto	15		
Capital social		263,492	262,086
Capital adicional		38,086	38,086
Reserva obligatoria		27,207	26,892
Reserva facultativa		47,455	46,021
Resultados no realizados		(47)	(26)
Resultados del ejercicio		42,810	3,155
Total patrimonio neto		<u>419,003</u>	<u>376,214</u>
Total pasivo y patrimonio neto		<u>2,523,071</u>	<u>2,291,144</u>
Riesgo y compromisos contingentes	17	<u>247</u>	<u>154</u>

Estado de Resultados

	Nota	2022 S/(000)	2021 S/(000)
Ingresos por intereses			
Disponible		6,270	1,025
Fondos interbancarios		2,472	127
Inversiones disponibles para la venta		2,955	397
Cartera de créditos directos		512,060	431,053
		<u>523,757</u>	<u>432,602</u>
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		(67,302)	(63,216)
Fondos interbancarios		-	(3)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(1,990)	(141)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(16,487)	(7,392)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(2,077)	(4,065)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(188)	(23)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(3,187)	(2,082)
Cuentas por pagar		(11)	(57)
		<u>(91,242)</u>	<u>(76,979)</u>
Margen financiero bruto		<u>432,515</u>	<u>355,623</u>
Provisión para créditos directos, neta de recuperos	6	(83,790)	(118,321)
Margen financiero neto		<u>348,725</u>	<u>237,302</u>
Ingresos por servicios financieros	18	25,082	24,963
Gastos por servicios financieros -	18		
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(11)	(14)
Prima al fondo de seguro de depósito		(4,369)	(5,834)
Gastos diversos		(9,793)	(7,879)
		<u>(14,172)</u>	<u>(13,717)</u>
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		<u>359,634</u>	<u>248,538</u>
Resultado por operaciones financieras -			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		263	330
Ganancia en transferencia de cartera crediticia		2,921	2,187
Pérdida en venta de cartera crediticia	6	(54,574)	(24,750)
Margen de operación		<u>308,244</u>	<u>226,305</u>
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	19	(170,533)	(151,840)
Gastos por servicios recibidos de terceros	20	(60,167)	(56,093)
Impuestos y contribuciones		(1,260)	(1,251)
		<u>(231,960)</u>	<u>(209,184)</u>
Depreciaciones y amortizaciones	7 y 8	(7,416)	(7,513)
Margen de operación		<u>68,868</u>	<u>9,608</u>

	Nota	2022 S/(000)	2021 S/(000)
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(6,841)	(2,130)
Provisiones para litigios y demandas		(1,900)	(272)
Otras provisiones		(133)	(84)
		<u>(8,874)</u>	<u>(2,486)</u>
Resultado de operación		<u>59,994</u>	<u>7,122</u>
Otros ingresos y gastos, neto	21	<u>330</u>	<u>(830)</u>
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		<u>60,324</u>	<u>6,292</u>
Impuesto a la renta	24	<u>(17,514)</u>	<u>(3,137)</u>
Resultado neto del ejercicio		<u>42,810</u>	<u>3,155</u>
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	22	<u>8.733</u>	<u>0.644</u>
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)	22	<u>4,902</u>	<u>4,902</u>

Estado de Resultados y Otro Resultado Integral

	2022 S/(000)	2021 S/(000)
Resultado neto del ejercicio	42,810	3,155
Otro resultado integral		
Inversiones disponibles para la venta	<u>(21)</u>	<u>(45)</u>
Total resultado integral del ejercicio	<u>42,789</u>	<u>3,110</u>

Estado de cambios en el patrimonio

	Fondos propios								Ajustes al patrimonio		
	Número de acciones (nota 15(a)) S/(000)	Capital social (nota 15(a)) S/(000)	Capital adicional (nota 15(b)) S/(000)	Reserva obligatoria (nota 15(c)) S/(000)	Reserva facultativa (nota 15(d)) S/(000)	Resultados acumulados (nota 15(e)) S/(000)	Resultado del ejercicio S/(000)	Total fondos propios S/(000)	Activos financieros disponibles para la venta S/(000)	Total de ajustes al patrimonio S/(000)	Total patrimonio S/(000)
Saldos al 1 de enero de 2021	4,757,201	255,700	38,086	25,467	39,578	-	14,254	373,085	19	19	373,104
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	3,155	3,155	-	-	3,155
Pérdida no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(45)	(45)	(45)
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	3,155	3,155	(45)	(45)	3,110
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	14,254	(14,254)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	1,425	6,443	(7,868)	-	-	-	-	-
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
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	42,810	42,810	-	-	42,810
Pérdida no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(21)	(21)	(21)
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	42,810	42,810	(21)	(21)	42,789
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	315	1,434	(1,749)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	26,156	1,406	-	-	-	(1,406)	-	-	-	-	-
Saldos al 31 de diciembre de 2022	4,902,168	263,492	38,086	27,207	47,455	(3,155)	45,965	419,050	(47)	(47)	419,003

Estado de Flujos de Efectivo

	Nota	2022 S/(000)	2021 S/(000)
Conciliación de la ganancia neta con el efectivo y equivalentes al efectivo (utilizado en) provisto por las actividades de operación			
Resultado neto del ejercicio		42,810	3,155
Ajustes			
Depreciaciones y amortizaciones	7 y 8	7,416	7,122
Provisión de créditos directos	6	83,790	118,321
Provisión para cuentas por cobrar	9(d)	7,510	4,533
Impuesto diferido	24	(4,499)	(3,405)
Provisiones		(2,267)	-
Otros		34	610
Variación neta en activos y pasivos			
Impuesto a la Renta Corriente	24	17,905	(22,538)
Cartera de créditos		(199,523)	(116,579)
Inversiones disponibles para la venta		(24,565)	41,014
Otros activos		(19,795)	21,678
Obligaciones con el público		21,117	(189,771)
Pasivos financieros, no subordinadas		-	(41,809)
Cuentas por pagar y otras		15,281	(7,090)
Efectivo neto utilizado en actividades de operación		<u>(54,786)</u>	<u>(184,759)</u>
Actividades de inversión			
Compras de inmuebles, mobiliario y equipo	7	(2,616)	(1,985)
Compras de intangibles	8	(7,834)	(1,655)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		<u>(10,450)</u>	<u>(3,640)</u>
Actividades de financiamiento			
Aumento (disminución) de Adeudos y obligaciones financieras		91,894	(11,182)
Aumento por emisión de certificados negociables		52,154	-
Efectivo neto proveniente de (utilizado en) las actividades de financiación		<u>144,048</u>	<u>(11,182)</u>
Aumento (disminución) neto del efectivo en el año		78,812	(199,581)
Saldo de efectivo al inicio del año		202,992	402,573
Saldo de efectivo al final del año		<u>281,804</u>	<u>202,992</u>



Sección IV. Anexos

Perfil de los Miembros del Directorio

Ramón Feijóo López

Presidente de Directorio

Presidente del Directorio de Financiera Confianza, con calidad de Director Independiente. Miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, 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. Actualmente, también es miembro del Directorio de Andean Valores Perú S.A y de la Sociedad Clínica Hamilton Naki S.A.. 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 Emprende Microfinanzas S.A. en Chile, y Soluciones de Microfinanzas S.A. en Panamá. Ha desempeñado distintos cargos, tales como, Presidente Ejecutivo y Director de BBVA Puerto Rico, Director de BBVA Securities of Puerto Rico, Inc., Presidente y Director del BBVA International Investment Corporation y Miembro del Comité de Dirección del BBVA USA. De igual manera, ha ejercido el rol de Director de Gestión de Recursos Humanos en el Banco Bilbao, Vizcaya, Argentaria; Director General Consumer Finance y Director General de Expansión en Europa en Finanzia; Director Territorial de Canarias, Director Regional de Baleares y Director de la Zona Málaga/Melilla en Argentaria; y Director Regional de Empresas

y Regional de Andalucía en el Banco Exterior de España. Abogado por la Universidad de Murcia, con maestría en Business Administration (MBA) por la University of Houston, Texas y estudios en Executive PDG por el IESE Business School.

Mercedes Gómez Restrepo

Directora Titular e Independiente

Ha sido miembro de treinta y cuatro (34) Juntas Directivas de diferentes empresas, tales como, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Granahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, entre otras. Ha ejercido diversos cargos como Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia, Gerente General de la Corporación Mundial de la Mujer en Colombia, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Fundaciones y Corporaciones para el Desarrollo de la Microempresa. Economista Industrial. Magíster en Administración Industrial por la Universidad del Valle – Cali. Actualmente, también es miembro de la Junta Directiva de Corporación Transformar desde el Conocimiento, miembro de la Junta Directiva de Fundación Acción Interna y de la Junta Directiva de Club de Banqueros y Empresarios, todos ellos de 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 Adquira España S.A., Director General Adjunto de BBVA, siendo Director de Organización, Operaciones y Administración Regional y Director Territorial de Andalucía Occidental. En Argentina, fue Director General Adjunto, responsable de Organización, Operaciones, Inmuebles, Servicios Generales y Admón Regional, así como Director General Adjunto de Caja Postal. Ha sido miembro del Consejo de Administración del BBVA Banco Provincial de Venezuela. Ingeniero Industrial por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Sevilla, con Maestría en Dirección y Administración de Empresas por el Instituto de Empresas (IE) de Madrid y cursos en el Programa de Desarrollo de Directivos (PDD) por The European Institute of Business Administration (INSEAD).

Elvira María Elizabeth Nava Salinas

Directora Titular e Independiente

Ha ejercido diversos cargos como Directora, tales como, Directora de Financiera El Comercio Paraguay, Directora de Crezcamos Colombia, Directora de la Fundación PROFIN y de la Asociación de Entidades Financieras. Directora de FIE – Fomento e Iniciativas Económicas Gran Poder, Argentina. Asimismo, ha desempeñado los cargos de CEO del Banco FIE S.A., Gerente Principal de Riesgos de Private Financial Fund FIE S.A. y Consultora del Inter-American Development Bank, entre otros. Actualmente, también es miembro de la Junta Directiva de Banco Fortaleza

en Bolivia. 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.

Perfil de la Alta Gerencia

Ana Cecilia Akamine Serpa **Gerente General**

Ha sido designada como Gerente General desde el 1 de mayo de 2022. Previamente, se desempeñó como Gerente de División de Estrategia y Finanzas desde el 2013 y Gerente de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente desde 2011. 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, trabajó durante varios años en el Banco BBVA Continental en diversas responsabilidades como Gerente de Gestión Financiera y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa. Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector de banca y microfinanzas.

Es licenciada en Economía por la Universidad de Lima y cuenta con un Máster en Dirección de Empresas para Ejecutivos otorgado por la Universidad de Piura.

Luis Manuel Escalante Gafau **Gerente de División de Personas y Administración**

Es Gerente de División de Personas y Administración desde noviembre de 2014. Anteriormente, entre 2013 y 2014 se desempeñó como Gerente de Planeamiento y Gestión Humana y Jefe de Gestión de la Disciplina en Caja Nuestra Gente.

Ha trabajado como Gerente de Administración en Edpyme Nueva Visión, Jefe de Talento Humano en Caja Nuestra Gente y Subgerente de Administración y Recursos Humanos en Cajasur.

Se ha especializado y cuenta con una amplia trayectoria en el campo de la gestión de personas, con más de 17 años de experiencia, ocupando diferentes cargos dentro del sector financiero, especialmente en instituciones de

microfinanzas. Además, también cuenta con experiencia en las áreas de administración y logística, además de la asesoría legal.

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

Mavilo Calero Gamarra **Gerente de División Comercial**

Se desempeña como Gerente de División de Red de Comercialización desde noviembre de 2018. Previamente ocupó el cargo de Gerente de Desarrollo de Negocios e Innovación desde octubre de 2017 y Gerente Territorial desde agosto de 2010, posición con la que se incorporó a la Financiera.

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 del Perú, con una Maestría en Administración por la misma casa superior de estudios; cuenta con una especialización en Innovación por la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC) y en Estrategias de Marketing Digital por la Universidad del Pacífico y un diplomado de Disrupción Digital por la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC). Además, ha desarrollado cursos de Growth Marketing a través de Colectivo 23.

Víctor Segundo Blas Campos **Gerente de División de Estrategia y Finanzas**

Asume el cargo de Gerente de División de Estrategia y Finanzas desde el 1 de mayo de 2022. Asimismo, ocupó la posición de Gerente de Planificación Financiera y Control de Gestión desde mayo de 2013. Cuenta con más de 15 años de experiencia en el sector microfinanciero en las áreas de negocios, riesgos y finanzas. Ha desarrollado una línea de carrera en Financiera Confianza desde Caja Nor Perú en el 2005 hasta su conversión a Caja Nuestra Gente.

Es Economista por la Universidad Nacional de Trujillo, con una maestría en Administración Estratégica de Empresas por el Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, graduándose con honores. Cuenta con

experiencia docente a nivel de pre y posgrado en las especialidades de Economía y Finanzas en reconocidas universidades del país.

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. Anteriormente estuvo a cargo de la Gerencia de Riesgos en Caja Nuestra Gente, formando parte del proceso 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 Pontificia Universidad Católica del Perú, 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 posee 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

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

Asimismo, es docente en la Escuela de Postgrado de Pacífico Business School, del Programa de Liderazgo de Mujeres Ejecutivas de la Universidad del Pacífico y de la Maestría de Banca y Finanzas de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Ha ocupado cargos directivos en instituciones gremiales como ASBANC, donde se desempeñó como Presidente del Comité de Ética y Relaciones con las Personas. 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 19 años de experiencia en banca y microfinanzas.

Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Posee un Máster en Business Administration (MBA) por INCAE Business School y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Certificada por el MIT Professional Education en Transformación Digital y Nuevas Tecnologías y en Liderazgo Adaptativo por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Es Coach Ejecutiva por The Internacional School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño.

Arliny Esther Díaz Valiente

Auditor Interno

Se desempeña como Auditora General desde mayo de 2022, ratificando que fue ratificada en septiembre de 2022. Se incorporó en enero del 2019 como Responsable de la unidad de Auditoría de TI.

Antes de unirse a la organización, trabajó en el sistema financiero como Auditor de Sistemas Senior desde octubre de 2016. Su experiencia incluye 13 años en la Contraloría General de la República, donde desempeñó funciones en seguridad de la información, gestión de riesgos y auditoría de sistemas, además de ser Supervisora de Auditoría.

Es Ingeniera de Sistemas por la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. Cuenta con certificaciones internacionales en Auditoría de Sistemas (CISA) y Seguridad de la Información (CISM, Lead Auditor ISO 27001), así como otros estudios y certificados relacionados a las áreas de su experiencia.

Mario Fernando Altamirano Cárdenas

Gerente de División de Control Interno y Cumplimiento

Asume el cargo de Gerente de División de Control Interno y Cumplimiento desde el 1 de mayo de 2022. Se incorporó en agosto del 2018 como Auditor Interno.

Antes de unirse a la organización, 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 al 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 Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE) de informática dictado por la Universidad ESAN.

Roger Mauricio Huapaya Chamochumbi

Gerente de División de Innovación y Desarrollo

Asume el cargo de Gerente de División de Innovación y Desarrollo desde el 1 de mayo de 2022. Anteriormente ocupó diferentes cargos dentro de la organización como Gerente de Riesgos No Financieros y Prevención del Fraude desde diciembre de 2018, Gerente de Arquitectura de Procesos desde julio de 2018, Gerente de Sistemas desde enero de 2018 y Gerente de Sistemas y Procesos desde mayo de 2013.

Ha trabajado en Caja Nor Perú desde el 2002, participando en la conversión a Caja Nuestra Gente en el año 2008, donde ocupó diferentes posiciones como Gerente de Sistemas y Procesos, Jefe del Área de Calidad y Procesos, Jefe del Área de Gestión de la Innovación y Eficiencia, Jefe del Área de Organización y Métodos. Es Ingeniero de Computación y Sistemas por la Universidad Privada Antenor Orrego y cuenta con estudios de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de Información por la Universidad Privada del Norte.

Yuri Marco Dolorier Orellana

Gerente de División de Operaciones, Tecnología y Canales

Desde mayo de 2022 dirige la división de Operaciones, Tecnología y Canales, liderando la banca digital y canales. En Financiera Confianza, se ha desempeñado como Gerente de Seguimiento, Admisión y Riesgo Operacional, Gerente General Adjunto de Desarrollo de Clientes y Gerente de Canales y Operaciones.

Cuenta con una amplia experiencia en el sector financiero y microfinanciero, tiempo en el que dirigió diversas áreas del Banco BBVA: Seguimiento, Clasificación de Clientes, Provisiones y Regulación, además de desempeñarse en el área comercial.

Es Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Magíster en Administración de Empresas de CENTRUM. Cuenta con especializaciones en Microfinanzas en INCAE y en Innovación, transformación digital y Desarrollo Directivo en IESE Business School.

Información Relacionada al Mercado de Valores

Detalle de la información referida a las cotizaciones mensuales correspondientes al ejercicio 2022 de las acciones de Financiera Confianza inscritas para su negociación en Rueda de Bolsa.

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año.Mes	COTIZACIONES 2022				Precio Promedio
			Apertura	Cierre	Máximo	Mínima	
			S/	S/	S/	S/	S/
PEP169401002	FCONFIC1	2022-01	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-02	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-03	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-04	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-05	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-06	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-07	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-08	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-09	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-10	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2022-11	72.69	72.69	72.69	72.69	72.69
PEP169401002	FCONFIC1	2022-12	-	-	-	-	-

En el caso de los valores representativos de deuda emitidos por Financiera Confianza no han registrado negociación en Rueda de Bolsa durante el año 2022.

Clasificación de riesgos

Considerando los resultados de la gestión durante el 2022, las clasificadoras de riesgo han ratificado la calificación, tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

	Dic-20	Dic-21	Dic-22
	Class /Apoyo	Class /Apoyo	Moody's /Apoyo
Fortaleza Financiera	B+ / A-	A- / A-	A- / A-
Certificados de Depósito Negociables	CLA-1- / No revisado	CLA-1- / CP-1 (pe)	ML A-1.pe / CP-1 (pe)
Perspectivas	Positiva / Estable	Estable / Estable	Estable / Estable

La calificación se sustenta en el respaldo de la Fundación Microfinanzas BBVA lo que beneficia a la Institución con la transferencia de know - how crediticio, tecnológico y de gobierno corporativo, entre otros, así como facilidades en el acceso de líneas de fondeo.

Otros fundamentos identificados son: el adecuado ratio de solvencia, el financiamiento diversificado, el comportamiento de la cartera de créditos y la recuperación de los niveles de rentabilidad (tras un 2020 y 2021 marcado por el impacto económico a raíz de la pandemia del covid-19).

Simbología Class & Asociados (actualmente Moody's Local):

- *A: La Entidad posee una estructura financiera y económica sólida y cuenta con la más alta capacidad de pago de sus obligaciones en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en la entidad, en la industria a que pertenece o en la economía.*
- *ML A-1.pe: Los emisores clasificados en ML A-1.pe tienen la mayor capacidad para pagar obligaciones de corto plazo en comparación con otras entidades y transacciones locales.*

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.

- *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

Financiera Confianza está comprometida con el crecimiento sostenible a largo plazo. Para ello cuenta con principios y prácticas de buen gobierno corporativo, lo que le ha permitido diferenciarse y hacer frente a los efectos generados por la crisis sanitaria, política y social que vivimos en los últimos años. En este contexto y en ejecución de ese compromiso, dentro de los aspectos más relevantes del año 2022, se tienen:

Se tomaron acciones destinadas a asegurar que las decisiones de los principales órganos de gobierno, se encuentren alineadas a los principios de Buen Gobierno Corporativo y política del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA.

- Atención oportuna y fiable de los requerimientos de información por parte de Accionistas, especialmente, de los accionistas minoritarios, para lo que se cuenta desde hace 15 años con una Oficina especializada de Atención al Accionista.
- Cumplimiento de los requerimientos por los principales reguladores (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y Superintendencia de Mercado de Valores) en la presentación y divulgación de información de Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, sin que se registre incumplimiento ni sanción.
- La Información proporcionada a Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, ingresó con el previo análisis integral de riesgos, realizado por las distintas capas de gestión de los riesgos.
- Se mantuvo informado al mercado de las actuaciones acordadas en Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, especialmente, en aquéllos temas específicos relacionados a la coyuntura de la crisis política y social.
- Seguimiento al cumplimiento de políticas y prácticas homogéneas del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA en aspectos vinculados al Sistema de Gobierno Corporativo.
- Se analizó y elevó para ratificación del Directorio, la propuesta de modificación del Reglamento de Cumplimiento Normativo referida (i) la actualización de cargos de acuerdo a la estructura actual de la Empresa, (ii) inclusión sobre participación de la Gerencia de División de Servicios Jurídicos en el proceso de interpretación de normas de la Empresa, (iii) actualización de la definición de Gestión del Riesgo Normativo, (iv)

actualización de las Políticas Generales; y, (v) actualización del alcance definido para el documento normativo.

- Se informaron y se dio seguimiento a los acuerdos adoptados por los principales órganos de gobierno: Junta de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio.
- Implementación y seguimiento anual de las políticas y procedimientos referidos a la evaluación de los criterios de idoneidad para directores, accionistas, gerentes y principales funcionarios.
- Actualización de requerimientos de Beneficiario Final considerando los nuevos criterios de la administración tributaria.
- Análisis y seguimiento del cumplimiento de la Norma Antielusiva General Tributaria sobre la base de la Norma XVI del Título Preliminar del Código Tributario.
- Los miembros del Directorio recibieron la Capacitación sobre el Sistema de Cumplimiento, el cual contiene: Gestión de Cumplimiento Normativo, Prevención y Gestión de Riesgos de LA/FT y Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero; acordando someter a conocimiento del Directorio la referida Capacitación.
- Se analizó y aprobó los Planes Anuales de Trabajo para el año 2022 de la Oficialía de Conducta de Mercado, Oficialía de Cumplimiento Normativo y Oficialía de Cumplimiento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y se hizo seguimiento trimestral de su cumplimiento.
- Se informó sobre la gestión de 28 denuncias formuladas a través del Canal Háblanos con Confianza, canal destinado para que los colaboradores de Financiera Confianza puedan presentar, de forma anónima, denuncias sobre comportamientos contrarios al Código de Ética de la Sociedad. De las denuncias recibidas en 16 se identificaron incumplimientos al Código de Ética.
- Se aprobó la modificación del Reglamento de gestión del riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- Se evaluó el cambio de Condición de Director a “Directora Independiente” de la señora Directora Mercedes Gómez Restrepo.

- Se evaluó el desempeño de los Oficiales de Cumplimiento (Conducta de Mercado, Normativo y LA/FT), así como se aprobaron sus objetivos estratégicos para el 2022.

En marzo de 2022 se presentó al Directorio, previo análisis del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, los resultados de la autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y Director, teniendo como resultado un desempeño “Satisfactorio”. Dentro de los aspectos destacados de la gestión del Directorio, Comités de Directorio y Directorio se menciona (i) la dinámica y ambiente de confianza construido entre los miembros del Directorio que permite generar un ambiente de apertura de la discrepancia para la consecución del propósito de la entidad, (ii) apertura de la Presidencia del Directorio para tocar todos los temas propuestos a debate, (iii) estructura de la agenda de Directorio y Comités de Directorio precisa y pertinente, (iv) la agenda y contenido de cada uno de los puntos de agenda fueron sólidos y aportaron adecuadamente para la toma de decisiones, (v) seguimiento estricto a los encargos y acuerdos formulados por el Directorio y Comités de Directorio, (vi) durante las sesiones de Directorio y Comités de Directorio participan Gerentes de División según los temas priorizados por especialidad, permitiendo asentar la accountability en la organización, (vii) puntualidad y respeto en los tiempos previstos para las sesiones y puntos de agenda; y, (viii) la información proporcionada por los Comités de Directorio al Directorio, facilita ampliamente la toma de decisiones.

En el 2022 se llevaron a cabo 12 sesiones de Directorio con la participación del 92% de asistencia, de los miembros del Directorio. El Comité de Gobierno Corporativo tuvo 06 sesiones en donde participó el 100% de sus miembros, asimismo se analizaron diversos puntos sobre el sistema de Gobiernos Corporativo tales como Informes de Sanciones Impuestas, Informes de la Oficina de Atención al Accionista, Informes de Gestión de Cumplimiento, Informes de Gestión de Controversias Legales, Reportes de atención de Comunicaciones Recibidas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Reporte de Hechos de Importancia Reportados ante la Superintendencia de Mercado de Valores al 30 de Septiembre de 2022, entre otros.

La adecuada gestión del Sistema de Gobierno Corporativo de Financiera Confianza tuvo resultado que, durante la Visita de Inspección de la Superintendencia de Banca y Seguros 2022, no identificará ninguna observación o incumplimiento en el Sistema de Buen Gobierno Corporativo, productos de las buenas prácticas implementadas en la Sociedad.

Pilar I. Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

Pregunta I.1

	Sí	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 los accionistas que hubiera registrado un correo electrónico, 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

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta únicamente con 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
S/ 263'491,530.00	S/ 263'491,530.00	4'902,168

b. Detalle la siguiente información para cada clase de acciones con las que la sociedad cuente:

Clase	Número de acciones	Valor nominal	Derechos Políticos (*)	Derechos Económicos (*)
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0

(*) En estos campos deberán indicarse los derechos particulares de la clase, tales como participación y voto en las JGA, de suscripción de acciones, al tratamiento en reorganización societarias, de transferencia de derechos, otros.

Pregunta I.3

	Sí	No	Explicación:
En caso de que la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad ejecuta 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

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad establece expresamente en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y quién lleva el 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.

2. ¿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 hábiles)	

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

Pregunta I.5

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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, adquisiciones, 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?.	X		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.
2. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?	X		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).
--	--	--	---

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del numeral 1 de la pregunta I.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes(*), precisar si en todos los casos:

	Sí	No
¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?	N.A	N.A
¿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?	N.A	N.A

(*) Los Directores Independientes son aquellos que de acuerdo con los Lineamientos para la Calificación de Directores Independientes, aprobados por la SMV, califican como tal.

Principio 4: Información y comunicación a los accionistas

Pregunta I.6

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad determina los responsables y medios para que los accionistas reciban y/o requieran información veraz, suficiente y oportuna?	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	Reciben información	Solicitan información
En las oficinas de la sociedad	X	X
Correo electrónico	X	X
Vía telefónica	X	X

Página web corporativa	X	
Correo postal	X	X
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	X	X
Redes Sociales	---	---
Otros / Detalle	A través de comunicaciones directas, en físico, enviadas a los domicilios y/o correos electrónicos de los accionistas, en caso así los accionistas lo requieran.	

b. ¿La sociedad cuenta y cumple con un plazo máximo establecido formalmente para responder las solicitudes de información presentadas por los accionistas?

Sí **X**

No

De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

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

Pregunta I.7

	Sí	No	Explicación:
¿Los accionistas cuentan con mecanismos para expresar su opinión sobre la gestión de la sociedad?	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, indique los medios a través de los cuales los accionistas expresan su opinión sobre la gestión de la sociedad.

Medios	Expresan su opinión
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Vía telefónica	X
Página web corporativa	---
Correo postal	X
Reuniones (presenciales o virtuales)	X
Redes Sociales	---
Otros/Detalle	

Principio 5: Participación en dividendos de la sociedad

Pregunta I.8

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas?	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. De ser afirmativa su respuesta al numeral 2 de la Pregunta I.8, precise los medios por los que la sociedad puso a disposición de los accionistas su política de dividendos.

Medios	Disposición de política de dividendos
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Vía telefónica	X
Página web corporativa	X
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	Hecho de Importancia a través del portal de la Superintendencia del Mercado de Valores.

- b. ¿En el ejercicio que reporta se ha cumplido con la política de dividendo de la sociedad?

Sí

No ☒

De ser negativa su respuesta, indicar los motivos o las razones por las que la sociedad no ha cumplido con su política de dividendos en el ejercicio.

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

Fecha de aprobación	29 de marzo de 2022
Criterios para la distribución de utilidades según la política de dividendos	La política de dividendos para el 2022 consiste en: “Distribuir entre los accionistas de la Sociedad, como máximo, el 50% (cincuenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2022, con sujeción a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N° 26887). En esta política se considera que la evaluación de suficiencia de capital de la Sociedad, realizada para el ejercicio 2022, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones previéndose 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 2022, de acuerdo con lo establecido en esta Política de Dividendos 2022. En este sentido, la Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos: • Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2022 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.

	El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2023, 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 2022. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2022, serán definidas en cada sesión por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Directorio”.
--	---

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

	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
Por acción	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Clase	0	26,156	0	118,811
Clase				
Acción de Inversión				

Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9

	Sí	No	Explicación:
--	-----------	-----------	---------------------

¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos antiabsorción?		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:

	Sí	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 toma de control y/o reorganización societaria.		X
Otras de naturaleza similar/ Detalle (ejemplo: establecimiento de supermayorías para aprobar fusiones, planes de <i>stock option</i> para empleados, entre otras)	Ninguna	

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. ¿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 (JGA)

Principio 8: Función y competencia

Pregunta II.1

	Sí	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 e indelegables de la JGA, en caso de ser negativa su respuesta precise el órgano que las ejerce.

	Sí	No	Órgano
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Directorio, Comité de Directorio de Auditoria, y Auditor General.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		
Designar auditores externos		X	El Directorio podrá designar la Sociedad Auditadora Externa por delegación de la Junta General de Accionistas.

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

Pregunta II.2

	Sí	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.

- a. Precise si los siguientes procedimientos están contemplados en el Reglamento de la JGA o en su defecto indicar en qué documento se contempla dicho procedimiento, de ser el caso:

	Sí	No	Denominación del documento
Convocatoria para las JGA presenciales	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Convocatoria para las JGA no presenciales conforme al Estatuto o a la normativa que permita dicha modalidad de JGA		X	
Incorporación de puntos de agenda por parte de los accionistas	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Entrega de información adicional a los accionistas para las JGA	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Desarrollo de las JGA	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Nombramiento de los miembros del Directorio	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas y Reglamento del Directorio
Representación de los accionistas en las JGA	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Participación de los accionistas en las JGA	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Voto a distancia por medios electrónicos o postales		X	

Otros relevantes en el Reglamento de la JGA/ Detalle	Derecho de Información y Derecho de Concurrencia
--	--

- b. Indique si el procedimiento que regula el desarrollo de la sesión de JGA establece los mecanismos para que los accionistas se pronuncien sobre los siguientes asuntos:

	Sí	No
1. Sobre la gestión de la sociedad y resultados económicos de la sociedad.	X	
2. Sobre una nueva propuesta de acuerdo, con respecto a uno o más de los puntos de la agenda.	X	

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

Pregunta II.3

	Sí	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 Secretaria 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 JGA realizadas durante el ejercicio:

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la JGA	Modalidad de la JGA (*)	Tipo de JGA		JGA Universal		Quórum % de instalación	Nº de Acc. Asistentes	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto		
			Especial	General	Sí	No			A través de poderes	Ejercicio directo (**)	No ejerció su derecho de voto
28/02/2022	29/03/2022	Presencial		X		X		4'799,733	98.44%	0%	0

(*) Precisar si la JGA fue presencial o no presencial.

(**) 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 JGA durante el ejercicio?

Medios	Difusión convocatorias
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Vía telefónica	X

Página web corporativa	X
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	Oficina de Atención al Accionista (correo electrónico/ oficina de la sociedad)

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

	Sí	No
¿Se precisó el lugar donde se encontraba la información referida a los puntos de agenda a tratar en las JGA?	X	
¿Se precisó el lugar donde se encontraba la información referida a propuestas de acuerdos que se plantean adoptar (mociones) en las JGA?		X
¿Se incluyó como puntos de agenda: "otros temas", "puntos varios" o similares?		X
¿Se precisó el lugar donde se encontraba disponible el modelo de carta de representación ante la JGA?		X

Pregunta II.4

	Sí	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 aviso de convocatoria se informa a los accionistas que la información relacionada con los asuntos materia de la agenda se encuentran a disposición de los accionistas en las Oficinas de la Sociedad, ubicadas en: (i) Calle Las Begonias N° 441, Edificio Plaza del Sol, Segundo Piso, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, (ii) Jirón Independencia N° 519, Distrito y Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad; y, (iii) Av. Centenario N° 356, Distrito y Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, con indicación de las personas de contacto. Asimismo se indica que también podrán acceder a la información contactándose con la Oficina de Atención al Accionistas (barbara.castro@confianza.pe/ esther.torres@confianza.pe). Adicionalmente, a través de comunicaciones vía electrónica, a aquellos accionistas que han registrado correo electrónico ante la Sociedad, se pone a su disposición, vía electrónica, toda la información y documentación relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA, modelo de carta de representación y la presentación explicativa con las razones y argumentos de cada uno de los puntos de agenda.
--	-----------------	--

- a. De ser afirmativa su respuesta, precise los medios de difusión de la documentación que sustenta los puntos de agenda y las mociones de la JGA celebrada durante el ejercicio:

Medios	Sustenta puntos y mociones
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Vía telefónica	X
Página web corporativa	---
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	Oficina de Atención al Accionista (correo electrónico/ oficina de la sociedad)

b. Indique cuáles fueron los documentos que sirvieron de sustento o las mociones que divulgó para la celebración de la JGA durante el ejercicio (puede marcar más de una opción):

Hoja de vida de los candidatos a director.	NO
Propuesta de texto de modificación de los artículos del Estatuto y motivo del cambio.	SI
Propuesta de texto de modificación de artículos del Reglamento de JGA y el motivo del cambio.	NO
Propuesta de texto de modificación de la Política de Dividendos y el motivo del cambio.	SI
Propuesta de la aplicación de utilidades.	SI
Propuesta de servicios y trayectoria de la Sociedad de Auditoría Externa.	NO

Otros relevante (detalle):	Estados Financieros Auditados, Informe Complementario de la Sociedad Auditora Externa, Memoria Anual de la Sociedad, y Presentación con el detalle de los puntos de agenda y propuesta acuerdos a ser adoptados en relación a los puntos de agenda de la JGA.
----------------------------	---

Principio 11: Propuesta de puntos de agenda

Pregunta II.15

	Sí	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 la siguiente información relacionada con el procedimiento para formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA:

Porcentaje mínimo de acciones del capital social que deben representar los accionistas a fin de presentar propuestas	Plazo máximo (en días hábiles) antes de la JGA para formular la propuesta de punto de agenda	Plazo máximo (en días hábiles) en el cual la sociedad responde (acepta o deniega) la propuesta presentada	Medio por el cual la sociedad responde (acepta o deniega) la propuesta presentada
--	--	---	---

5% del capital social de la Empresa	11 días hábiles /15 días calendarios) antes de la fecha propuesta para la realización de la JGA, para formular propuesta de punto de agenda	El Directorio tiene el plazo máximo de 11 días hábiles (15 días calendarios) desde la recepción de la solicitud para responder (aceptar o denegar). Si acepta, procede a convocar a JGA, no siendo necesaria la comunicación de aceptación.	En caso de denegatoria responderá mediante comunicación por escrito.
-------------------------------------	---	---	--

b. 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

c. En caso de que 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:

En todas las solicitudes	N.A
En algunas solicitudes	N.A
En ninguna de la solicitudes	N.A

Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto

Pregunta II.6

	Sí	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, sólo 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	N.A	Voto por medio postal	N.A
----------------------------	-----	-----------------------	-----

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

Fecha de la JGA	% voto a distancia				% voto distancia / total
	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	Otros	
—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—

Pregunta II.7

	Sí	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:

	Sí	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

	Sí	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

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

	Sí	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?	x		La sociedad cuenta con el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que se establece expresamente el procedimiento y las formalidades para cumplir con la delegación de votos. Asimismo, en la convocatoria a Junta de Accionistas se indica sobre esta facultad de representación del accionista.

2. ¿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.
--	----------	--	--

a. En caso de que su respuesta sea positiva a la pregunta II.10 numeral 2, indique los medios por los que la sociedad puso a disposición el mencionado modelo de carta de representación en JGA celebrada en el ejercicio:

Medios	Disposición modelo de carta
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Página web corporativa	---
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	Oficina de Atención al Accionista (correo electrónico/ oficina de la sociedad)

b. Indique el contenido mínimo y formalidades exigidas para que un accionista pueda ser representado en una JGA:

Contenido mínimo (p.e. datos de los representantes, sentido de voto por cada uno de los temas de la agenda, u otros).	Datos de identificación del representante, las fechas en las que participará como representante (primera, segunda o tercera convocatoria), los puntos de agenda que se encuentra autorizado a deliberar; y, la autorización para la suscripción de cualquier acta u otra documentación en relación a la sesión de la JGA.
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 hábiles previos a la JGA 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

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. 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

	Sí	No	Explicación:
1.¿La sociedad realiza y documenta 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.
2. Sobre dichos acuerdo, ¿La Alta Gerencia de la sociedad emite reportes periódicos al Directorio y estos son puestos a disposición de los accionistas?	X		La Alta Gerencia pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos sobre el seguimiento de acuerdos de JGA, que, en caso corresponda, son puestos bajo conocimiento en la siguiente JGA.

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

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

Persona responsable		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Ana Cecilia Akamine Serpa	Gerente General/Secretario en JOA	Gerencia General

- b. En caso de que su respuesta sea afirmativa a la pregunta II.12 numeral 2, indique los medios por los cuales la sociedad pone a disposición de los accionistas dichos reportes:

Medios	Disposición modelo de carta
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Página web corporativa	---
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	En la misma sesión

Pilar III. El Directorio y la Alta Gerencia

Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad ha establecido y aplica criterios de selección y permanencia para que su Directorio se encuentre 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.

Nombres y Apellidos	Nacionalidad	Sexo (M/F)	Año de Nacimiento	Formación Profesional	Fecha		Part. Accionaria (***)		Otros cargos / Directorios (****)
					Inicio (*)	Término (**)	Nºde acciones	Part.(%)	
Directores (sin incluir a los independientes)									
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	Peruana	F	26/01/1955	Administradora de Empresas. Master en Gestión de Negocios Globales.	5/04/2011	—	0	0	Es Vice Presidente del Consejo Directivo de Servicios Educativos, Promoción y Apoyo Rural – SEPAR.

Javier Manuel Flores Moreno	Española	M	12/06/1964	Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG.	1/05/2015	—	0	0	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 Soluciones de Microfinanzas S.A. en Panamá. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante
Directores Independientes									
Mercedes Gómez Restrepo	Colombiana	F	29/08/1947	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009	—	0	0	
Ramón Feijóo López	Española	M	31/10/1955	Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas	30/03/2009	—	0	0	Es Director en el Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la

									Sociedad reportante .
Ignacio Rojas-Marco s Castello	Española	M	17/11/1953	Ingeniero Industrial.	18/12/2014	---	0	0	Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamía) en Colombia. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.
Elvira María Elizabeth Nava Salinas	Boliviana	F	25/06/1952	Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.	4/11/2016	---	0	0	Directora en Banco Fortaleza, Bolivia. Es Directora en Fondo Esperanza Spa en Chile. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	Peruana	M	20/02/1968	Economista de la Universidad del Pacífico con un Máster Suma Cum-Laud e 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	9/08/2019	24/02/2022	0	0	Presentó su dimisión al cargo de Directorio de Financiera Confianza en febrero 2022.

				General de BBVA Continental I desde el año 2007 hasta Junio 2019.					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

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

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

(***) Aplicable obligatoriamente solo para los Directores con una participación sobre el capital social igual o mayor al 4% de las acciones de la sociedad que reporta.

(****) Detallar si el Director tiene otros cargos ejecutivos fuera de la sociedad y/o 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.

Además indique lo siguiente:

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

	Número de mujeres	Total Directores	% mujeres en el Directorio
Presencia de mujeres en el Directorio	3	6	50%

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

Sí

No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

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

Sí

No **X**

Pregunta III.2

	Sí	No	Explicación:

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

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

Nombres y Apellidos	Nacionalidad	Sexo (M/F)	Año de Nacimiento	Formación Profesional	Fecha		Part. Accionaria (***)		Otros cargos / Directorios (****)
					Inicio (*)	Término (**)	Nº de acciones	Part.(%)	
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

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

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

(***) Aplicable obligatoriamente solo para los Directores con una participación sobre el capital social igual o mayor al 4% de las acciones de la sociedad que reporta.

(****) Detallar si el Director tiene otros cargos ejecutivos fuera de la sociedad y/o 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.

Principio 16: Funciones del Directorio

Pregunta III.3

	Sí	No	Explicación:
--	-----------	-----------	---------------------

¿El Directorio tiene como función?			
1. 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
2. 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
3. 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
4. Supervisar la adopción de las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor implementación.	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
5. Aprobar procedimientos o políticas para prevenir, detectar, gestionar, revelar y sancionar conflictos de interés.	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
6. Aprobar y vigilar el diseño e implementación del sistema de remuneración e incentivos asegurando que se encuentre alineado a la estrategia corporativa de la sociedad, a sus políticas y a su solidez financiera.	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

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, el órgano que las ejerce por delegación y la denominación del documento donde se encuentra dicha delegación:

Funciones	Órgano / Área a quien se ha delegado funciones	Denominación del Documento
Otorgamiento y Revocatoria de Poderes y Nombramiento y Revocatoria de Apoderados.	Gerente General	Reglamento de Directorio
Aprobación de documentos normativos que no contengan Políticas Generales de la Sociedad, sino únicamente procedimientos operativos de gestión y actualización de cargos.	El Comité de Dirección, siempre debe dar cuenta al Directorio en el uso de tales facultades.	Reglamento del Comité de Dirección

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.	Reglamento del Comité de Dirección
Suscripción del Reporte N° 1 sobre Encaje en MN/ME para su correspondiente remisión al Banco Central de Reserva.	Gerencia General y principales funcionarios, siempre que de cuenta al Directorio sobre el uso de tales facultades delegadas.	Procedimiento de Encaje Legal

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.4

	Sí	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: 1. 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.
2. 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.

3. Recibir capacitaciones respecto a temas de interés para realizar sus funciones.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio deberá instaurar un programa de capacitación, a través de expertos o miembros del personal de la Sociedad, que asegure que los miembros del Directorio comprenden cómo funciona el sector de las microfinanzas y cómo se debe evaluar el rendimiento de la Sociedad en los aspectos económicos y sociales, destacando aquellos factores específicos que distinguen las microfinanzas de la banca tradicional.
4. 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. Precise si los miembros del Directorio tienen el deber de informar oportunamente al Directorio de la sociedad los siguientes casos:

	Sí	No
Titularidad o tenencia de valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	X	
Realización de operaciones con valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	X	

Negociaciones en curso respecto a valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	X	
Participación en otros Directorios	X	

b. 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 N.A No N.A

De ser el caso, precise si alguno de los asesores especializados tenía alguna vinculación con algún accionista que cuente con más del 4% del capital social, miembro del Directorio y/o Alta Gerencia (*).

Sí N.A No 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.

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

Sí N.A No N.A

d. ¿La sociedad cuenta con una política de retribución del Directorio aprobada por la JGA?

Sí **X** No

e. 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)	0.010%	Entrega de acciones	

Directores Independientes	0.033%	Entrega de opciones	
		Entrega de dinero	
		Otros (detalle)	

f. Precise el esquema de retribución de los miembros del Directorio aplicable en el ejercicio:

Esquema de retribución	Fijo	X
	Variable	
	Mixto (fijo + variable)	

g. Precise los criterios en los que se basa la sociedad para determinar el esquema de retribución de los miembros del Directorio:

Esquema fijo	Por sesión de Directorio	X
	Por sesión de Comité	X
	Por mes	
	Por año	
	Otro (detalle)	

Esquema variable	Por resultados del ejercicio	
	Por cumplimiento de objetivos	
	Otro (detalle)	

Principio 18: Reglamento del Directorio

Pregunta III.5

	Sí	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:

	Sí	No
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	X	
Estructura organizativa del Directorio	X	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	X	
Funciones y responsabilidades de los miembros de 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 miembros del Directorio	X	
Políticas y procedimientos para prevenir, detectar, manejar y relevar los conflictos de intereses de los miembros del Directorio	X	
Criterios utilizados para la evaluación del Directorio y de sus miembros	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, Criterios Aplicables a las relaciones económicas con los accionistas y los administradores y Régimen Sancionador, entre otros
--	--

Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.6

	Sí	No	Explicación
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		De 6 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:

1.	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.
2.	
3.	
4.	
...	

Pregunta III.7

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. ¿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.

Indique si al menos una vez al año el Directorio verifica que los Directores Independientes mantengan el cumplimiento de los requisitos y condiciones para poder ser calificados como tal.

Sí X

No

Principio 20: Operatividad del Directorio

Pregunta III.8

	Sí	No	Explicación:

¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo anual 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.9

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y			La Sociedad cuenta con una plataforma digital "Diligent", a la cual tienen acceso cada uno de los miembros del Directorio, mediante la cual se realiza la convocatoria a las Sesiones de Directorio y en donde además se envía toda la información de sustento de los puntos de agenda que se analizarán en la sesión de Directorio.

procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		Esta plataforma permite que el Director acceda a la información en donde se encuentre independientemente en donde se realiza la sesión de Directorio. Asimismo, en caso de sesiones no presenciales, la Sociedad cuenta con el soporte tecnológico de salas de videoconferencia en donde los Directores pueden conectarse a través de la plataforma "zoom", respetando la debida confidencialidad.
--	---	--	--

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

Número de sesiones realizadas	12
Número de sesiones en las que no se haya cumplido con los plazos de convocatoria	0
Número de sesiones en las que no se haya cumplido con las disposiciones o procedimientos internos de entrega de información a los Directores	0
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	0
Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio	0
Número de sesiones en las que no asistió alguno de los Directores independientes	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 la siguiente información respecto de la asistencia de los Directores a las sesiones del Directorio durante el ejercicio.

Nombres y Apellidos	Número de sesiones Convocadas	Número de sesiones convocadas a las que asistió	Número de sesiones universales a las que asistió
Ramón Feijóo López	12	12	0
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	12	12	0
Mercedes Gómez Restrepo	12	12	0
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	12	12	0
Javier Manuel Flores Moreno	12	11	0
Elvira María Elizabeth Nava Salinas	12	12	0

- c. Indique con qué plazo promedio de antelación a las sesiones del Directorio se realizaron las convocatorias en el Ejercicio:

3 días calendario	De 4 a 6 días calendario	Más de 6 días calendario
	X	

- d. Indique con qué plazo promedio de antelación a las sesiones del Directorio en el ejercicio se pusieron a disposición de los Directores toda la información referida a los asuntos a tratar en dichas sesiones.

Menor a 3 días hábiles	De 3 a 5 días hábiles	Mayor a 5 días hábiles
	X	

Pregunta III.10

	Sí	No	Explicación:
1. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado?	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. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio.
2. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, el desempeño 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, de forma individual como Director. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio
3. ¿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.

	Sí	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros	X	

En caso de que 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 de resultados(Si/No)	Difundido a(*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión de resultados (Si/No)	Difundido a(*)
Directorio	Marzo 2022	Sí	Directorio	n/a	n/a	n/a	n/a
Director	Marzo 2022	Sí	Directorio	n/a	n/a	n/a	n/a
				n/a	n/a	n/a	n/a

(*) Señalar si se difundieron los resultados de la evaluación a los accionistas, Directorio, otro órgano o grupo de interés.

Principio 21: Comités Especiales

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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
2. ¿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
3. ¿Los comités especiales están presididos por Directores Independientes?	X		Los cuatro Comités de Directorio se encuentran presididos por Directores Independientes.
4. ¿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.12

	Sí	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	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

aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?			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.13

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

			recomendaciones; así como, evaluar las conclusiones del 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	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		Fecha		Cargo dentro de la Sociedad
(*): Nombres Apellidos	y	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				100%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:				09
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 de que 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 de la Sociedad
(*): Nombres y Apellidos	Inicio (**)	Término (***)	Cargo dentro del Comité	
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro – Director	Ninguno

Elizabeth Ventura Egoavil	15/04/2011		Miembro – Director	Ninguno
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Presidente	Ninguno
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Miembro – Director	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			12	
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 de que 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	Cargo dentro de la Sociedad
	Inicio (**)	Término (***)		
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Presidente	Ninguno

Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro – Directora	Ninguno
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Miembro – Directora	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			100%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			07	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí ☒	No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí	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 de que 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	Cargo dentro de la Sociedad
	Inicio (**)	Término (***)		
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro – Directora	Ninguno
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente	Ninguno

Elizabeth Ventura Egoávil	15/04/2011		Miembro – Directora	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			67%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			06	
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 de que hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.14

	Sí	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.

(*) Para fines del presente reporte, se considera que un director, gerente, funcionario y/o colaborador de la sociedad tiene conflicto de interés, en toda situación, particular o general, temporal o permanente, actual o probable en la que tenga un interés, particular o general, que esté o pueda estar colisionando con el interés social.

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 / Arliny Díaz Valiente	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Auditor General	Secretaría de Directorio/Oficialía de Cumplimiento Normativo/ Auditoría General

Pregunta III.15 / Cumplimiento

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban y ejecutan al menos una vez al año 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.
3. ¿El Directorio evalúa la efectividad de los programas de capacitación para el cumplimiento del código de ética?	X		El Directorio evalúa la efectividad de los programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética a través de los reportes de Gestión de la Oficialía de Cumplimiento Normativo, que se analizan en el Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y que posteriormente se informan a Directorio. Así, en el 2022 han sido capacitados en aspectos vinculados al Código de Ética, el 94.13%

			de colaboradores que conformar la planilla de Financiera Confianza al 30 de noviembre de 2022, según reporte realizado por la Oficial de Cumplimiento Normativo.
--	--	--	--

(*) 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:

	Sí	No
Accionistas	X	
Demás personas a quienes les resulte aplicable	X	
Del público en general	X	

b. Indique los medios por los cuales la sociedad pone a disposición el Código de Ética:

Medios	Puesto a disposición
En las oficinas de la sociedad	X
Correo electrónico	X
Página web corporativa	X
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---

Redes Sociales	---
Otros / Detalle	

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

d. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento a dicho Código?

Sí **X**

No

e. Indique el número de denuncias presentadas e investigaciones iniciadas y terminadas durante el ejercicio respecto a incumplimientos a las disposiciones establecidas en dicho Código:

Número de denuncias presentadas	28
Número de investigaciones iniciadas	27
Número de investigaciones terminadas	27
Número de incumplimientos	16

Pregunta III.16

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		La Sociedad cuenta con un canal denominado "Háblanos con Confianza", el mismo que permite que cualquier miembro de la organización, de manera anónima, pueda denunciar cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética. Dicho canal es gestionado por una división independiente "Oficial de Cumplimiento Normativo" que reporta directamente al Directorio.
2. ¿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.17

	Sí	No	Explicación:
1. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés en que se vean involucrados sus Directores?	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.
2. En caso de que 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
3. En caso de que 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			N.A

cuenten con autorización previa del Directorio?			
---	--	--	--

a. Indique la siguiente información de los miembros de la Alta Gerencia que tengan la condición de accionistas en un porcentaje igual o mayor al 4% 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

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 4% 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 de que exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso de que la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

c. En caso de que 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
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 de que hubiera dejado de ejercer el cargo gerencial durante el ejercicio.

d. En caso de que 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.18

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. 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 ser afirmativa su respuesta al numeral 1 de la pregunta III.18, indique el(las) área(s) de la sociedad encargada(s) del tratamiento de las operaciones con partes vinculadas en los siguientes aspectos:

Aspectos	Área Encargada
----------	----------------

Valoración	Secretaria General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/Comité de Riesgos.
Aprobación	Directorio
Revelación	Secretaria General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez/ Gerente de División 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 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 registrará 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 el asunto que se trate.

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

(*) Para los fines de determinar la vinculación se aplicarán las Disposiciones para la aplicación del literal c) del artículo 51 de la Ley del Mercado de Valores, aprobadas por Resolución SMV N° 029-2018-SMV/01 o norma que la sustituya.

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

Sí **X**

No

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.19/Cumplimiento

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. ¿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.

3. ¿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.
4. ¿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.
5. ¿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

6. ¿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	0,07%	0,01%
Plana Gerencial	0,29%	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 de que 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 /detalles		

c. En caso de existir un componente variable en la remuneración, especifique cuáles 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. ¿Tiene definida la empresa un plan de incentivos de largo plazo para la plana gerencial?

Sí

No **X**

e. 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.I

	Sí	No	Explicación:
1. ¿El Directorio ha aprobado una política de gestión integral de riesgos que contiene procedimientos y responsabilidades 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.
2. ¿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

a. En caso de que su respuesta al numeral 1 de la pregunta IV.1 sea afirmativa, indique cuál de los siguientes mecanismos utiliza el Directorio para promover la cultura de gestión de riesgos (puede marcar más de una opción):

El nombramiento de un responsable para la gestión integral de riesgos al más alto nivel.	X
Una política de delegación de autoridad basada en riesgos.	X
La capacitación y sensibilización sobre responsabilidades y riesgos claves.	X
La supervisión de la exposición a los riesgos al más alto nivel.	X
La aprobación de un plan anual de trabajo de gestión de riesgo.	X
Otros/detalles	

b. ¿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 sociedad?

Sí **X**

No

Pregunta IV.2

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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 División de Control Interno y Cumplimiento, quienes conjuntamente son parte informante en el Comité de Riesgos, órgano que reporta al Directorio mensualmente la gestión de riesgos en la Sociedad.
2. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso de que 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.

a. Indique lo siguiente respecto al sistema integral de riesgos:

	Sí	No
¿La Alta Gerencia mantiene un proceso de gestión de riesgos que incluye identificación, medición, administración, control y seguimiento?	X	
¿La Alta Gerencia pone en conocimiento del Directorio la exposición al riesgo, a través de un Comité de Auditoría o de riesgos?	X	

b. ¿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 de que hubiera dejado de ejercer el cargo durante el ejercicio.

Pregunta IV.3

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la sociedad?			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 División de Control Interno y Cumplimiento que reporta directamente a la Gerencia General. Y con la Gerencia de Servicios Jurídicos y 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.
--	--	--	---

a. En caso de que su respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique si dicho sistema está integrado a una línea de reporte de denuncias y un proceso para resolverlas.

Sí **X**

No

b. ¿La sociedad cuenta con un modelo de prevención implementado y en funcionamiento, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas, o por la norma que la modifique o la sustituya?

Sí **X**

No

De ser afirmativa su respuesta, indique cuál o cuáles de los siguientes elementos considera su modelo de prevención:

Identificación, evaluación y mitigación de riesgos	X
Encargado de Prevención	X
Implementación de procedimientos de denuncia	X
Difusión y capacitación periódica del modelo	---
Evaluación y monitoreo continuo del modelo	---

De contar la sociedad con certificaciones relacionadas con sistema de gestión de riesgos, gestión de *Compliance* o sistema de gestión antisoborno, indique cuáles.

Principio 26: Auditoría interna

Pregunta IV.4

	Sí	No	Explicación:
1. ¿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.
2. ¿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.
3. ¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances,	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

resultados obtenidos y acciones tomadas?			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 de que 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 Auditoria/Directorio
-------------	--

b. En caso de que la sociedad pertenezca a un grupo económico, indique si la sociedad cuenta con un Auditor Interno Corporativo.

Sí

No **X**

En caso de que su respuesta sea afirmativa, indique cuáles son las principales responsabilidades del encargado de auditoría interna corporativa y si cumple otras funciones ajenas a la auditoría interna.

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 y Gestión Humana.
--	--	--	----------------------------------

Principio 27: Auditores externos

Pregunta IV.6

	Sí	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. En caso de que su respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, ¿El Directorio o el Comité de Auditoría verifican que la sociedad de auditoría o al auditor independiente mantienen una clara independencia con la sociedad?

Sí X

No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, precise los mecanismos que la sociedad utilizó para validar la independencia (puede marcar más de una):

La sociedad requiere una declaración jurada de la sociedad de auditoría o del auditor independiente donde declara su independencia frente a la sociedad.	X
La sociedad realiza una validación propia de potenciales conflictos de interés de la sociedad de auditoría o del auditor independiente.	X

b. ¿La sociedad de auditoría externa o el auditor externo reporta directamente al Directorio o al Comité de Auditoría?

Sí X

No

c. ¿La sociedad cuenta con una política aprobada por el Directorio o el Comité de Auditoría para la designación del Auditor Externo?

	Sí	No
Directorio		
Comité de Auditoría	X	

En caso de que 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.

a. En caso de que 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

b. ¿Las personas o entidades vinculadas a la sociedad de auditoría externa o el auditor externo independiente prestan servicios a la sociedad, distintos a los de la propia auditoría de cuentas?

Sí

No X

En caso de que 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.

c. Indicar si la sociedad de auditoría externa o el auditor externo independiente ha utilizado equipos diferentes, en caso de que haya prestado servicios adicionales a la auditoría de cuentas.

Sí

No

Pregunta IV.7

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad mantiene y ejecuta una política de renovación del socio a cargo de la auditoría y de la sociedad de auditoría externa?	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.
2. En caso de que 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.

Periodo (iniciar con el ejercicio)	Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio (*)	Duración aproximada del trabajo de auditoría (en días hábiles)	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría (***)

2018	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	127	S/ 261,370.00 100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.05%
2019	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	122	S/ 251,930.00 100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.04%
2020	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	127	S/ 247,800.00 100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.04%
2021	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	129	S/ 254,880.00 100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.03%
2022	Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de Ernst & Young (EY)	Auditoria Externa	132	S/ 251,357 100% corresponde a retribución por servicios	0.03%

				de auditoría financiera.	
--	--	--	--	--------------------------	--

(*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.

(***Dato obtenido de la sociedad de auditoría.

Pregunta IV.8

	Sí	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 (Ernst & Young -EY)

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 de que 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

	Sí	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:

	Sí	No	Medio en que lo difunde
Estatutos	X		Página web corporativa
Objetivos de la sociedad		X	
Hoja de vida de los miembros de la Alta Gerencia	X		Página web corporativa
Reglamento del Directorio		X	
Reglamento de los comités de Directorio		X	

Datos de contacto con oficina de relación con inversionistas o de quien realice dichas funciones		X	
Reglamento de JGA		X	
Código de Ética	X		Página web corporativa
Política de gestión integral de riesgos		X	
Política de dividendos	X		Página web corporativa
Otros / Detalle	Memoria Anual, Política Anticorrupción, Código de Gobierno Corporativo, Hoja de Vida de la Plana Gerencial, Informe de Desempeño Social. La información se difunde en la página web corporativa.		

Pregunta V.2

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un área de relación con inversionistas?	X		Sí, la Sociedad cuenta con la Gerencia de Tesorería y Gestión Financiera (Gestión Financiera) y con una Oficina de Atención al Accionista.

a. En caso de que cuente con un área de relación con inversionistas, indique quién es la persona responsable.

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

b. De no contar con un área 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.

Persona encargada			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Reporta a

Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

a. ¿El Dictamen de los auditores externos respecto a los estados financieros del ejercicio contiene salvedades y la medición de estas?

Sí

No **X**

b. En caso de que 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

	Sí	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%	2,068	1.56%
Entre 1% y un 4%	1	2,08%

Entre 4% y un 10%	0	0%
Mayor al 10%	1	96.36%
Total	2,070	100%

Tenencia acciones sin derecho a voto (de ser el caso)	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%	---	---
Entre 1% y un 4%	---	---
Entre 4% y un 10%	---	---
Mayor al 10%	---	---
Total	---	---

Tenencia acciones de inversión (de ser el caso)	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%	---	---
Entre 1% y un 4%	---	---
Entre 4% y un 10%	---	---
Mayor al 10%	---	---
Total	---	---

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

Pregunta V.4

	Sí	No	Explicación:
--	-----------	-----------	---------------------

¿Existen convenios o pactos entre accionistas?	X		
--	----------	--	--

De ser afirmativa su respuesta, indique sobre qué materias tratan cada uno de los convenios o pactos vigentes entre accionistas.

Elección de miembros del Directorio	N.A
Ejercicio de derecho de voto en las JGA	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	

Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual distinto al presente reporte, 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. 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 anualmente al Directorio.

a. En caso de que su respuesta haya sido afirmativa, precise la siguiente información:

Denominación del Documento	Fecha de aprobación		Enlace web:
Memoria Anual del Directorio	29.03.2022		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Riesgos	29.03.2022		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Auditoria	29.03.2022		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana	29.03.2022		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento.	29.03.2022		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los

			accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
--	--	--	---

a. Especifique las instancias que revisan dicho Informe antes de su presentación al Directorio:

Gerencia General	
Auditoría Interna	
Comité de Auditoría	
Comité de Gobierno Corporativo	X
Asesor externo especializado	
Área especializada ESG	
Otro / Detalle:	Secretaría de Directorio (área especializada en Gobierno Corporativo)

b. ¿La sociedad cuenta con mecanismos para la difusión interna y/o externa de las prácticas de gobierno corporativo adoptadas?

	Sí	No
Difusión Interna	X	
Difusión Externa	X	

De ser afirmativa la respuesta anterior, marque los mecanismos empleados, según corresponda:

	Difusión Interna	Difusión Externa
Sección específica de la página web		X
Correo electrónico		

Publicación y distribución en físico	X	
Participación en eventos, foros o círculos institucionales especializados	X	
Otro / Detalle:	Plataforma Interna de Normas de la Sociedad (GoldenBelt)	

SECCIÓN C:

Contenido de documentos de la sociedad

Indique en cuál(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					<i>Reglamento Interno de Junta de Accionistas</i>
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			<i>Reglamento del Comité de Auditoría, Reglamento del Directorio</i>
4.	Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas	4		X		X			<i>Reglamento de Secretaría General y Reglamento de la Oficina de Atención al Accionista</i>

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 JGA	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 JGA	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 Secretaría 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.	Procedimiento para la selección y permanencia de los miembros del Directorio	15	X	X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
22.	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.
23.	Política de Retribución del Directorio	17		X		X			Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Nombramientos Compensaciones y Gestión Humana.
24.	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
25.	Política de inducción para los nuevos Directores	17		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
26.	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
27.	Mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética	22				X			Procedimiento de Gestión del Canal de Háblanos con Confianza
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 Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24		X	X	X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo, MOF de Gerencias
30.	Criterios para la evaluación del desempeño o 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		X			Reglamento del Comité de Auditoría

35.	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28				X			Código de Gobierno Corporativo, y Manual de Normas Interna de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y Manejo de Información Privilegiada.
-----	---	----	--	--	--	---	--	--	---

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

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

SECCIÓN D:

Otra información de interés ⁵

A criterio de **Financiera Confianza S.A.A.**, no existe información adicional a la señalada en las secciones precedentes.

⁵ Se incluye otra información de interés no tratada en las secciones anteriores, que contribuya a que el inversionista y los diversos grupos de interés puedan tener un mayor alcance sobre otras prácticas de buen gobierno corporativo implementadas por la sociedad, así como las prácticas relacionadas con la responsabilidad social corporativa, la relación con inversionistas institucionales, etc.

Asimismo, la sociedad podrá indicar si se ha adherido voluntariamente a otros códigos de principios éticos o de buenas prácticas, internacionales, sectoriales o de otro ámbito, indicando el código y la fecha de adhesión.

Reporte de Sostenibilidad Corporativa

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Financiera Confianza S.A.A.

Ejercicio:

2022

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.

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

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

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

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		Se realizan mediciones desde el 2018.

(*) 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 Recientemente se han hecho mejoras al ERP para mejorar la calidad de la información recogida.

(*) 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:

	Emisiones Totales GEI (TM CO ₂ e)		
Ejercicio	Alcance 1 (*)	Alcance 2 (**)	Alcance 3 (***)
2022	18.94	339.33	230.54
2021	11.41	385.08	24.9
2020	26.55	431.19	19.44

(*) 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	Implementamos buenas prácticas y estamos orientados a reducir el consumo de papel, sin embargo no se han establecido metas específicas
---	--	---	--

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
N/A		

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?		X	N/A

Agua

Pregunta 5	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de agua (en m ³) en todas sus actividades?	X		Tenemos oficinas en las que se reporta un promedio de acuerdo a la cantidad de ocupantes, esto por que los operadores no realizan mediciones.

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

Ejercicio	Consumo Total de Agua (m ³)
2022	128,203.87
2021	30,130

2020	31,526.31
------	-----------

Pregunta 6	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su huella hídrica (*)?		X	Se mide el consumo directo.

(*) 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, más no se han establecido metas específicas.

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
N/A		

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

Pregunta 8

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)?		X	La entidad no realiza cálculo de las descargas de aguas residuales.

(*) 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		

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)
2022	2,147,289.4
2021	1,904,460.17
2019	1,906,348.55

Pregunta 10

	Sí	No	Explicación:
--	----	----	--------------

¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?		X	Se aplican buenas prácticas como uso de iluminación led, instalación de sensores de movimiento para la activación de las iluminación, más no se han establecido metas específicas.
--	--	---	--

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?		X	N/A

Residuos Sólidos

Pregunta 11	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?		X	Sólo en la Sede Principal, en donde en forma conjunta con la administración del edificio, se pesa y controlan los residuos sólidos. Además se cuenta con un convenio para la entrega de residuos de papel a Aldeas SOS quien tiene convenio con Kimberly Clark para el reciclaje del mismo.

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	N/A

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?		X	N/A

II. SOCIAL

Grupo de interés

Pregunta 13

	Sí	No	Explicación:

<i>¿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)?</i>	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:
<i>¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?</i>	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

	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		
¿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		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022)	5/11/2019	2019
d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).	X		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022)	5/11/2019	2019
e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.		X			
f. Erradicación del trabajo forzoso.		X			
g. Erradicación del trabajo infantil.		X			

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

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

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

Colaboradores	Número	Porcentaje del total de colaboradores
Mujeres	1226	45.5
Hombres	1474	54.5
Total	2700	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		El ente encargado de supervisar el correcto cumplimiento de las normas laborales en Perú es SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral).

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
---	--------------------

1.- Procedimiento sancionador N° 185-2021. 2.- Procedimiento sancionador N° 373-2020.	1.- El 12.03.2022, se confirma la resolución de la multa, y el 12.05.2022 se realiza el pago. 2.- El 24.08.2022, se confirma resolución multa, y el 10.02.2023 se realiza el pago.
--	---

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
1.- Procedimiento sancionador N° 11-2021	1.- Notificado el 28.01.22.- Tribunal de Fiscalización Laboral, confirmó la sanción impuesta.

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		Plan de seguridad y salud en el trabajo y visitas periódicas de SUNAFIL (Ente regulador del cumplimiento normativa en el trabajo).

Pregunta 19	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?	X		Registro de accidentes de trabajo a cargo del área de experiencia del colaborador.

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	2022	2021	2020
N° de Empleados Directos	2,700	2,402	2,302
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio		5,535,803	5,313,909
N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)	0	0	0
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	51	39	33

N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0
---	---	---	---

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2022	2021	2020
N° de Empleados contratados	282	285	280
Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio			
N° de Accidentes Leves (Empleados contratados)	0	0	0
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados contratados)	0	0	0
N° de Accidentes Mortales (Empleados contratados)	0	0	0

(*) 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		

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	Se generan planes de acción por colectivos.

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

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		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022)

(*) 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 (ETAREG-022)

Derechos Humanos

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 registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/denuncias a que se refiere la pregunta precedente?	X		

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
Reglamento de Gestión del Canal Háblanos con Confianza	12/12/2016	2016

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

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política o sistema de gestión interno y externo para remediar los impactos en los derechos humanos?	X		
¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?	X		

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/informes/2021/

