



Memoria Anual

2016

Financiera
confianza

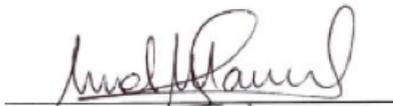
Declaración de RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de FINANCIERA CONFIANZA durante el año 2016.

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



Martín Naranjo Landerer
Gerente General Corporativo



Ana Cecilia Akamine Serpa
Gerente General de Administración y Finanzas

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	2
CAPÍTULO I. FINANCIERA CONFIANZA	5
1. Carta de la Presidencia	6
2. Carta del Gerente General	8
3. Perfil de Financiera Confianza	10
4. Cronología de Financiera Confianza	12
5. Gobierno Corporativo: Mecanismo de Balance	14
6. Marco Estratégico	16
CAPÍTULO II. EL ALCANCE DE FINANCIERA CONFIANZA	19
7. Situación de la Economía Peruana	20
8. Nuestros clientes y su Progreso	22
9. Oferta de Valor a Nuestros Clientes	26
CAPÍTULO III. GESTIÓN SOCIAL Y HUMANA	31
10. Propuesta de Valor a Nuestros Colaboradores	32
11. Cultura Corporativa	36
CAPÍTULO IV. GESTIÓN ECONÓMICA	41
12. Creación de Valor Económico Directo a los grupos de Interés	42
13. Gestión de Riesgos	44
14. Desempeño Financiero	50
CAPÍTULO V. ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS	55
ANEXOS	67
Anexo 1. Perfil de los miembros del Directorio	68
Anexo 2. Perfil de la Alta Gerencia	70
Anexo 3. Clasificación de Riesgos	72
Anexo 4. Información relacionada al Mercado de Valores	73
Anexo 5. Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas	74
Anexo 6. Reporte de Sostenibilidad Corporativa	132





CAPÍTULO I

Financiera Confianza

1. Carta de la PRESIDENCIA

Me complace presentarles el informe anual de Financiera Confianza, en el que encontrarán nuestro año en datos, reflejo de una realidad escrita por centenares de miles de peruanos.

En América Latina, todavía 175 millones de personas viven en situación de pobreza y tan solo el 51% de los adultos tiene acceso a una cuenta bancaria. Una cifra que se agrava en Perú, donde el porcentaje supera el 70%. Como entidad miembro del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA, nuestro compromiso con los que menos tienen cobra especial relevancia en un entorno tan desigual.

En Perú, a pesar del alto índice de exclusión financiera, en los últimos cinco años la pobreza ha ido disminuyendo. Alrededor de 2.85 millones de peruanos han dejado de ser pobres; 221,000 de ellos, en 2016. En las zonas rurales, donde se encuentra el 25% de nuestros clientes, la tasa de pobreza se resiste (45.1%) con una mejora del 0.84% desde la última medición.

Sin embargo, en 2016 la economía peruana ha crecido un 3.9%, una tendencia al alza con la que el Banco Mundial se muestra optimista.

En Financiera Confianza atendemos a 468,902 personas, con el compromiso de más de 2,000 empleados que contribuyen a la mejora de su calidad de vida y la de sus familias.

Nuestros emprendedores, el 70% vulnerables, se dedican principalmente al comercio al por menor, al sector servicios y a la agricultura.

A lo largo de 2016, hemos reducido las distancias, mejorado el acceso a nuestros productos y servicios a través de la innovación, y ofrecido capacitación para incrementar el rendimiento de sus actividades, con programas como "Ahorro para Todos" -con el que hemos formado a más de 13,700 personas- o "Palabra de Mujer", con el que hemos atendido a más de 125,000 mujeres en situación de vulnerabilidad.

El esfuerzo en impulsar nuevas iniciativas de educación financiera y de acompañamiento a nuestros clientes se refleja en su progreso. Además, mantenemos la convicción en nuestro quehacer diario de que nuestro compromiso tiene que ser continuado y a largo plazo.

Durante 2017 seguiremos impulsando el esfuerzo y las capacidades de más emprendedores vulnerables con un modelo ético de trabajo. Todo con el objetivo común que une a las entidades que formamos parte del Grupo: fomentar el desarrollo de las personas vulnerables.

Reciban un cordial saludo,

Ramón Feijóo López
Presidente del Directorio

2. Carta del GERENTE GENERAL

Señoras y señores accionistas:

Me siento muy complacido de dirigirme a ustedes con el fin de comentarles los retos y sobre todo los logros que hemos tenido durante 2016, un año que ha significado nuevos desafíos para Financiera Confianza y el sistema financiero peruano en general, y que terminó con un saldo positivo para nuestra entidad.

El año 2016 fue un año particular debido al proceso electoral presidencial que se vivió y que siempre genera expectativa y cautela en diversos sectores, escenario interno que coincidió además con un agitado contexto internacional. No obstante, supimos afrontar esta realidad con éxito, gracias a la participación de nuestro equipo humano y su compromiso con nuestra misión: su esfuerzo es la mejor muestra de nuestra fortaleza como entidad.

El periodo electoral y los factores climáticos ocasionaron que el sistema financiero registrara un menor crecimiento interanual (5.6%), con una menor inversión privada y una desaceleración de la demanda interna que se tradujo en una menor demanda de créditos. Los créditos corporativos, a grandes y medianas empresas, se desaceleraron, aunque las colocaciones de micro y pequeña empresa crecieron en casi 6% en relación con 2015.

En este contexto, atendimos a más de 300 mil emprendedores, lo que representa un crecimiento de 95% en relación con el 2015. Cerramos el año con 469 mil clientes, 212 mil de crédito,

con lo cual se alcanzó un stock de cartera de PEN 1,534 millones y se mantuvo una mediana de desembolso de PEN 3,000.

En el 2016, nos reafirmamos como la entidad financiera con mayor presencia en el área rural del país, con clientes provenientes de 1,330 distritos de los 1,869 que existen en todo el Perú, y a través de nuestras 104 agencias y 65 tambos, distribuidos en todo el territorio. La ubicación de nuestros canales respalda nuestro objetivo de estar cerca de nuestros clientes, estrategia que mantendremos este año siempre apuntando a consolidar nuestra oferta de productos para satisfacer sus necesidades.

Asimismo, continuamos participando en el mercado de capitales con dos emisiones de certificados de depósitos por PEN 70 millones y PEN 35 millones, las cuales tuvieron excelentes resultados con tasas de colocación de 6.31% y 6.06%. Esto demuestra que el mercado confía en Financiera Confianza y nos respalda para continuar con nuestra misión.

Para este nuevo año tenemos retos importantes desde la perspectiva de nuestros pasivos: pondremos énfasis en mejorar nuestra estructura de fondeo con una mayor captación de depósitos de ahorro que nos permita reducir costos. En 2016 se inició este trabajo con campañas en nuestra Red Comercial, pero este año el impulso será mayor.

Nuestro capital humano es la principal fortaleza de Financiera Confianza, y los resultados obtenidos en 2016 se apoyan en su esfuerzo. Venimos construyendo una cultura basada en nuestra

misión y valores, y vemos que los colaboradores responden con pasión por su trabajo. Nuestro equipo es seleccionado, entrenado y desplegado para moverse exclusivamente en el espacio de nuestra misión. Su remuneración variable está asociada a indicadores de inclusión, y valoramos su compromiso en cada reto diario que les toca vivir al acompañar a nuestros clientes en su crecimiento constante.

Veo el futuro de nuestra entidad con mucho optimismo. Estamos preparados para crecer con responsabilidad en zonas de baja penetración financiera, cumpliendo nuestra misión de llegar al mayor número posible de personas de menores ingresos. Nuestro reto en el 2017 es mejorar en eficiencia, continuar con la simplificación de procesos y llegar a nuestros clientes con una gama de productos financieros ajustada a sus necesidades. Asumimos compromisos importantes no solo de crecimiento en colocaciones, sino en lanzar dos proyectos estratégicos: la autonomía táctica enmarcada en el interior de la unidad estratégica, y el sistema de gestión de capital humano como precursor del portafolio y de impacto social. Esto nos permitirá mejorar en eficiencia, lograr una mejor retención de clientes y, por lo tanto, generar ingresos adicionales.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a ustedes señores accionistas por la confianza depositada en la administración, y a nuestro Directorio por su permanente guía.

Martin Naranjo Landerer
Gerente General de Financiera Confianza

3. Perfil de FINANCIERA CONFIANZA

Financiera Confianza es una entidad que pertenece a la Fundación Microfinanzas BBVA. ¿Quiénes somos? Somos una organización innovadora y líder en el segmento microfinanciero peruano que, con el compromiso de sus colaboradores y utilizando las finanzas productivas responsables como herramienta principal, acompaña los emprendimientos de sus clientes contribuyendo a su progreso.

Amplia Experiencia:
25 años atendiendo a los
microempresarios del Perú

Cobertura a nivel nacional:
Somos la única entidad
microfinanciera presente en las
25 regiones del país

Apoyo al Sector Rural:
Somos la entidad
microfinanciera con mayor
presencia en el ámbito rural

Servimos a los emprendedores:
Contamos con 212 mil clientes
con crédito, de los que 142 mil
tienen un microcrédito

Fusión de dos importantes
entidades:
Financiera Confianza y Caja Nuestra
Gente se fusionaron en 2013

Red comercial:
Somos la 2da entidad
microfinanciera con el mayor
número de agencias a nivel nacional

Comprometidos
con el sector agrícola:
Somos la entidad microfinanciera
con mayor % de cartera agrícola

Estamos comprometidos
con la inclusión financiera:
Este año hemos incluido al sistema
financiero a 36 mil emprendedores

Nuestro compromiso seguirá focalizado en atender a nuestros clientes con productos financieros que potencien su desarrollo y continuar incorporando nuevos clientes con responsabilidad, brindándoles acceso al sistema financiero formal con productos y servicios financieros adecuados que contribuyan con una mejora en sus negocios y en su calidad de vida y la de sus familias.

Fundación Microfinanzas BBVA: Finanzas para la Inclusión y el Desarrollo

Financiera Confianza forma parte del grupo de entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA, entidad sin ánimo de beneficio especializada en el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad.



Datos FMBBVA
(Diciembre 2016)

 8,038
empleados

 508
oficinas

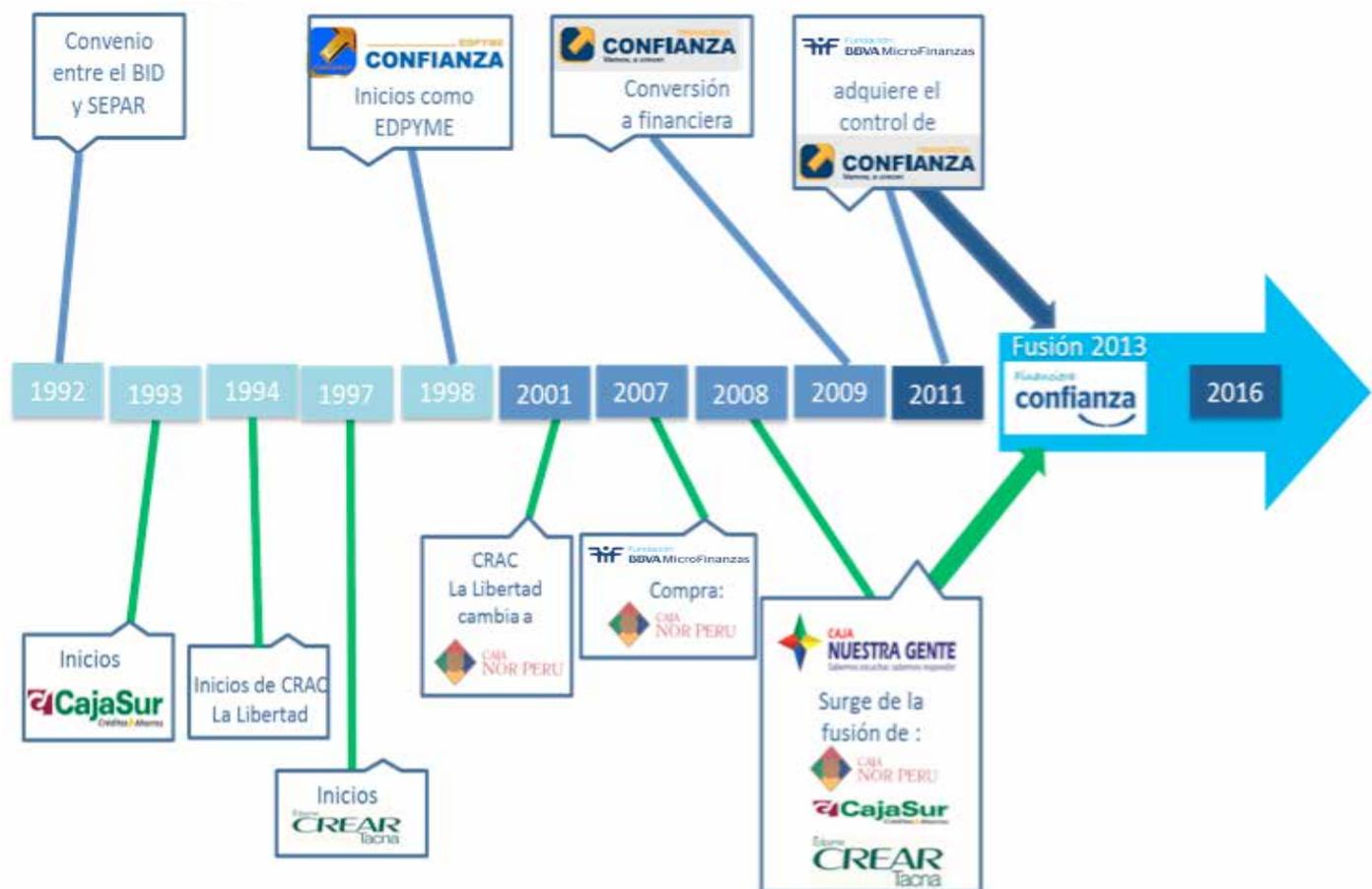
 USD 1,063 Millones
cartera

 USD 1,224
Importe préstamo promedio



4. Cronología de FINANCIERA CONFIANZA

Financiera **confianza** Su historia



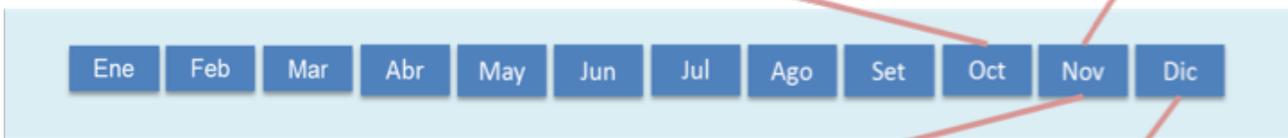
Financiera **confianza** en 2016



Colocación PEN 70 millones



Colocación PEN 35 millones



Ciente Nimio Yupán gana PREMIO



Designación de nueva Directora



5. GOBIERNO CORPORATIVO: Mecanismo de Balance

Uno de los principales pilares que sustenta la misión y visión de Financiera Confianza es su Sistema de Gobierno Corporativo, un elemento fundamental para crear valor, a largo plazo, con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y la comunidad peruana en general, preservando la integridad y potenciando el valor de su capital físico, financiero, organizacional e intelectual (humano, estructural, relacional y social).

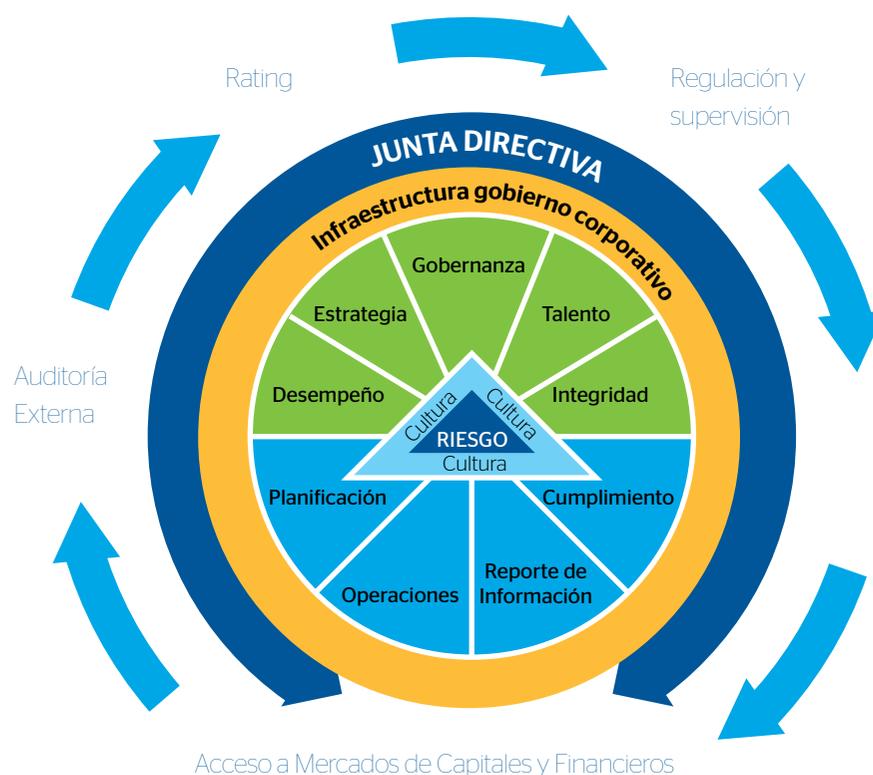
En Financiera Confianza aplicamos altos estándares de Gobierno Corporativo. Nuestro Sistema de Gobierno Corporativo está centrado en conseguir un sistema de dirección y control interno robusto y una ética de comportamiento que transmita confianza, eficiencia, transparencia y responsabilidad. Para ello, en el último año, la Junta General de Accionistas de Financiera Confianza, con el apoyo de su accionista la Fundación para las Microfinanzas BBVA (FMBBVA) aprobó el "Nuevo Código de Buen Gobierno Corporativo", alineado a los últimos desarrollos de prácticas, normas y principios, actualizado con los más altos y exigentes estándares internacionales, los cuales son aplicables a todas las Entidades Miembros del Grupo de la FMBBVA.

Este Nuevo Código de Gobierno Corporativo está orientado a que las entidades miembros del Grupo de la FMBBVA cuenten con una estructura organizacional clara, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes con la Misión, y con procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que se encuentra expuesta. Los cambios más relevantes contenidos en el nuevo Código de Gobierno Corporativo refuerzan aspectos referidos: (a) a la prevención y tratamiento de Operaciones Vinculadas y Gestión de Conflictos de Interés; (b) Información oportuna y transparente revelada a los Grupos de Interés a través de la página web corporativa; (c) Función del Investor Relation; (d) Plan de Sucesión de los miembros

del Directorio y Comité de Dirección; (d) creación del Comité de Estrategia del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA, órgano que permite abordar objetivos transversales a las entidades del Grupo y afianzar una cultura propia; y, (d) Obligatoriedad que los Comités de Directorio se encuentren presididos por miembros independientes.

En el acápite de esta Memoria Anual 2016 de Financiera Confianza denominado "Información sobre el cumplimiento de los principios de buen gobierno para las sociedades peruanas" puede hallarse una explicación más detallada de este Sistema de Gobierno Corporativo. Este acápite incluye un informe de gobierno corporativo según las exigencias legales, en el que se advierte como principales fortalezas del Sistema Gobierno Corporativo de Financiera Confianza: (i) los Procedimientos que se siguen para la convocatoria a Junta General de Accionista, definición de agenda y seguimiento y publicación de lo acordado en estas reuniones; (ii) Tratamiento equitativo de los accionistas; (iii) Calidad, transparencia y canales de acceso a la información para los accionistas minoritarios e inversores; (iv) Funcionamiento y Responsabilidad del Directorio, Comités de Directorio y Alta Gerencia; (v) Política Retributiva de Directores y Alta Gerencia; y, (vi) Gestión Integral de Riesgos de Financiera Confianza.

Asimismo, en este último período, el Directorio de Financiera Confianza, con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, aprobó la: (i) Política de Gestión de Conflicto de Interés, a través de la cual se establecen los principios, políticas, directrices y procedimientos encaminados a prevenir, identificar, revelar, gestionar, y solucionar los potenciales o reales conflictos de interés que se pueden derivar con ocasión de la realización y desarrollo de las actividades que ejecuta la entidad y sus colaboradores, así como del uso de la información privilegiada; y, (ii) la Política de



Aceptación de Regalos o Beneficios Personales, a través de la cual se regula, a detalle, la obligación de los colaboradores de abstenerse de aceptar, en forma directa o indirecta, cualquier regalo o beneficio personal, que pueda influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros. Con ambas políticas se fortaleció el Sistema de Gobierno Corporativo de la entidad mejorando la eficacia, transparencia y responsabilidad en la gestión de las operaciones entre la entidad y sus partes vinculadas.

Adicionalmente, se potenció el espacio virtual denominado "Portal del Accionista Minoritario" a través del cual se permite a los accionistas e inversores acceder remotamente a la información relativa a las actas de las sesiones de Junta General de Accionistas, Estados Financieros Trimestrales, Memorias Anuales presentadas en Junta General de Accionista, Hechos de Importancia reportados por la entidad, Política de Dividendos, Reglamento de la Junta de Accionistas, entre otros. De esta manera, se mantiene un archivo virtual actualizado y

de fácil acceso para cualquier accionista e inversor con toda la información de sustento de las decisiones adoptadas por este órgano de gobierno.

Finalmente, en lo que respecta a la composición del Directorio, en este último ejercicio, se integró como miembro del Directorio de Financiera Confianza, la doctora en economía Elizabeth Nava Salinas, quien tiene más de 25 años de experiencia en el sector microfinanciero. Con su incorporación se fortaleció el conocimiento de la industria microfinanciera del Directorio, reiterándose la política de igualdad de género de Financiera Confianza, pues ahora de los ocho integrantes del Directorio, cuatro son mujeres incluyendo a la Secretaria General de Directorio.

En Financiera Confianza estamos convencidos de que el buen gobierno corporativo es una verdadera ventaja competitiva, siendo un factor que influye en la generación de valor, a largo plazo, para todos los grupos de interés.

6. MARCO ESTRATÉGICO

¿Cómo queremos ser y dónde queremos estar?

MISIÓN

Impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas más desfavorecidas de la sociedad mediante las Finanzas Productivas Responsables.

VISIÓN

Crear Oportunidades de desarrollo económico y social sostenible e inclusivo a través de las Finanzas Productivas Responsables.

Fieles a nuestra misión, en Financiera Confianza tenemos interiorizado que la atención a nuestros clientes es nuestra razón de ser. Los atendemos con una oferta de productos y servicios que potenciará sus emprendimientos y los ayudará a incrementar sus ingresos y mejorar la calidad de vida de sus familias.

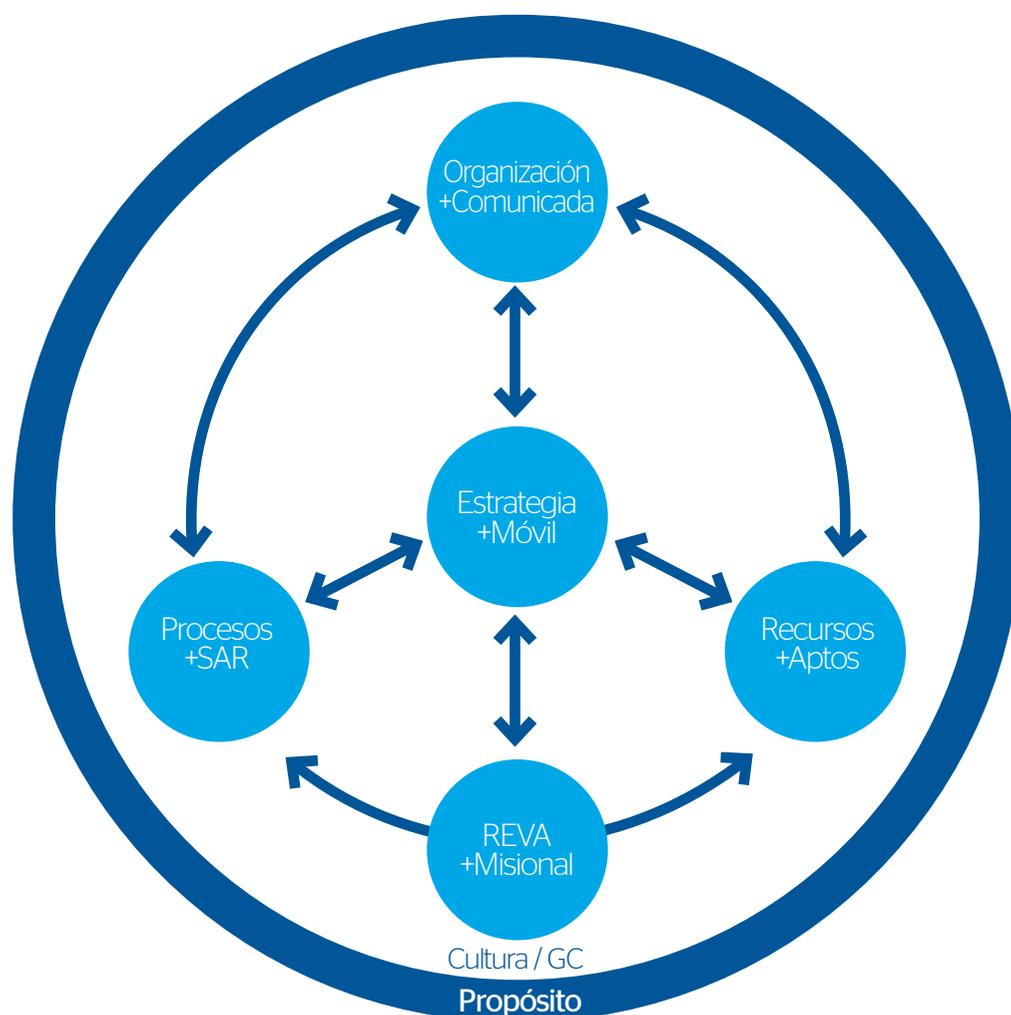
Con este objetivo, nuestra estrategia se basa en acercarnos más a los emprendedores de micro y pequeña empresa, particularmente a aquellos ubicados en las zonas vulnerables, lejos del sobreendeudamiento y atendidos con procesos ágiles que les permita acceder oportunamente a los productos financieros que necesitan. Para ello en este 2017 hemos desarrollado un plan estratégico con metas y objetivos claros en torno a cinco lineamientos estratégicos: (i) una estrategia basada en la movilidad, (ii) procesos más simples, ágiles y robustos, (iii) recursos más aptos, (iv) una organización más comunicada y (v) un sistema de incentivos alineado con nuestra misión.

Nuestra estrategia se basa en la movilidad de nuestra red comercial, con una gestión integral de nuestros clientes,

ampliando nuestro alcance, mejorando la atención y logrando una mayor cercanía con ellos. Para eso estamos llevando nuestra red de canales más cerca a nuestros clientes, a través de oficinas ligeras a las que llamamos “tambos”, y de nuestro proyecto de movilidad, que permitirá que nuestros asesores lleven cada vez más funcionalidades de nuestras oficinas a la casa y negocio de nuestros clientes, de modo que puedan geo-referenciar el domicilio de un cliente, zonificar sus carteras y preparar rutas óptimas para sus visitas, y evaluar capacidad de pago y llegando incluso a la aprobación de operaciones

En 2017 continuaremos con la mejora de los sistemas y procesos, que iniciamos hace un par de años. Esto con miras a tener normas, procesos y sistemas claros, robustos, y simples, que apoyen la productividad y la eficiencia de nuestra entidad. Para ello continuamos con el proyecto de mejoramiento del proceso de crédito y lanzamos el proyecto ASA, que busca cumplir con los requerimientos para aplicar el método Estándar Alternativo para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional.

Lineamientos Estratégicos 2017



Una adecuada gestión de recursos es vital para la entidad. Así, estamos otorgando autonomía a cada uno de los gerentes territoriales con la finalidad de que puedan gestionar de manera eficiente los recursos de los que disponen. Con esto lograremos cumplir con importantes objetivos: (i) una gestión eficiente de recursos, (ii) reducir los tiempos de atención a los requerimientos de la Red y (iii) contribuir al cumplimiento en el ratio de eficiencia de Financiera Confianza.

Finalmente, buscamos seguir potenciando el capital humano

de Financiera, en base a nuestros efectivos y robustos procesos de selección, formación del talento, cultura organizacional, comunicación interna y los sistemas de beneficios e incentivos. Valoramos el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores y es por esta razón que cuidamos de su bienestar y diseñamos un esquema de incentivos, de corto y de mediano plazo, asociado a indicadores de inclusión, tamaño y calidad del portafolio, y a indicadores de impacto social compatibles con el espacio de nuestra misión.

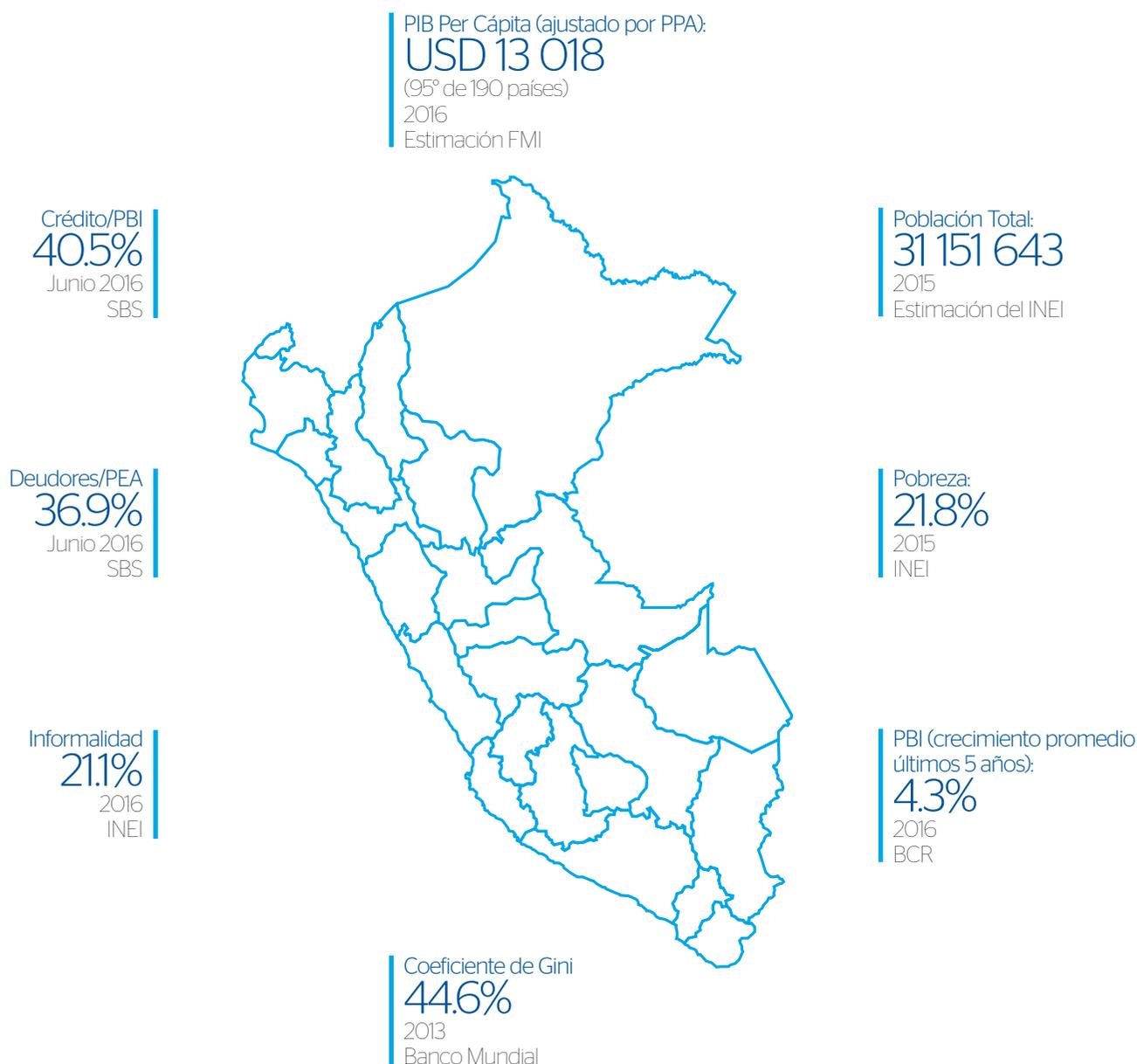




CAPÍTULO II

El alcance de Financiera Confianza

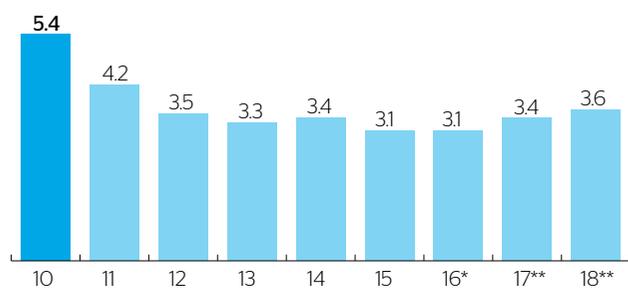
7. Situación de la ECONOMÍA PERUANA



El Fondo Monetario Internacional (FMI) estima que la economía mundial cerró el 2016 con un crecimiento de 31%, el menor crecimiento luego de la crisis internacional. Para los próximos años el FMI¹ prevé una recuperación gradual, con una expansión de 34% y 36% en 2017 y 2018, respectivamente.

La mejora en el crecimiento de la economía mundial vendrá de una mejor perspectiva para las economías emergentes, principalmente de China. China crecerá 65% en 2017 apoyada por las políticas implementadas por el Gobierno.

Economía Mundial (var% anual)



*Estimado; **Proyectado
Fuente: FMI, WEO Enero 2017

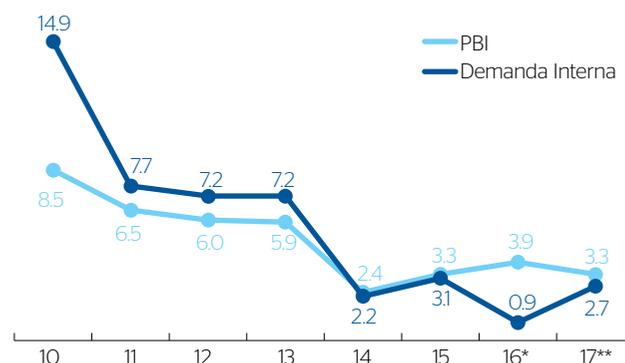
Sin embargo, existen importantes riesgos en este contexto, principalmente, hay incertidumbre en torno a las políticas que implementará la nueva administración de Estados Unidos y sus efectos en la economía mundial. Las medidas implementadas por Donald Trump en el inicio de su mandato no han sido percibidas como positivas y hay preocupación sobre sus próximas acciones. Por otro lado en Europa habrán procesos electorales en tres países importantes de la región: Francia, Alemania y Países Bajos y crece la incógnita sobre el rol que desempeñarán los partidos populistas en el futuro político del continente. Finalmente, en América Latina el panorama se muestra complicado. La crisis en Venezuela no tiene indicios de mejora, Argentina continúa en un proceso de ajuste económico, mientras que la economía de Brasil sigue sin dar claras señales de recuperación en medio de escándalos de corrupción que han arrastrado a varios países de la región, incluido Perú.

En resumen, en el 2017 se presentan importantes eventos a nivel internacional, los mismos que tendrían un efecto en la economía peruana a través de variables económicas como tipo

de cambio, precios de exportaciones y costos de financiamiento. Conforme se desarrollen estos eventos se tendrá mayor certeza sobre la magnitud y dirección de los impactos.

En cuanto a la economía peruana, en 2016 esta creció 39%, tasa muy cercana a su potencial. Por sectores, este crecimiento está sustentado, principalmente, en la fuerte expansión del sector minería e hidrocarburos, que creció 163% en el periodo. Sin embargo, los sectores ligados a la demanda interna vienen desacelerándose. Así, los sectores de comercio y servicios crecieron en 2016 18% y 39%, respectivamente.

Economía Perú (var% anual)



*Estimado; **Proyectado
Fuente: Banco Central (datos históricos) y Apoyo

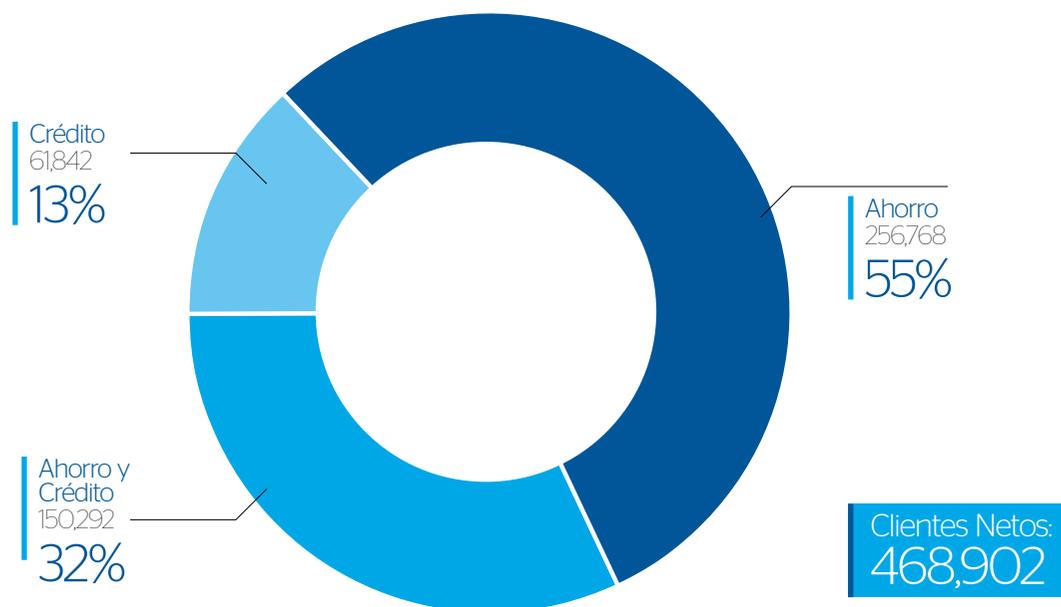
Para el año 2017, Apoyo Consultoría y BBVA Research proyectan un crecimiento en torno al 35%, cifra menor a la proyectada en meses previos y en línea con los últimos acontecimientos tanto del ámbito internacional como local. En la economía local hay preocupación en el ámbito empresarial por el impacto de las investigaciones de corrupción sobre el crecimiento económico. Esto se refleja en las menores proyecciones de crecimiento del PBI, demanda interna e inversión privada. Este impacto no solo se limita al ámbito económico sino también a la estabilidad política y gobernabilidad del país.

La economía peruana presenta importantes retos para los próximos años. Hay incertidumbre en cuanto al rumbo económico y político del país. Sin embargo, la economía peruana cuenta con sólidos fundamentos para consolidar una recuperación.

¹ World Economic Outlook Enero 2017

8. NUESTROS CLIENTES Y SU PROGRESO

Atendemos a nuestros clientes según sus necesidades individuales ofreciéndoles productos de Ahorros, Créditos y Seguros de manera integral. Al cierre de 2016.



¿Quiénes son nuestros clientes?

En 2016 atendimos a 83,386 clientes nuevos

Para muchos de nuestros clientes, somos su primer contacto con el sistema financiero formal regulado:

- 435 % de nuestros clientes nuevos tomaron su primer crédito en el sistema formal con nosotros.
- La mediana de su primer desembolso es de S/ 1,000
- Para el 85.8 % de nuestros clientes incluidos en los últimos 12 meses somos su única fuente de financiamiento.
- En el año 2016, incluimos a 36,273 clientes al sistema financiero por primera vez.

En Financiera Confianza estamos conscientes de la enorme responsabilidad que tenemos de incluir personas al sistema financiero por primera vez.

- Tenemos la segunda mora contable más baja del sistema micro financiero regulado, reflejo de nuestro compromiso de incluir a las personas de manera responsable

Apoyar a nuestros clientes en su empeño de educación y el de sus familias es uno de nuestros retos en lo cual trabajamos día a día.

- De nuestros nuevos clientes atendidos en el año, 2/3 tienen educación secundaria y aproximadamente un 15% terminó la primaria.

Perfil de los Clientes Nuevos



51.1%
mujeres



23.5%
rural



43.5%
incluidos al sistema financiero



40.2%
jóvenes menores de 30



4,020 PEN
mediana de ventas



54.2%
clientes exclusivos

Nuestro compromiso con nuestros clientes es a largo plazo.

- El 173 % de nuestros clientes permanece en Financiera Confianza más de 3 años.
- Los clientes que fueron incluidos por nosotros al sistema financiero entre 2012-2013 pertenecen con nosotros en promedio 32 meses.

Nuestro éxito se mide en el crecimiento de nuestros clientes.

- Apoyamos a nuestros clientes en el crecimiento de sus negocios y en sus necesidades de crédito. Después de 3 años de haber iniciado el primer crédito con nosotros, nuestros clientes han desembolsado en promedio 4 créditos con nosotros.

Financiera Confianza continuará trabajando para focalizar sus esfuerzos en los emprendedores peruanos que más lo necesiten. Así, nuestros objetivos de crecimiento para el 2017 priorizan regiones con bajo nivel de penetración bancaria y alto potencial de desarrollo, las cuales concentran una importante cantidad de nuestros clientes objetivo.

Alianzas Estratégicas

Buscamos alianzas con organizaciones no gubernamentales y otros socios estratégicos para poder ofrecer a nuestros clientes servicios y productos mejor adaptados a sus necesidades.

Cooperaciones realizadas en 2016:

Alianza con Hábitat para la Humanidad Internacional:

- Proyecto iniciado en Octubre 2015
- Sensibilización en la importancia de la construcción de una vivienda adecuada.

Cooperación con Agualimpia:

- Proyecto iniciado en Octubre 2015
- Busca facilitar el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento de poblaciones periurbanas de bajos ingresos económicos mediante la oferta de créditos. Los objetivos son mejoras sanitarias en las viviendas, la creación de la demanda por estos servicios básicos y la concientización para la mejora en las prácticas de higiene.



9. Oferta de Valor de Nuestros CLIENTES

Sobre la base del conocimiento de las necesidades personales, profesionales, expectativas y sueños de nuestros clientes, en Financiera Confianza ponemos a su disposición una oferta de valor integral compuesta por una variedad de productos y servicios financieros. Hacemos que esta oferta esté disponible a través de nuestra amplia red física, la que hemos reforzado

Créditos:

Acompañamos a nuestros clientes emprendedores en el desafío de mejorar su calidad de vida brindándoles créditos especialmente diseñados para satisfacer sus necesidades y, actuando con responsabilidad y transparencia para que ellos puedan tomar buenas decisiones financieras.

a. Créditos MYPE y Agropecuario: Ambos tipos de crédito, en sus versiones de capital de trabajo y activo fijo representan el corazón de nuestra razón de ser, que es el apoyo a las finanzas productivas.

b. Créditos para la autoconstrucción: La autoconstrucción es la solución preferida por nuestros clientes para acceder a una vivienda local comercial, permitiéndole gestionar sus recursos e ir adecuando su construcción a las necesidades familiares o de su negocio. Esta autogestión, nos plantea el reto de "sensibilizar" a nuestro cliente sobre factores de importancia en la construcción y a nuestros asesores para identificar las necesidades del cliente. Así, hemos establecido alianzas estratégicas con ONG Habitat para capacitar nuestro equipo e identificar las etapas de la construcción del cliente y con ONG Agua Limpia para fomentar entre nuestros clientes la importancia de contar con redes de agua y desagüe apropiadas.

c. Créditos grupales "Palabra de Mujer": En Financiera Confianza creemos firmemente que la mujer peruana

es un importante pilar del desarrollo económico. Es así que desde el año 2006 promocionamos un producto financiero llamado Palabra de Mujer, destinado a las mujeres de menores ingresos de áreas rurales y urbanas, quienes, reunidas en grupos de apoyo mutuo, pueden acceder al "crédito con educación". Para lograr la inclusión financiera de estas mujeres emprendedoras, se utiliza una metodología mediante grupos de confianza, de apoyo mutuo, de entre 8 a 25 integrantes, con garantía solidaria, con créditos sucesivos en ciclos y capacitación (educación) en desarrollo humano y gestión empresarial.

d. Crédito Educativo. La educación constituye la mejor herramienta y el acceso a la educación es la más democrática forma de inclusión social. Sobre esta base y en trabajo conjunto con OMTRIX se ha desarrollado una propuesta acorde a las expectativas de nuestros clientes.

La implementación se realizará por etapas para ir monitoreando la necesidad de mejoras y lo realizamos mediante un piloto en Norte y Lima, realizándose los primeros desembolsos y esperamos reforzarlo con alianzas en las universidades elegidas por nuestros mismos clientes.

Ahorros:

Creamos cultura de ahorro, que previene la vulnerabilidad de nuestros clientes, enseñándoles la importancia de la correcta administración de sus recursos y una adecuada planificación de los mismos.

a. "Ahorro para Todos": es un programa de educación financiera y promoción del ahorro de Financiera Confianza basado en el conocimiento de sus clientes.

Seguros: Avances en 2016

- 1 Incremento del nivel de penetración del seguro Multiriesgo de: 56% a inicios de año a 81% a cierre de año.
- 2 Diversificación de oferta de seguros optativos para Asesores: Protección de cuotas y Seguro Múltiple
- 3 Desarrollo de campañas de incentivación de productos de seguros para Asesores y personal de Operaciones.
- 4 Implementación y difusión de herramientas de soporte de venta de seguros: Reportes y tablero de control.

Promueve la inclusión porque a través de su metodología innovadora permite el acceso a productos y servicios financieros, a personas de zonas rurales en situación de pobreza y pobreza extrema.

b. Ahorros y Depósitos a Plazo. Nuestro saldo de captaciones de la Red de Agencias creció 11% (S/. 398 MM) con respecto al 2016. Nos enfocamos en ofrecer productos competitivos y calidad de servicio.

Seguros y servicios:

Como parte de la propuesta de valor, ofrecemos a nuestros clientes una amplia gama de seguros en alianza con las principales compañías aseguradoras del mercado, de manera que ellos puedan estar protegidos ante cualquier evento adverso que se presente a lo largo de su camino junto a nosotros. Dentro de los principales seguros que ofrecemos a nuestros clientes tenemos: desgravamen, multiriesgos, agrario, múltiple, protección de tarjetas y SOAT.

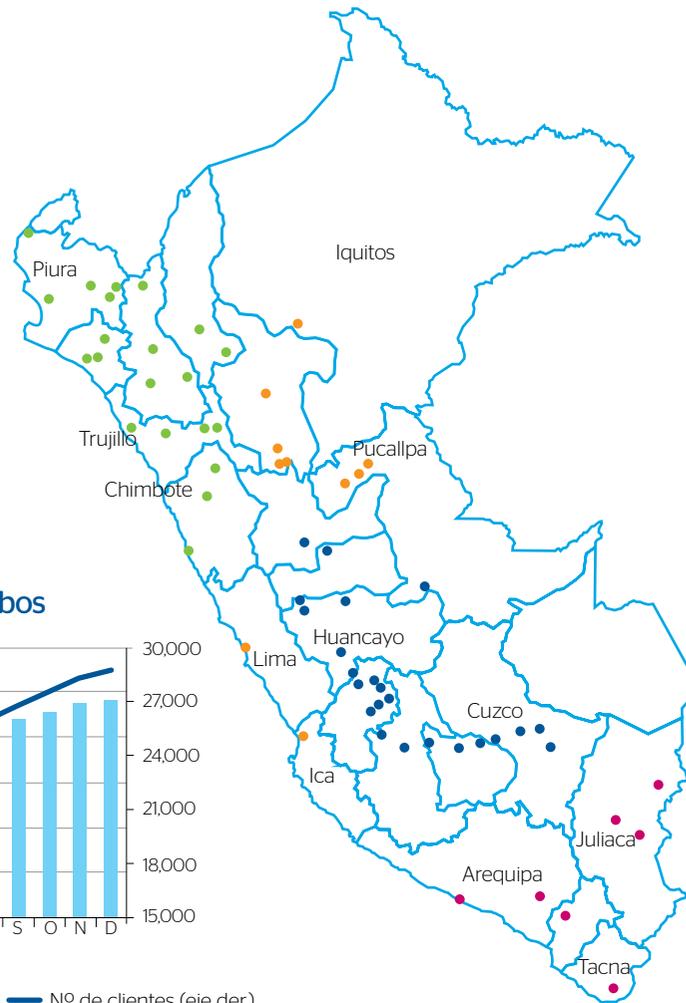
Sobre la base del conocimiento profundo de nuestros clientes, durante el 2017 desarrollaremos una oferta de valor que satisfaga no solamente sus necesidades financieras, sino también aquellas de desarrollo personal, familiar y social. Para ello continuaremos con la mejora de nuestros productos de créditos, ahorros y seguros, con el fin de acompañar por más tiempo a nuestros clientes, convirtiéndonos en verdaderos socios de su progreso.

Más cerca de nuestros clientes

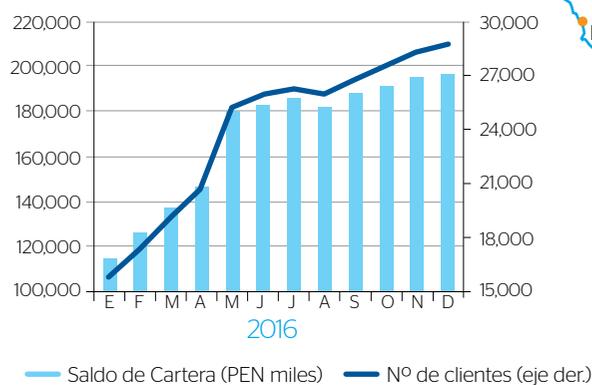
El foco principal de Financiera Confianza es el cliente y estar cerca de él es vital para nuestra estrategia. Así, desde hace un par de años utilizamos una metodología para lograr un mayor alcance: Los Tambos. Los Tambos son un formato de oficinas de despliegue ágil y de menor costo que nos permite atender a nuestros clientes en las zonas rurales del país.

A diciembre de 2016, contamos con 65 tambos distribuidos en diferentes zonas rurales de todo el Perú, con una mayor concentración en la zona Norte y Centro del país. Durante el año 2016 atendimos en los Tambos a 29 mil clientes con un total desembolsado de PEN 197 millones. Estas cifras representan un importante crecimiento con relación a 2015, 13 mil clientes y PEN 82 millones en cartera más.

Tambos en Perú



Cifras de Tambos



Ahorro para todos

Ahorro para Todos es un programa de educación financiera y promoción del ahorro, especialmente dirigido a la población rural y que ha venido operando desde inicios de 2014. Se inició en Cusco y Apurímac y a través del tiempo se ha expandido a otras zonas del norte y centro del país.

Los temas en los que se capacita son: la importancia del ahorro, los beneficios del ahorro formal con respecto del ahorro informal, y los diferentes productos y servicios financieros. Todo esto a través de capacitaciones didácticas y en quechua.



Adicionalmente, a partir del 2016, hemos complementado nuestra oferta de servicios a los clientes de la zona rural, con una oferta crediticia dirigida a mujeres para que puedan acceder a financiamiento productivos mediante un crédito grupal, a través del producto "Palabra de Mujer".

Como parte de las actividades de acercamiento a los clientes del medio rural, el Comité de Dirección de Financiera Confianza realizó una visita in situ a clientes representativos de este segmento, teniendo la oportunidad de conversar con ellos, identificar sus necesidades y conocer su realidad, a fin de identificar nuevas opciones que nos permitan acercarnos de mejor manera a ellos. Esta experiencia generó y generará una serie de aprendizajes que nos permitirán plasmar, en el futuro, nuestro compromiso más cercano con las familias de bajos recursos en el medio rural, tradicionalmente excluido del sistema financiero.







CAPÍTULO III

Gestión Social y Humana

10. Propuesta de Valor a Nuestros COLABORADORES

La misión de Financiera Confianza se desarrolla con y por personas, por lo que la gestión de nuestros colaboradores tiene valor estratégico y fundamental. Nuestra presencia en todo el país, impulsada por la cercanía que buscamos tener con nuestros clientes, nos orienta a contar con un equipo diferenciado, sumamente capacitado y comprometido.

Las políticas y procesos en nuestra gestión de personas, por tanto, buscan atraer e incorporar profesionales que se identifiquen con nuestra misión, a quienes brindamos diversas alternativas para su formación y desarrollo, permitiéndoles así un crecimiento profesional acorde con su contribución a nuestros objetivos institucionales.

A Diciembre 2016
2,137
colaboradores

Género		Categoría		Antigüedad		Edad		Territorio	
Mujeres	44%	Asesores	56%	Menor de 1 año	25%	Menos de 30 años	41%	Norte	26%
Hombre	56%	Soporte Comercial	34%	Entre 1 y 5 años	47%	Entre 30 y 40 años	47%	Lima-Oriente	37%
		Staff	10%	Más de 5 años	10%	Más de 40 años	12%	Centro	21%
								Sur	16%

10.1. Formación y Capacitación

Nuestro esquema de formación contempla programas institucionales, que buscan fortalecer e impulsar los conocimientos, capacidades y competencias de nuestros equipos, desde que se integran a nuestra organización y a lo largo de sus carreras. Todos los asesores comerciales que se integran a nuestra institución son formados en nuestras Escuelas de Formación de Asesores. Adicionalmente, en Financiera Confianza velamos por la continua formación y capacitación de nuestros colaboradores a través de diferentes programas.

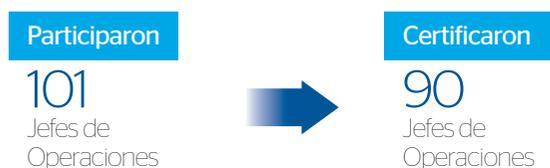
- **Certificación en Riesgos de Crédito.** Este año hemos continuado fortaleciendo la cultura de riesgo crediticio en nuestro equipo comercial. Contribuimos, así, no sólo a un crecimiento sano y sólido de nuestra cartera, sino que permitimos que nuestros clientes accedan a créditos de manera responsable y productiva. En 2016, el número de colaboradores certificados fue de 798, de los que el 85% fueron asesores de negocios.

798
Certificados en Riesgos, de los que son 667 son asesores

95%
De los Administradores de Agencia fueron certificados

- **Certificación de Administradores.** En 2016 implementamos la certificación para los administradores de agencia de Financiera Confianza. Así, se capacitó a nuestros administradores para que cuenten con las competencias necesarias para la adecuada ejecución de la estrategia de la organización.

- **Certificación en Operaciones.** Desde el 2015 se viene ejecutando una certificación dirigida a nuestros equipos de Operaciones a nivel nacional. Este programa busca reforzar las capacidades de nuestros colaboradores que brindan atención en oficinas a nuestros clientes, a la vez que forman parte del proceso crediticio.



- **Diploma de especialización en microfinanzas en alianza con Universidad ESAN.** Este programa está dirigido a los Asesores Comerciales con mayor experiencia en la organización y busca prepararlos para asumir nuevas responsabilidades en Financiera Confianza. En 2016 ejecutamos el programa en las sedes de Huancayo (Centro) y Arequipa (Sur) con un total de 73 participantes.



- **Campus Microfinanzas.** Contamos con una herramienta de capacitación virtual y permanente: Campus Microfinanzas, que está al alcance de nuestros colaboradores. Nuestros colaboradores pueden acceder en cualquier momento y sin costo, a más de 80 elementos formativos, dentro de los cuales tenemos cursos virtuales y presenciales -debidamente certificados-, videos, materiales, entre otros.

10.2. Línea de Carrera

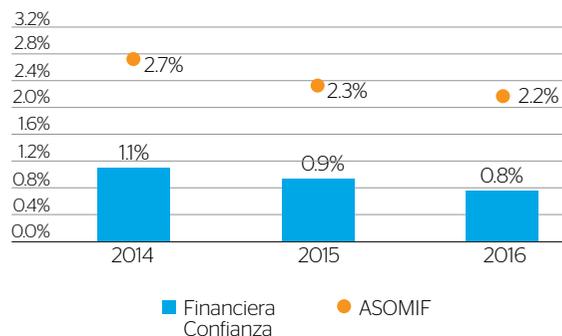
En Financiera Confianza, la prioridad para ocupar las vacantes con las que contamos la tienen nuestros propios colaboradores. A través de convocatorias internas para todas las posiciones, fomentamos y alentamos su desarrollo al interior de la empresa. En el área comercial, nuestros Asesores Comerciales cuentan un esquema de categorizaciones claramente definido y conocido, que les permite conocer los hitos requeridos para ir desarrollando su propia línea de carrera.



10.3. Retención

La retención de colaboradores es parte de nuestra gestión estratégica. Somos conscientes que cuidar y mantener a nuestros talentos es fundamental para consolidar nuestra cultura y preservar nuestros conocimientos, experiencia y calidad en la atención a los clientes. Mediante acciones orientadas a la retención, hemos conseguido una importante reducción en el promedio mensual del índice de rotación no deseada de colaboradores en los últimos años. Así, el índice se redujo de 0.93% a 0.75% entre 2016 y 2015, y continúa muy por debajo del promedio registrado por entidades de Asomif.

Rotación de colaboradores



Escuela de Formación de Asesores

Durante 2016, nuestras Escuelas de Formación de Asesores se han consolidado como el principal medio de reclutamiento, entrenamiento e incorporación de nuevos Asesores Comerciales. Realizadas de manera descentralizada en diversas regiones del país, las Escuelas han permitido incorporar a 63 profesionales recién egresados a nuestra institución, donde ya se vienen desempeñando en el área Comercial.

La experiencia obtenida en años previos nos ha permitido definir un programa integral, con una duración mínima de cuatro meses, que combina el aprendizaje teórico en aula con la práctica en campo y que nos permite contar con nuevos talentos que, desde un primer momento, son conscientes de que nuestra misión es el principal impulsor para el cumplimiento de objetivos



Lima Oriente

3	32	10
escuelas	participantes	graduados



Norte

3	74	34
escuelas	participantes	graduados



Centro

2	54	12
escuelas	participantes	graduados



Sur

2	65	7
escuelas	participantes	graduados





11. CULTURA CORPORATIVA

El año 2016 nos deja un balance positivo desde la perspectiva de la cultura corporativa, a la que denominamos CULTURA CONFIANZA.

Programa Mágico:

El programa de retención y fidelización de clientes en Financiera Confianza se llama "Mágico: fascinado por el cliente". Se lanzó en el mes de junio del 2016 con la consigna de generar un espacio de reforzamiento, a modo de capacitación, en servicio al cliente en todos los equipos de trabajo a nivel nacional. La magia debería llegar a todo el Perú: desde la agencia más grande, hasta el Tambo más alejado.

La dinámica debió ser simple y entretenida. Basados en los atributos de buen trato, agilidad y transparencia. Mágico ha tenido más de 120 padrinos mágicos. El padrino es el nexo entre la gerencia de Marketing, y las oficinas a nivel nacional. El padrino gestiona toda la operación del programa y está en constante comunicación con la sede principal. Cada equipo tuvo la libertad de poder escoger a su propio padrino.

La mecánica de las sesiones ha sido mantener reuniones de 20 minutos máximo en cada agencia, durante las semanas 1 y 2 de cada mes, en cada sesión un colaborador ha seleccionado un naipe con información de un tema de servicio al cliente y preparó una exposición para la siguiente sesión.

Para el cierre de 2016, Mágico presentó los siguientes números y conclusiones:

- El índice de satisfacción de clientes incrementó de 87% en mayo a 88.9% en noviembre.
- Financiera Confianza tuvo más de 520 horas de capacitación en temas de servicio al cliente.

- En staff el cumplimiento ha sido de 100% mientras que en agencias el cumplimiento fue de 61.2%.

- Más de 700 colaboradores han sido reconocidos, por sus compañeros, como los "Magos más poderosos del mes". Esta distinción se otorga al colaborador que más y mejor haya cumplido el programa durante el último mes de ejecución.

- Cada padrino mágico ha resultado ser el nexo más relevante en la comunicación interna de la empresa. Hoy mágico nos ayuda en temas de capacitación de productos y fortalecimiento de la cultura corporativa.

- El seguimiento consistió en reportes de cumplimiento a nivel regional y de forma semanal, el envío de Ranking de cumplimiento a nivel de agencias y un tablero con los resultados históricos. Todos estos forman parte de los procesos dinámicos y lúdicos por los que optamos en la etapa de diseño del programa.

Viviendo Nuestra Misión:

El programa está orientado a que todos nuestros colaboradores puedan comprender, interiorizar y alinear su actuar en la empresa, a nuestra misión. Con el objetivo de conocer, en el campo y en forma personal, las actividades que configuran nuestra relación con nuestros clientes en el cumplimiento de nuestra misión de llevar oportunidades de vida a cada familia a través de las finanzas productivas. Participaron del programa 1,196 colaboradores, dentro de ellos, gerentes generales adjuntos, gerentes de área, jefes, asistentes y auxiliares del personal administrativo; quienes, además de participar en el comité de créditos, acompañaron a nuestros esforzados asesores comerciales a lo largo de una jornada diaria de trabajo. Sentimos satisfacción por los resultados del

programa, el cual se ve materializado en los testimonios de los participantes, en su nueva motivación y, sobretodo, en la valoración de cuánto impacta su trabajo en la cristalización de nuestra misión, en la vida de nuestros clientes y en el desarrollo de nuestro país.

La Cultura Confianza en Números

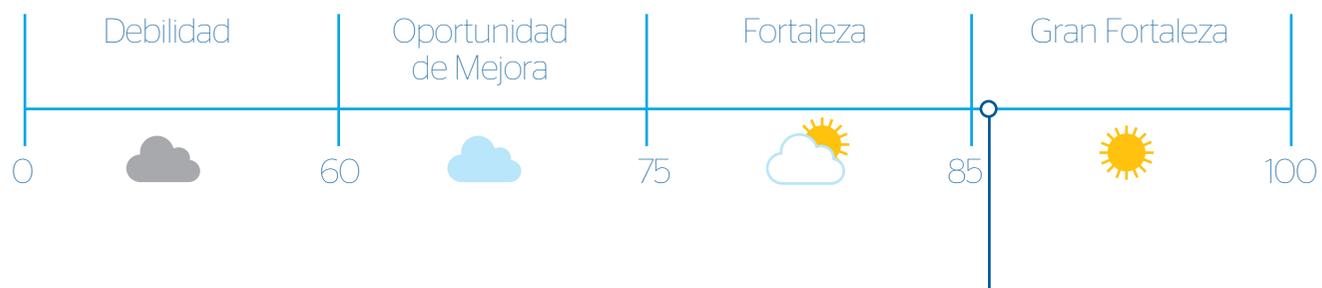
En el año 2016 se llevó a cabo la tercera encuesta de Clima Laboral, en la que se registró mejoras con relación a la encuesta anterior tanto en el % de participación como en el resultado de la encuesta. En esta tercera encuesta el nivel de participación fue del 89% de los colaboradores de Financiera Confianza, mientras que en la primera fue de 59%. Asimismo, el Índice de Clima Laboral también mejoró, de 81% a 86%. El

resultado indica que el clima organizacional viene mejorando y sus resultados son vitales para desarrollar los programas de cultura y gestión.

Comunicación Corporativa:

Durante 2016, Financiera Confianza incrementó su presencia en diversos medios de comunicación, mostrándose no solo como una entidad exitosa y especializada en el sector microfinanciero, sino como una empresa sensible que apunta sus esfuerzos y sus metas al cumplimiento de su misión. El interés de los medios de comunicación en nuestra entidad se vio reflejado en la cobertura que se dio a nuestras notas de prensa o en los espacios que se nos brindó para escuchar a nuestros voceros.

Clima Laboral



Indicador de clima - General	
Nov. 2015	Set. 2016
81%	86%

Financiera

confianza

86%

De acuerdo a la puntuación obtenida, el clima organizacional se encuentra en el nivel de GRAN FORTALEZA. El clima laboral es un claro valor diferencial frente al mercado, que hace que sus colaboradores estén integrados de forma plena a la misión y al cumplimiento de objetivos.

Financiera Confianza en los medios



Diario Expreso,
septiembre 2016



Suplemento de
El Comercio Día 1,
febrero 2016.



Revista Gana Más,
noviembre 2016.



Semana Económica,
diciembre 2016



Revista Gana Más,
octubre 2016



Portal Microfinanzas CGAP,
diciembre 2016





Financiera
confianza

Financien
confianza

Financi
confianza



CAPÍTULO IV

Gestión Económica

12. Creación de VALOR ECONÓMICO DIRECTO A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Creación de Valor Directo
 COLABORADORES	<p>Gastos de personal 2015: PEN 148.8M (USD 43.6M) 2016: PEN 151.2M (USD 45.1M)</p> <p>Plan de Beneficios (CTS) 2015: PEN 8.1M (USD 2.4M) 2016: PEN 9.0M (USD 2.7M)</p>
 CLIENTES	<p>Intereses pagados 2015: PEN 41.4M (USD 12.1M) 2016: PEN 44.9M (USD 13.4M)</p>
 PROVEEDORES	<p>Gastos de administración 2015: PEN 56.4M (USD 16.5M) 2016: PEN 55.1M (USD 16.4M)</p>
 GOBIERNO	<p>Contribuciones e impuestos 2015: PEN 11.1M (USD 3.2M) 2016: PEN 8.6M (USD 2.6M)</p>
 ACCIONISTAS	<p>Utilidades generadas 2015: PEN 12.1M (USD 3.5M) 2016: PEN 16.0M (USD 4.8M)</p>

TC 2015: 3411
 TC 2016: 3356



13. Gestión de RIESGOS

En Financiera Confianza uno de los pilares estratégicos es la gestión de riesgos que responde al apetito por riesgo definido por su Directorio y alineado con la visión y misión de la empresa. La Gerencia de Riesgos se encarga del desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de administración de riesgos en la Entidad. Para ello, cuenta con un equipo de profesionales especializados, así como una estructura idónea de acuerdo a su tamaño y complejidad de operaciones.

Gestión de Riesgo de Crédito:

En el 2016 se orientaron los esfuerzos a la consolidación del modelo de gestión de riesgo de crédito logrando cumplir los cinco objetivos trazados. Destaca el control de provisiones y la gestión de créditos castigados y recuperación de los mismos que impactan positivamente en las métricas de riesgo de crédito de la entidad.

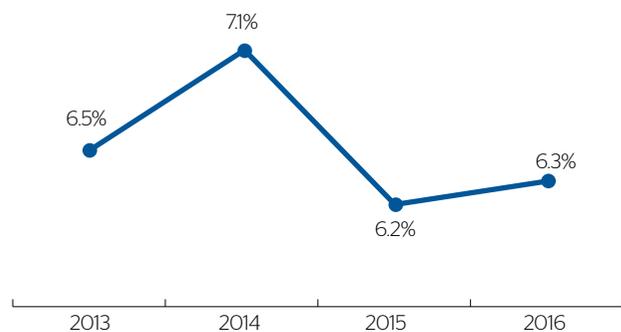


Resultados²

1. Indicador de Mora

El impacto del cambio en el mix del portafolio y eventos climáticos, así como la alta competencia, impactaron la calidad de cartera. Sin embargo, la gestión de cobranzas en los tramos maduros y la recuperación de castigos permitieron mantener el ratio de mora en 6.30%.

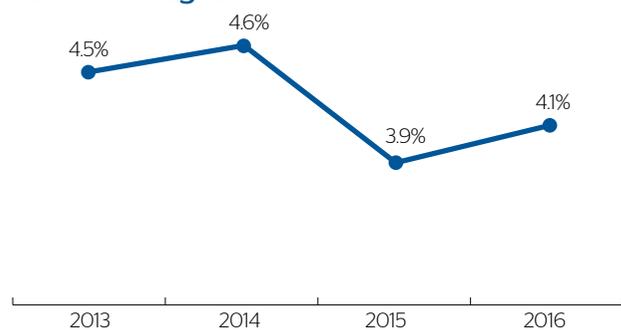
Mora Real



2. Indicador de Prima de Riesgo

El control del gasto de provisiones, ha permitido obtener una prima de riesgos alineada a los objetivos de la entidad.

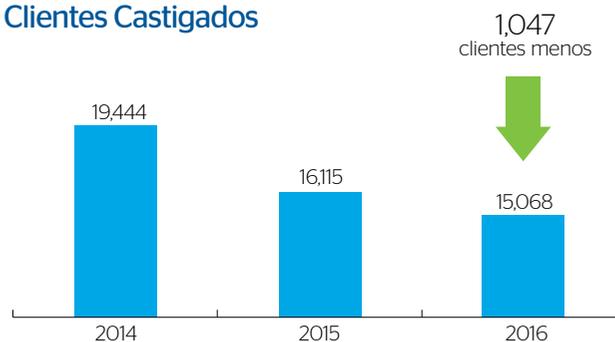
Prima de Riesgos



3. Clientes Castigados

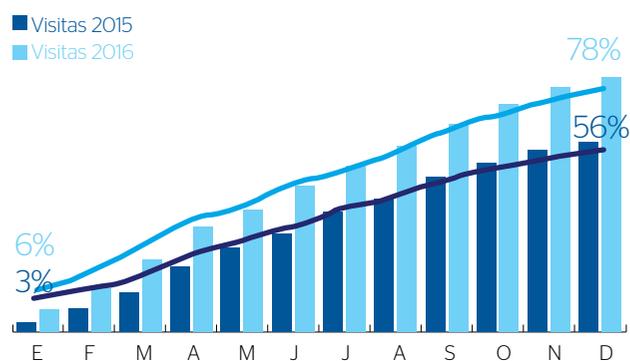
El control del gasto de provisiones, ha permitido obtener una prima de riesgos alineada a los objetivos de la entidad.

Clientes Castigados



4. Cobertura de Supervisión

En el 2016 se tuvo un 78% de cobertura, superior al 2015 en 56%. Se priorizó la supervisión de canales alternos cubriendo el 100%.



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

Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Definición de Políticas de Administración de Riesgos de Mercado y Liquidez:

- Desarrollo de modelos de medición de riesgos
- Estructura de límites de tolerancia al riesgo



Generación de reportes de Riesgos de Mercado y Liquidez:

- Medición de Riesgos
- Pérdidas y Ganacias realizadas y no realizadas
- Cumplimiento y control de límites
- Alertas tempranas

Riesgo de Liquidez:

Gestión del riesgo de liquidez alineado con eficientes ratios y estructura en posiciones activas y pasivas por plazos de vencimiento, permitiendo el cumplimiento de nuestras obligaciones, junto a una adecuada estructura alineada al perfil del negocio.

En el 2016, Financiera Confianza colocó en el mercado de valores S/105 millones a tasas muy competitivas en términos de costo y en algunos casos la demanda por estas emisiones fue mayor a dos veces. Durante el 2016, La Financiera dentro de su proceso de mejora continua, implementó metodologías para la medición y alertas oportunas de los principales indicadores a este riesgo.

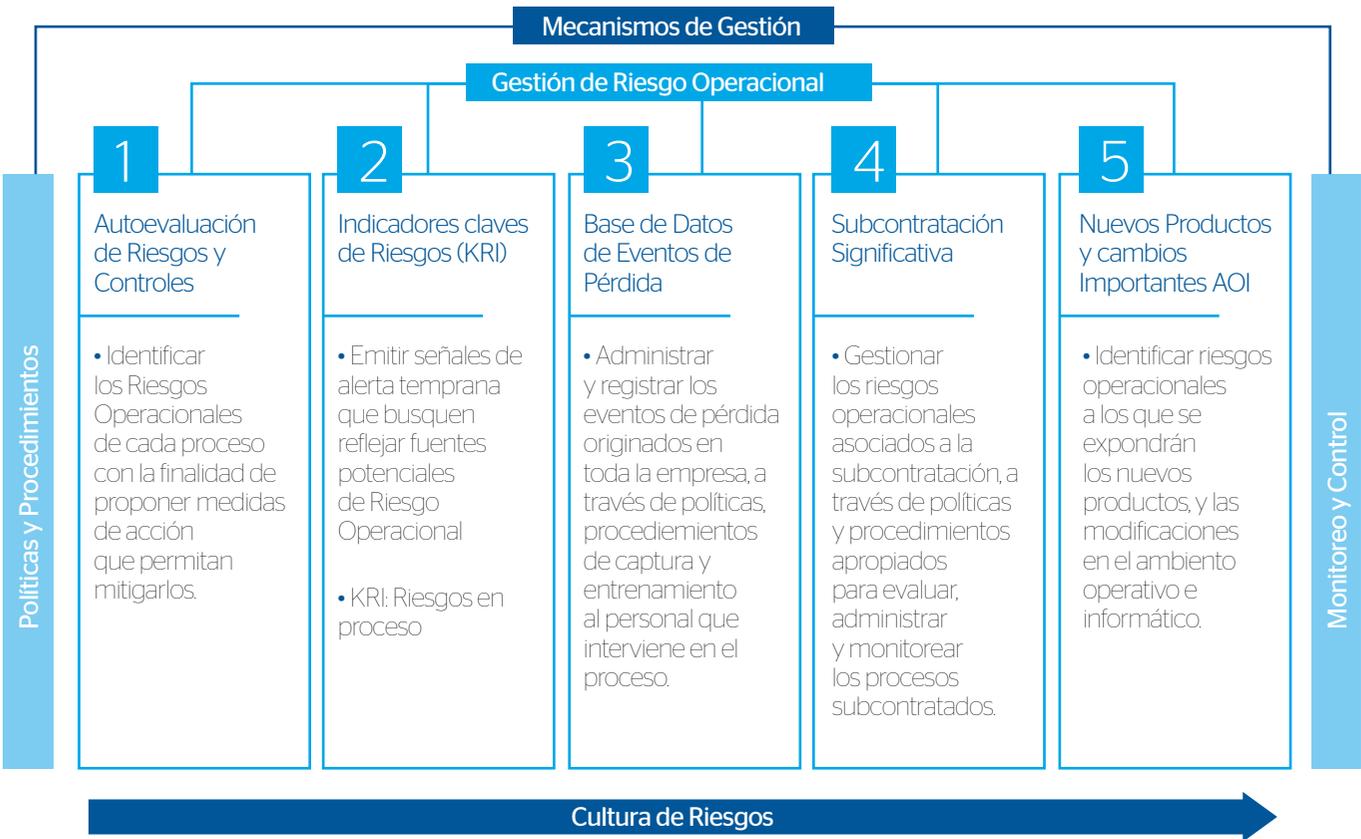
Riesgo de Mercado:

Financiera Confianza mantiene una exposición mínima a riesgo de mercado proveniente de las variaciones del tipo de cambio, debido a que se cuenta con una posición de cambio cercana a cero que permite minimizar posibles pérdidas ante periodos de alta volatilidad del dólar.

Por otro lado, se cuenta con la autorización por parte de la SBS para operar con derivados de cobertura (forwards de moneda) que nos permiten mitigar de manera importante la exposición al riesgo cambiario. Finalmente, se desarrollaron herramientas de control y fijación de límites internos (stop-loss) para las operaciones del día, así como, modelos internos para el cálculo de la máxima pérdida en el portafolio de inversiones.

Gestión de Riesgo Operacional

¿Cómo se gestiona?



Resultados

En 2016, La Empresa viene ejecutando la implementando el proyecto estratégico ASA de acuerdo a los criterios exigidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para obtener la autorización del uso del método estándar alternativo para el cálculo de Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional.

Para cumplir con la meta propuesta, la Empresa cuenta con un equipo especializado de profesionales en Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información, que han desarrollado sinergias y metodologías transversales a los tres sistemas de gestión con actividades de creación de cultura de Riesgos.

En el 2016 se cumplió el GANTT de trabajo del proyecto ASA al 100%, se detallan algunas actividades de Riesgo Operacional.

En el 2017, Financiera Confianza tiene como objetivo estratégico una gestión de riesgo dinámica, cercana a la red comercial y de acompañamiento, donde prime la simplificación de los procesos y el fortalecimiento del seguimiento, buscando la eficiencia de los recursos.

1

Base de Datos

Sistema de Reporte de Eventos (SIRE)

- Puesta en producción del aplicativo SIRE para reporte de incidentes y eventos de pérdida por riesgo operacional, y de esta manera afianzar más la cultura de riesgo operacional.

2

Mapa de Riesgo

Evaluación de Riesgos por criticidad de procesos

- Se han desarrollado talleres de autoevaluación a los procesos críticos de la Empresa.

3

Capacitación

Programa de capacitación por Riesgo Operacional

- Se ha ejecutado todas las capacitaciones programadas por Riesgo Operacional.
- Evidencia de una mejor gestión de gestores y Coordinadores de Riesgo Operacional.

4

Apetito

Indicador de Riesgo Operacional (IRO)

- Aprobación del IRO como medida de apetito por riesgo operacional. IRO considera pérdidas operacionales acumuladas en el ejercicio en relación con el margen bruto acumulado. El umbral para el 2016 es de 0,32%, periodo en el cual el resultado acumulado se ha mantenido dentro del umbral.

5

Cultura

Fomentar cultura de Riesgo Operacional

- Se ha evidenciado una mayor participación en la ejecución de las metodologías de riesgo operacional, consideración de riesgo operacional en la ejecución de diversos procesos de la Empresa y mejora en la calidad de reporte.



14. Desempeño FINANCIERO

Principales cifras de Financiera Confianza

		2015	2016	Variación	
				Abs.	%
1. Oficinas	→	203	205	2	10%
Agencias	→	101	104	3	30%
Locales Compartidos	→	38	36	-2	-5.3%
Tambos	→	64	65	1	16%
2. N° Prestatarios	→	213,152	212,134	-1,018	-0.5%
3. N° Depositantes	→	351,484	407,060	55,576	15.8%
4. N° de Créditos	→	236,652	238,293	1,641	0.7%
5. N° de Cuentas de Ahorros	→	555,509	646,741	91,232	16.4%
6. Personal Comercial	→	1370	1357	-13	-0.9%
7. Operaciones	→	413	425	12	2.9%
8. Soporte Comercial	→	144	140	-4	-2.8%
9. Staff	→	241	215	-26	-10.8%
10. Total Personal	→	2,168	2,137	-31	-1.4%

Financiera Confianza registró un crecimiento de sus colocaciones de 0.7%, alcanzando una cartera bruta de PEN 1,534 millones (USD 457 millones) ocupando el segundo lugar en el ranking de colocaciones dentro del sistema de Empresas Financieras (EF) y consolidándose en la posición N°8 en el sector de Microfinanzas de acuerdo a las estadísticas de la SBS a noviembre de 2016.

Es de destacar la especialización en créditos productivos orientados a la Micro y Pequeña Empresa, que durante el 2016 representó una participación del 67.4% del total de colocaciones en línea con la estrategia definida y manteniéndose lejos de los mercados sobre endeudados. En este año, se otorgaron 247,373 créditos Mype por un monto de PEN 1,752 millones (USD 522 millones), los cuales representaron

el 87.7% del total de desembolsos en el año. La cartera Agropecuaria y Construyendo Confianza (financiamiento de vivienda productiva) lograron un crecimiento de 12.4% y 6.3% respectivamente, ganando mayor participación dentro de la cartera y concentrando el 16.7% y 11.6% respectivamente del total del portafolio crediticio, ante el mayor dinamismo mostrado en los territorios de Norte, Centro y Lima Oriente.

Al cierre de 2016, la cartera de créditos se distribuyó entre 212,134 clientes, de los cuales el 51.6% corresponde a mujeres. Con respecto al pasivo, la cartera de depósitos se constituyó por 407,060 depositantes³, y así se cerró el año con un total de 468,902 clientes netos⁴, lo que reafirma el compromiso de ampliar el alcance de las operaciones a las poblaciones menos favorecidas.

Análisis del Balance General (En miles de PEN), al 31 de diciembre de 2016

Balance General - Saldo Puntual Cifras en MILES de PEN	DIC - 15	DIC - 16	DIC - 16 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
Disponible	190,805	164,962	49.2	-25,842	-13.5%
Inversiones	32,113	41,011	12.2	8,897	27.7%
Cartera de Créditos neta	1,498,061	1,500,575	447.1	2,515	0.2%
Cartera de Créditos Bruta	1,523,184	1,534,462	457.2	11,278	0.7%
Provisiones	-57,201	-66,932	-19.9	-9,731	17.0%
Activos Fijo	41,842	35,443	10.6	-6,399	-15.3%
Intangible	40,026	33,293	9.9	-6,733	-16.8%
Otros Activos	28,168	28,549	8.5	381	1.4%
TOTAL ACTIVOS	1,831,014	1,803,832	537.5	-27,182	-1.5%
Obligaciones con el Público	904,000	914,694	272.6	10,695	1.2%
Depósitos del SF	42,364	37,950	11.3	-4,414	-10.4%
Adeudados a corto y largo plazo	577,591	533,319	158.9	-44,272	-7.7%
Cuentas por pagar	23,624	19,322	5.8	-4,301	-18.2%
Otros Pasivos	9,008	12,260	3.7	3,252	36.1%
PATRIMONIO	274,427	286,286	85.3	11,859	4.3%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,832,014	1,803,832	537.5	-27,182	-1.5%

Fuente: Estados Financieros 2016 - Financiera Confianza

Activos

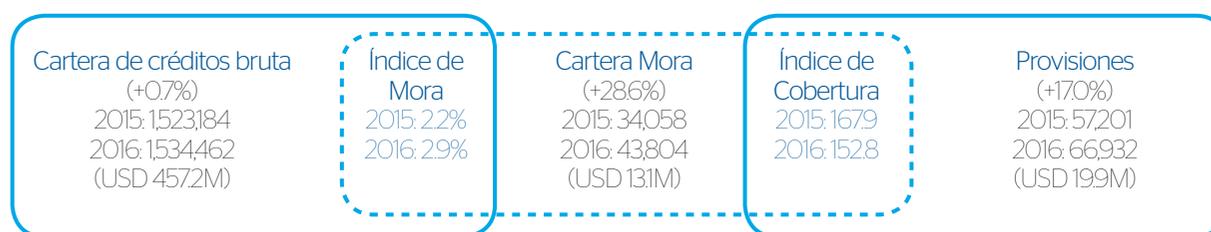
El total de activos de Financiera Confianza alcanzó PEN 1,804 millones (USD 537 millones), consolidándose como la segunda entidad más grande a nivel de activos dentro del grupo de Entidades Financieras. Con respecto a dic15, el volumen de activos disminuyó en 1.5%, producto de menores volúmenes de disponible, activos fijos e intangibles y compensado en parte por el incremento del portafolio

crediticio. La cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 83.2% del total. La Financiera se mantuvo dentro del TOP TEN del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 4.3% del mercado de colocaciones, logrando una destacable posición dentro del ranking del sector, en un contexto caracterizado por el moderado crecimiento de la actividad económica del país.

³ Se ajusta la cifra de depositantes. Se incluye solo clientes que se encuentren activos (con movimiento en sus cuentas en los últimos 6 meses) y clientes que tengan un saldo mayor a PEN1.

⁴ Deudores más depositantes.

Calidad de la Cartera (En Miles de PEN)



Fuente: Gerencia de Finanzas - Financiera Confianza

La evolución favorable de la cartera de créditos se vio reflejada en una mayor cartera vigente, que alcanzó PEN 1,471 millones (USD 438 millones), logrando el mejor ratio de cartera vigente sobre cartera total del 95.8% dentro del sistema de Empresas Financieras (EF) a nov16.

El ratio de mora se ubicó en 2.9% al cierre del año, ubicándose muy por debajo del promedio de las Empresas Financieras a nov16 (5.9%) y por debajo de lo alcanzado por el grupo de Cajas Municipales (6.0%), indicativo de la adecuada gestión del riesgo de crédito.

Los indicadores de liquidez alcanzaron 16.3% y 265.6% para moneda nacional y moneda extranjera respectivamente, superando ampliamente los límites internos y regulatorios.

Pasivos

El pasivo total alcanzó PEN 1,517 millones (USD 452 millones). Los pasivos disminuyeron en 2.5% respecto a dic.15, producto de los menores adeudados y obligaciones financieras tanto a nivel local como del exterior. El saldo de adeudados registró una disminución de PEN 44 millones (USD 13 millones), alcanzando PEN 533 millones (USD 159 millones). Así mismo, durante el 2016 se realizaron emisiones de Certificados de Depósitos Negociables en el mercado de capitales por un importe de PEN 105 millones (USD 35 millones), los que sustituyeron parcialmente el fondeo proveniente de los adeudados.

Las obligaciones con el público mostraron un aumento de 1.2% y totalizaron PEN 915 millones (o USD 273 millones), ubicándose como la principal fuente de financiamiento.

Patrimonio

El patrimonio alcanzó un saldo de PEN 286 millones (USD 85 millones), el mismo que se incrementó ante los mejores resultados del ejercicio como reflejo de un buen desempeño comercial enfocado en un crecimiento con calidad de cartera y un adecuado control de gastos. En tanto el patrimonio efectivo ascendió a PEN 326 millones (USD 97 millones) y el total de activos ponderados por riesgos totalizó PEN 2,001 millones (USD 596 millones). En ese sentido, el ratio de capital que se obtuvo fue de 16.3%, el mismo que se encontró por encima del mínimo legal del 10% permitiendo sustentar cómodamente el crecimiento de la entidad en el 2017.

Cuentas por resultados

Los ingresos financieros alcanzaron PEN 398 millones (USD 118 millones) impulsado por los mayores ingresos provenientes de la cartera de créditos que representaron el 98.8% del total de los ingresos obtenidos. Los gastos financieros totalizaron PEN 96.1 millones (USD 29 millones) aumentando en PEN 18 millones respecto a dic.15 por la toma de un mayor volumen de financiamiento en el primer semestre del año a fin de asegurar la liquidez para afrontar cualquier riesgo político proveniente de las elecciones presidenciales o riesgos climáticos dada la posibilidad de materializarse un Fenómeno del Niño (FEN) de regular intensidad.

El gasto de provisiones ascendió a PEN 63 millones superior en PEN 6.4 millones frente a dic.15, explicado por una mayor constitución de provisiones voluntarias en el ejercicio para mantener adecuados niveles de cobertura de riesgo, y por la materialización de algunos eventos climáticos que afectaron principalmente la zona norte del país.

Los gastos de administración ascendieron a PEN 208 millones, con un incremento de PEN 1.1 millones respecto a lo registrado en dic.15. Los gastos de personal se incrementaron en PEN 2.6 millones debido al proceso de aligeramiento de la planilla, mientras que por su parte los gastos generales disminuyeron en PEN 1.3 millones, sustentado en un mayor control de gastos y en la formación de una cultura orientada a la reducción de gastos.

La valuación de Activos y Provisiones disminuyó en 538% con respecto a dic.15, ante las menores provisiones por incobrabilidad de cuentas por cobrar.

El Resultado Neto del ejercicio se incrementó en PEN 39 millones respecto a dic.15, alcanzando un monto de PEN 160 millones (USD 4.8 millones), principalmente por la mejora en el margen financiero bruto, control de gastos y mayores ingresos extraordinarios.

Mejorar la eficiencia financiera y operativa es uno de los principales desafíos, para mantener la sostenibilidad del negocio y posibilitar su crecimiento, a fin de continuar contribuyendo con las finanzas productivas.

Análisis del Estado de Resultados (En Miles de PEN)

Estados de Resultados En Miles de PEN (*)	DIC - 15	DIC - 16	DIC - 16 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
Ingresos Financieros	375,775	397,686	118.5	21,911	5.8
Gastos Financieros	-78,057	-96,069	-28.6	-18,011	23.1
Margen Financiero Bruto	297,718	301,617	89.9	3,899	1.3
Provisiones	-56,223	-62,583	-18.6	-6,359	11.3
Margen Financiero Neto	241,494	239,034	71.2	-2,460	-1.0
Ingresos por Servicios Financieros	16,758	17,917	5.3	1,160	6.9
Gastos por Servicios Financieros	-8,948	-9,256	-2.8	-308	3.4
Margen Operacional Neto ING y GSTS FINAN	249,305	247,696	73.8	-1,609	-0.6
Resultado por Operaciones Financieras	1,833	-2,305	-0.7	-4,138	-225.8
Margen de Operacional	251,137	245,391	73.1	-5,746	-2.3
Gastos de Administración	-207,222	-208,294	-62.1	-1,072	0.5
Depreciación y Amortización	-17,396	-17,059	-5.1	337	-1.9
Margen de Operacional Neto	26,519	20,038	6.0	-6,481	-24.4
Valuación de Activos y Provisiones	-6,245	-2,886	-0.9	3,360	-53.8
Resultados de Operación	20,273	17,152	5.1	-3,121	-15.4
Otros Ingresos y Gastos	1,589	6,330	1.9	4,741	298.3
Resultados de Ejercicio antes de Impuestos	21,863	23,483	7.0	1,620	7.4
Impuestos	-9,777	-7,496	-2.2	2,281	-23.3
Resultados Netos	12,086	15,987	4.8	3,901	32.3

Fuente: Estados Financieros 2016- Financiera Confianza.





CAPÍTULO V

Estados Financieros Auditados

Financiera Confianza S.A.A.

Dictamen de los Auditores
Independientes

Estados Financieros
Años terminados el
31 de diciembre de 2016 y 2015

Dictamen de los Auditores Independientes

A los señores Accionistas y Directores de Financiera Confianza S.A.A.

1. Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Financiera Confianza S.A.A. (en adelante "la Financiera"), los cuales comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, y los estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia con respecto a los estados financieros

2. La Gerencia de la Financiera es responsable de la preparación y presentación razonable de dichos estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a empresas del sistema financiero, y respecto a aquel control interno que la Gerencia determine que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que no contengan errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

3. Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aprobadas por el Consejo Directivo de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú para su aplicación en el Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, y que planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros no contienen errores materiales.

4. Una auditoría comprende la ejecución de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los saldos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan

errores materiales, ya sea debido a fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Financiera para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, a fin de diseñar aquellos procedimientos de auditoría que sean apropiados de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera. Una auditoría también comprende la evaluación de la aplicabilidad de las políticas contables utilizadas, y la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la Gerencia, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

6. En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de Financiera Confianza S.A.A. al 31 de diciembre de 2016 y 2015, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a empresas del sistema financiero.

Refrendado por:

_____ (Socia)
Jessica León Vásquez
CPC Matrícula N° 38675

13 de febrero de 2017

Financiera Confianza S.A.A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

En miles de \$.

ACTIVO	NOTAS	2016	2015	PASIVO	NOTAS	2016	2015
Disponible	5	164,962	190,805	Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	952,644	946,364
Inversiones deisponibles para la venta	6	41,011	32,113	Adeudos y obligaciones financieras	12	533,319	577,591
Cartera de créditos, neto	7	1,500,575	1,498,061	Cuentas por pagar	13	19,323	23,624
Participación en asociadas		47	49	Otros pasivos	14	12,261	9,008
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	35,443	41,842	TOTAL PASIVO		1,517,547	1,556,587
Activos intangibles	9	33,293	40,025	PATRIMONIO	15		
Impuestos corrientes	22 (c)	4,057	5,066	Capital social		217,573	212,391
Impuestos diferido	23	15,766	13,096	Capital adicional		38,086	38,086
Otros activos	10	8,679	9,957	Reserva obligatoria		13,601	11,932
				Reserva facultativa		1,005	-
				Resultados no realizados		34	(68)
				Resultados del ejercicio		15,987	12,086
TOTAL ACTIVO		1,803,833	1,831,014	TOTAL PATRIMONIO		286,286	274,427
RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES		475	4,059	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,803,833	1,831,014
	17			RIESGOS Y COMPROMISOS CONTINGENTES	17	475	4,059

Financiera Confianza S.A.A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

En miles de S/.

	<u>NOTAS</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Ingresos por intereses			
Disponible		2,798	2,751
Fondos interbancarios		648	115
Inversiones disponibles para la venta		1,496	1,757
Inversiones a vencimiento		-	1,159
Cartera de créditos directos		<u>392,744</u>	<u>369,993</u>
		<u>397,686</u>	<u>375,775</u>
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		(44,890)	(41,396)
Fondos interbancarios		(48)	(4)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(1,085)	(2,513)
Adeudos y obligaciones financieras			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(19,269)	(19,632)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(25,581)	(10,959)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(86)	(137)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		<u>(5,109)</u>	<u>(3,417)</u>
Margen financiero bruto		<u>(96,068)</u>	<u>(78,058)</u>
Provisiones para créditos directos		301,618	297,717
Margen financiero neto		<u>(62,583)</u>	<u>(56,223)</u>
Ingresos por servicios financieros	18	<u>239,035</u>	<u>241,494</u>
Gastos por servicios financieros		17,917	16,757
Prima al fondo de seguro de depósito		(2,770)	(2,551)
Gastos diversos		<u>(6,485)</u>	<u>(6,396)</u>
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		<u>247,697</u>	<u>249,304</u>

(Continúa)

Financiera Confianza S.A.A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

En miles de S/.

	<u>NOTAS</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Resultado por operaciones financieras			
(Pérdida) utilidad en diferencia de cambio, renta		(2,306)	1,833
Otros		1	-
		<u>245,392</u>	<u>251,137</u>
Margen operacional			
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	19	(152,085)	(149,483)
Gastos por servicio recibidos de terceros	20	(55,100)	(56,430)
Impuestos y contribuciones		(1,110)	(1,309)
		<u>(208,295)</u>	<u>(207,222)</u>
Depreciaciones y amortizaciones		<u>(17,059)</u>	<u>(17,396)</u>
		<u>20,038</u>	<u>26,519</u>
Margen operacional neto			
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(1,110)	(2,344)
Recuperos de provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos		180	155
Provisiones para litigios y demandas		(808)	(800)
Otra provisiones		(1,148)	(3,256)
		<u>(2,886)</u>	<u>(6,245)</u>
		17,152	20,274
Resultados de operación			
Otros ingresos y gastos, neto		<u>6,330</u>	<u>1,589</u>
		23,482	21,863
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta			
Impuesto a la renta	22(b)	<u>(7,495)</u>	<u>(9,777)</u>
Resultados neto del ejercicio			
		<u>15,987</u>	<u>12,086</u>
Utilidad básica y diluida por acción en nuevos soles	21	<u>3,949</u>	<u>3,058</u>

Financiera Confianza S.A.A.

ESTADOS DE RESULTADOS Y OTROS RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015
En miles de S/.

	<u>NOTAS</u>	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Resultado neto del ejercicio		15,987	12,086
Otro resultado integral:			
Inversiones disponible para la venta	6	<u>102</u>	<u>(107)</u>
Resultado integral total del ejercicio		<u>16,089</u>	<u>11,979</u>

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros

Financiera Confianza S.A.A.

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

En miles de S/.

	Capital Social	Capital adicional	Reserva Obligatoria
Saldos al 1 de enero de 2015	<u>212,391</u>	<u>38,086</u>	<u>10,367</u>
Resultado Integral	-	-	-
Resultado neto del ejercicio	-	-	-
Pérdida no realizada por la cartera de inversiones disponibles para la venta	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Total resultado integral del ejercicio	-	-	-
Cambios en el patrimonio neto (no incluidos en el resultado integral):			
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>1,565</u>
Saldos al 31 de diciembre de 2015	212,391	38,086	11,932
Resultado integral			
Resultado neto del ejercicio	-	-	-
Ganancia no realizada por la cartera de inversiones disponibles para la venta	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Total resultado integral del ejercicio	-	-	-
Cambios en el patrimonio neto (no incluidos en el resultado integral)			
Transferencia de resultado de ejercicio a resultados acumulados	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	1,669
Capitalización de utilidades	5,182	-	-
Dividendos en efectivo	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Saldos al 31 de diciembre de 2016	<u>217,573</u>	<u>38,086</u>	<u>13,601</u>

Las notas adjuntas son parte integrante de los estados financieros

Reserva Facultativa	Resultados acumulados	Resultados del ejercicio	Total fondos propios	Activos financieros disponibles para la venta	Total de ajustes al patrimonio	Total patrimonio neto
-	(174)	1,739	262,409	39	39	262,448
-	-	12,086	12,086	-	-	12,086
-	-	-	-	(107)	(107)	(107)
-	-	12,086	12,086	(107)	(107)	11,979
-	174	(1,739)	-	-	-	-
-	-	12,086	274,495	(68)	(68)	174,427
-	-	15,987	15,987	-	-	15,987
-	-	-	-	102	102	102
-	-	15,987	15,987	102	102	16,089
-	12,086	(12,086)	-	-	-	-
1,005	(2,674)	-	-	-	-	-
-	(5,182)	-	-	-	-	-
-	(4,230)	-	(4,230)	-	-	(4,230)
1,005	-	15,987	286,252	34	34	286,286

Financiera Confianza S.A.A.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

En miles de S/.

	2016	2015
Conciliación de la ganancia neta de la financiera con el efectivo y equivalentes de efectivo proveniente de las actividades de operación		
Resultado neto del ejercicio	15,987	12,086
Ajustes		
Depreciación y amortización	16,226	17,140
Provisión de créditos directos	69,185	62,509
Provisión para cuentas por cobrar	1,729	2,470
Impuesto a la renta diferido	(2,670)	(1,219)
Provisiones	1,956	4,056
Impuesto a la renta corriente	10,063	9,819
Otros	(1,751)	1,540
Variación neta en actividades y pasivos		
(Incremento) disminución neto en activos		
Cartera de crédito	(71,699)	(235,307)
Inversiones disponibles para la venta y participaciones	(8,796)	18,499
Otros activos	(272)	(2,512)
Incremento (disminución) neto por pasivos		
Obligaciones por en público	6,281	(29,033)
Cuentas por pagar y otras	(3,006)	(2,500)
Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes	33,233	(142,452)
Impuestos a las ganancias pagados	(9,054)	(454)
Flujos de efectivo netos de actividades de operación	24,179	(142,906)
Flujos de Efectivo de actividades de inversión		
Entradas de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	-	14,102
Entrada por ventas de inmueble, mobiliario y equipo	5,312	29
Salidas por compras de inmuebles, mobiliario y equipo	(6,118)	(8,245)
Salidas por compras de intangibles	(715)	(1,169)
Flujos de efectivo netos de actividades de inversión	(1,521)	4,717
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento		
(Salidas) entradas de pasivos financieros subordinados	(715)	20,455
Dividendos pagados	(4,229)	-
Otras (salidas) entradas relacionadas a actividades de financiamiento	(43,557)	143,653
Flujos de efectivo netos de actividades de financiamiento	(48,501)	164,108
(Disminución) aumento neto en el efectivo y equivalentes de efectivo	(25,843)	25,919
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año	190,805	164,886
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año	164,962	190,805





ANEXOS

ANEXO 1.

Perfil de los miembros del Directorio

RAMÓN FEIJÓO LÓPEZ

Presidente del Directorio de Financiera Confianza. 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. 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. En la actualidad es miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Empresa Microfinanzas S.A. en Chile, Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina, Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana y de la Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.

ELIZABETH MATILDE VENTURA EGOAVIL

Vice-Presidenta del Directorio de Financiera Confianza. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Nacional del Centro del Perú, con estudios de Maestría en Gestión de Negocios Globales en la Universidad del Pacífico y estudios de especialización en materia de Género, Microfinanzas y Planificación Social para el Desarrollo. 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 Presidenta de la Cámara de Comercio de Huancayo (2002-2003) y Presidenta del Patronato del FFCFC del Perú. Miembro Consultor/Asesor de Fondos y Organizaciones Internacionales de Microfinanzas y Desarrollo Rural y Miembro del Comité Consultivo de la Carrera de Relaciones Internacionales de la Universidad San Ignacio de Loyola, Conferencista en temas de Crédito Rural, Microfinanzas para Mujeres e Iniciativas sobre Energía Renovable, nacional e internacional.

JAVIER MANUEL FLORES MORENO

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

MERCEDES GÓMEZ RESTREPO

Directora Titular. Economista Industrial. Magíster en Administración Industrial por la Universidad del Valle - Cali. Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia. Habiendo desempeñado los siguientes cargos: 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, miembro de treinta y cuatro (34) Juntas Directivas de diferentes empresas, tales como, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Gran Ahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, entre otras.

CARLOS ALAYZA BETTOCCHI

Director Titular. Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Máster en Derecho Corporativo con énfasis en Comercio Internacional e Inversión Extranjera por la Southern Methodist University de Dallas, Texas. Amplia experiencia en consultoría en programas sociales, proyectos financieros y en negociaciones y comercio exterior. En la actualidad es Socio principal de Alayza Consultores Legales Asociados.

IGNACIO ROJAS MARCOS CASTELLÓ

Director Titular. 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). Ha ejercido diversos cargos como Director, tales como, 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.

Actualmente es Presidente del Directorio del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia y Presidente del Consejo de Administración de Adquira España S.A.

ELIZABETH NAVA SALINAS

Directora Titular. 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. 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.

BÁRBARA CASTRO SEGURA

Secretaria General de Directorio (no miembro). Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Máster en Business Administration (MBA) por el INCAE Business School y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile (with High Honors). Cuenta con 15 años de experiencia en banca y microfinanzas, desempeñando diferentes responsabilidades como Responsable de Mercado de Capitales, Regulación, Contratación Bancaria y Proyectos Estratégicos del BBVA Banco Continental y del Banco Internacional del Perú - INTERBANK, entre otros. Es Coach Ejecutiva por The International School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño. Se desempeña como docente del curso de Liderazgo Estratégico Adaptativo de la Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico y de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Pacífico. Desde abril de 2009 se desempeña como Secretaria General del Directorio de Financiera Confianza.

ANEXO 2.

Perfil de la Alta Gerencia

Gerente General

MARTIN ANTONIO NARANJO LANDERER

Ha sido docente de la Pontificia Universidad Católica del Perú, igualmente fue docente y director de la Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico. En su carrera profesional destacan cargos como el de Gerente General de COFIDE SA, Superintendente de Banca Seguros y AFP's, Economista Financiero para Latinoamérica y el Caribe del Banco Mundial, Oficial de Evaluación para el Banco Interamericano de Desarrollo, Gerente General de Leasing Perú, así como representante y Gerente País del Grupo Bancolombia en Perú. Actualmente es miembro del directorio y presidente del comité de auditoría de UNACEM SAA. Desde mayo de 2012 es Gerente General de Financiera Confianza.

Es Bachiller en Ciencias Sociales, Licenciado en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú, y Máster en Economía por la University of Pennsylvania.

Gerente General Adjunto de Finanzas

ANA CECILIA AKAMINE SERPA

Cuenta con amplia experiencia en finanzas empresariales. Durante más de 15 años ha desempeñado diferentes responsabilidades en el sector financiero. Se ha desempeñado como Gerente de Gestión Financiera y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa en el Banco BBVA Banco Continental, entre otros. Ha sido Gerente de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente. Desde mayo de 2013 dirige la división de Finanzas de Financiera Confianza. Es economista por la Universidad de Lima, con Máster en Dirección de Empresas para Ejecutivos de la Universidad de Piura.

Gerente General Adjunto Comercial

MARTIN SANTA MARÍA FERNANDEZ STOLL

Experto en mercadeo, diseño de estrategias comerciales, liderazgo de equipos de alto desempeño, análisis de proyectos

de inversión, logística, canales de distribución, operaciones de financiamiento y análisis de riesgos. Cuenta con experiencia en el sector industrial y comercial, así como más de 15 años de labor en el sistema financiero. Se ha desempeñado como Presidente del Directorio de Capital Investment SAFI, Gerente General de Renting Perú S.A.C. y Gerente General de Leasing Perú S.A., instituciones pertenecientes al Grupo Bancolombia Perú. Ha sido Gerente Comercial en Caja Nuestra Gente y, desde mayo de 2013, dirige la división Comercial de Financiera Confianza.

Es Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima, con Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico

Gerente General Adjunto de Estudios Económicos

SANDRA JAUREGUI PUERTAS

Con más de 20 años de experiencia en el sector microfinanzas, se ha desempeñado como Gerente de Inversiones en las empresas Impulsa Asset Management SAC y KRESE SAF, y como Analista Senior en Equilibrium Clasificadora de Riesgos. También trabajó en COFIDE como Analista de Riesgos y en el Congreso de la República como Asesora de la Comisión Agraria. En Financiera Confianza ha ocupado el cargo de Gerente de Desempeño Social y desde setiembre de 2016, dirige la División de Estudios Económicos.

Es Economista por la Universidad Católica del Perú, con Maestría en Desarrollo Rural por la Universidad de Sussex del Reino Unido.

Gerente General Adjunto de Riesgos

SANDRITA PILAR FLORES PINEDO

Tiene amplia experiencia en el negocio bancario. Viene laborando por más de 15 años en evaluación y admisión de riesgos crediticios, así como en el diseño y desarrollo de

herramientas para la gestión del riesgo. Se ha desempeñado en el Banco BBVA Continental y ha sido Gerente de Riesgos en Caja Nuestra Gente. Desde mayo de 2013 tiene a su cargo la división de Riesgos en Financiera Confianza.

Es Economista por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con maestría en Microfinanzas y Desarrollo Social de la Universidad Alcalá de Henares de Madrid. Cuenta con post grado en Gerencia de Sostenibilidad en INCAE-Costa Rica y capacitación especializada en Gestión Socio Ambiental del Sistema Financiero por BID-CII en Panamá.

Gerente General Adjunto de Servicios Jurídicos

BÁRBARA CASTRO SEGURA

Cuenta con 15 años de experiencia en el Sistema Financiero, desempeñando diferentes responsabilidades como Responsable de Mercado de Capitales, Regulación, Gestión de Proyectos Estratégicos y Contratación Bancaria del BBVA Banco Continental y del Banco Internacional del Perú - INTERBANK, entre otros. Es Coach Ejecutiva por The International School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño. Se desempeña como docente principal del curso de Liderazgo Estratégico Adaptativo de la Escuela de Postgrado de la Universidad del Pacífico y de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Pacífico. Desde abril de 2009 dirige la división de Servicios Jurídicos de Financiera Confianza.

Es Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Maestría en Administración de Negocios (MBA) por el INCAE Business School y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile (with High Honors).

Gerente General Adjunto de Gestión Humana

LUIS MANUEL ESCALANTE GAFAU

Tiene más de 15 años de experiencia en el sistema financiero, especialmente en instituciones de microfinanzas, ocupando posiciones en las áreas de asesoría legal, administración y recursos humanos. Se ha desempeñado como Gerente de Administración en Edpyme Nueva Visión, Jefe de Talento Humano en Caja Nuestra Gente y Sub Gerente de Administración y Recursos Humanos en CajaSur. En Financiera

Confianza, ha ocupado la Gerencia de Planeamiento y Gestión Humana y, desde noviembre de 2014, dirige la división de Gestión Humana.

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

Gerente General Adjunto de Medios

JORGE EDUARDO PALOMINO PEÑA

Tiene más de 20 años de experiencia liderando áreas de Tecnologías de la Información y de Procesos en instituciones financieras. Ocupó la Gerencia de Tecnología del Banco del Trabajo, desempeñándose anteriormente como Gerente General de la empresa de Servicios de Tecnología del Grupo Altas Cumbres, así como la Gerencia de Tecnología de la Información y Procesos de Edpyme Raíz. Asimismo, se desempeñó como Administrador de Sistemas en el Centro Internacional de la Papa. Desde junio de 2013 dirige la división de Medios de Financiera Confianza.

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

Auditor General

DANTE EDMUNDO CORNEJO MARTINEZ

Con más de 20 años de experiencia en el sistema financiero. Se ha desempeñado como Auditor General, Gerente de Auditoría de Créditos, Gerente de Administración de Créditos, Gerente de Operaciones y Servicio al cliente, Gerente de Banca Corporativa, y Jefe de Proyectos de mejora de procesos en importantes entidades financieras locales e internacionales, como Edpyme Raíz, Scotiabank Perú, Banco del Trabajo, Banco Standard Chartered, Extebandes, entre otros. Desde abril de 2014 es Auditor General de Financiera Confianza.

Es Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima, con maestría en Administración por la Universidad del Pacífico. Egresado del Programa de Alta Dirección (PAD) de la Universidad de Piura.

ANEXO 3.

Clasificación de Riesgos

Financiera Confianza cuenta con clasificación de riesgo B+ de acuerdo a la evaluación de tres Clasificadoras de Riesgo. Entre los factores que sustentan esta clasificación, destacan una buena estructura económica y financiera y el soporte y respaldo patrimonial de los principales accionistas como Fundación Microfinanzas BBVA y el IFC (Corporación Financiera Internacional).

Adicionalmente, Equilibrium señala entre las fortalezas: la amplia experiencia de la plana gerencial y Directorio, el enfoque en productos core que permite a Financiera

Confianza fortalecer su cobertura a nivel nacional. Apoyo resalta: la calidad del portafolio crediticio con adecuados ratios de cobertura y el acceso a líneas de financiamiento lo cual le otorga flexibilidad. Class considera importante la estrategia de expansión empleando canales alternativos para atender especialmente a personas no bancarizadas.

Los principales instrumentos de financiamiento cuentan con clasificación de 1- que corresponde a la más alta capacidad de pago oportuno de las obligaciones financieras reflejado en el más bajo riesgo crediticio.

Con cifras auditadas a Diciembre 2016	Equilibrium	Apoyo	Class
Fortaleza Financiera	B+	B+	B+
Certificado de Depósito Negociables	EQL 1:pe	Cp-1 - (pe)	CLA-1-
Depósitos de Mediano y Largo Plazo MN y/o ME	A+:pe		
Depósitos de Corto Plazo MN y/o ME	EQL 1:pe		

ANEXO 4.

Información relacionada al Mercado de Valores

Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	COTIZACIONES 2016				Precio Promedio
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP16940Q075	FCONF1CD4C	2016-11	95.132	95.132	95.132	95.132	95.132
PEP16940Q067	FCONF1CD5A	2016-10	95.622	95.622	95.622	95.622	95.622

ANEXO 5.

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

En Financiera Confianza reconocemos que un gobierno corporativo efectivo es fundamental para alcanzar nuestra misión y visión. Por ello, contamos con un "Código de Buen Gobierno Corporativo", que recoge una serie de buenas prácticas, normas y En Financiera Confianza aplicamos altos estándares de Gobierno Corporativo. Contamos con un "Código de Gobierno Corporativo", que recoge los principios y prácticas internacionales más exigentes, orientado a la creación de valor a largo plazo y de modo sostenible para todos los grupos de interés. De esta forma aseguramos un sano balance entre control y gestión, que nos permite alcanzar eficaz y eficientemente el logro de nuestra Misión: "Impulsar el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de peruanos desfavorecidos".

En el 2016 la Junta General de Accionistas aprobó el "Nuevo Código de Gobierno Corporativo para las Entidades Miembros de la Fundación Microfinanzas BBVA" orientado a que las entidades miembros del Grupo de la FMBBVA cuenten con una estructura organizacional clara, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes con la Misión, y con procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que se encuentra expuesta. Los cambios más relevantes contenidos en el nuevo Código refuerzan aspectos referidos a: (a) tratamiento de Operaciones Vinculadas y Gestión de Conflictos de Interés; (b) Información transparente y homogénea a los distintos Grupos de Interés a través de la página web corporativa; (c) Plan de Sucesión de los miembros del Directorio y Comité de Dirección; (d) creación del Comité de Estrategia del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA, órgano que permite abordar objetivos transversales

a las entidades del Grupo y afianzar una cultura propia; y, (d) Obligatoriedad que los Comités de Directorio se encuentren presididos por miembros independientes.

Asimismo, en el 2016, el Directorio de Financiera Confianza, con el apoyo del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, aprobó la: (i) Política de Gestión de Conflicto de Interés, a través de la cual se establecen los principios, políticas, directrices y procedimientos encaminados a prevenir, identificar, revelar, gestionar, y solucionar los potenciales o reales conflictos de interés que se pueden derivar con ocasión de la realización y desarrollo de las actividades que ejecuta la entidad y sus colaboradores, así como del uso de la información privilegiada; y, (ii) la Política de Aceptación de Regalos o Beneficios Personales, a través de la cual se regula, a detalle, la obligación de los colaboradores de abstenerse de aceptar, en forma directa o indirecta, cualquier regalo o beneficio personal, que pueda influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros. Con ambas políticas se fortalece el sistema de gobierno corporativo de la entidad mejorando la eficacia, transparencia y responsabilidad en la gestión de las operaciones en Financiera Confianza, en aras a mantener una cultura de confianza y transparencia.

En lo que respecta a la composición del Directorio, en el 2016, se integró como miembro del Directorio de Financiera Confianza, la doctora en economía Elizabeth Nava Salinas, quien tiene más de 25 años de experiencia en el sector microfinanciero. Con su incorporación se fortaleció el conocimiento de la industria microfinanciera del Directorio y se reitera la política de igualdad

de género de Financiera Confianza, pues ahora de los ocho integrantes del Directorio, cuatro son mujeres incluyendo a la Secretaria General de Directorio.

En Financiera Confianza estamos convencidos de que el buen gobierno corporativo es una verdadera ventaja competitiva, siendo un factor que influye en la generación de valor, a largo plazo, para todos los grupos de interés de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas

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 su 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 Protección al Accionista Minoritario a través de la cual se absuelven los requerimientos de información, consultas o dudas que puedan formular tales accionistas, con el propósito que cuenten con la misma información que el resto de accionistas. Las convocatorias para Junta General de Accionistas se realizan a través de comunicaciones directas a todos los accionistas, independientemente del número de acciones que éste posea. La Sociedad no cuenta con acciones de distintas clases, ni distintas condiciones.

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

Pregunta I.2	Sí	No	Explicación
¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?	X		La Sociedad mantiene, desde su constitución hasta la fecha, únicamente acciones con derecho a voto, promoviendo la existencia exclusiva de este tipo de acciones. Sin embargo, por acuerdo de la Junta General de Accionistas se pueden crear acciones de distinta clase con o sin derecho a voto.

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital	Número de acciones con derecho a voto
S/ 217'573,22750	S/ 217'573,22750	4'047,874	4'047,874

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

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

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

Pregunta I.3	Sí	No	Explicación
En caso la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad promueve una política de redención o canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias?		X	La Sociedad no cuenta con acciones de inversión

Principio 2: Participación de los accionistas			
Pregunta I.4	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones?	X		El Artículo Undécimo del Estatuto de la Sociedad establece que las acciones podrán representarse mediante anotaciones en cuenta o mediante cualquier otra forma que permita la ley. Actualmente la Sociedad cuenta con acciones inscritas en: (i) el Libro de Matrícula de Acciones siendo el responsable de su registro el Contador General, y; (ii) en el Registro Público de CAVALI, siendo esta última entidad la responsable del registro de las acciones.

Pregunta I.4	Sí	No	Explicación
b. ¿La matrícula de acciones se mantiene permanentemente actualizada?	X		De conformidad con lo establecido en el Art. 56 de la Ley General del Sistema Financiero, debido a la condición de empresa regulada de la Sociedad, estamos obligados dentro del término de 10 días del mes siguiente en el que se tomó conocimiento de una transferencia de acciones, a reportarlo a la Superintendencia de Banca y Seguros, lo cual implica mantener actualizados permanentemente los registros internos. El área de Contabilidad General es la encargada de mantener actualizado el Libro de Matrícula de Acciones, la misma que es supervisada por la Oficina de Atención al Accionista.

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

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

Principio 3: No dilución en la participación en el capital social			
Pregunta I.5	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad tiene como política que las propuestas del Directorio referidas a operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas (i.e. fusiones, escisiones, ampliaciones de capital, entre otras) sean explicadas previamente por dicho órgano en un informe detallado con la opinión independiente de un asesor externo de reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?	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'S y por la Superintendencia de Mercado de Valores la misma que protege el derecho de no dilución de los accionistas. Asimismo, el referido Código establece el derecho del Directorio de Financiera Confianza a contar con el auxilio de expertos que los asesore en relación con los posibles problemas que puedan plantear en ejercicio a su cargo, en caso que fueran problemas concretos de cierto relieve y complejidad. En la última operación de Fusión iniciada en el 2011 se contó con la opinión de un asesor externo independiente de reconocida solvencia.
b. ¿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 Buen 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 en que el Directorio juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social.

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

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

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

Principio 4: Información y comunicación a los accionistas			
Pregunta I.6	Sí	No	Explicación
¿La sociedad determina los responsables o medios para que los accionistas reciban y requieran información oportuna, confiable y veraz?	X		Financiera Confianza, desde su creación, cuenta con una Oficina de Atención al Accionista, encargada de atender las consultas, requerimientos de información y cualquier solicitud presentada por cualquiera de sus accionistas.

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

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

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

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

Pregunta I.7	Sí	No	Explicación
¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma?	X		La Sociedad cuenta con una Oficina de Atención al Accionista la cual sirve de canal para que los accionistas (especialmente los minoritarios) canalicen todas sus consultas, solicitudes de información, entre otros.

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

La Oficina de Atención al Accionista cuenta con una persona dedicada a dicha función a quien se le efectúan las consultas y/u opiniones a través de correo electrónico, código postal, comunicaciones telefónicas a un móvil directo, página web, entre otros.

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad			
Pregunta I.8	Sí	No	Explicación
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		La JGA avalúa anualmente el cumplimiento de la política de dividendos al momento de celebrar la Junta Obligatoria Anual, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la Ley de Mercado de Valores.
b. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas, entre otros medios, mediante su página web corporativa?	X		La política de Dividendos es comunicada: (i) como Hecho de Importancia a través del portal de la Superintendencia de Mercado de Valores; (ii) página web de Financiera Confianza; y, (iii) a través del órgano regulador Superintendencia de Banca, Seguros y AFP´s.

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

Fecha de aprobación	31/03/2016
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	<p>La política de dividendos para el 2016 consiste en distribuir entre los accionistas de la Sociedad, como máximo, el 50% (cincuenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2016, 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's (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 2016, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones, así como los mayores requerimientos de capital por riesgo de mercado y riesgo operacional, 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 2016. En este sentido, la Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2016 o existan resultados acumulados de ejercicios anteriores; • Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la Sociedad; • Que las decisiones económicas y financieras de la Sociedad lo permitan y aconsejen. <p>El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2017, 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 2016. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2016, serán definidas en cada sesión por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Directorio.</p>

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

Por acción	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Clase	4,230,067.22	96,401.00	0	0
Clase	0	0	0	0
Acción de Inversión	0	0	0	0

Principio 6: Cambio o toma de control			
Pregunta I.9	Sí	No	Explicación
¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción?	X		La Sociedad, a través de un acuerdo de accionistas suscrito en el 2011, aprobó la no adopción de mecanismos anti-absorción.

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 OPA.		X
Otras de naturaleza similar/ Detalle		

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias			
Pregunta I.10	Sí	No	Explicación
a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio, así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad?		X	El Estatuto no incluye un convenio arbitral, cualquier disputa entre accionistas o entre accionistas y el Directorio se resolverá por las vías judiciales correspondientes (justicia ordinaria).
b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?		X	No aplica

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

Número de impugnaciones de acuerdos de JGA	0
Número de impugnaciones de acuerdos de Directorio	0

PILAR II: Junta General de Accionistas

Principio 8: Función y competencia

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

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

	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		

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.

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

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

Principio 10: Mecanismos de convocatoria				
Pregunta II.3	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 vía electrónica a las direcciones electrónicas cursados por la Secretaria General. En tales comunicaciones se proporciona a los Accionistas los documentos que sustentan cada punto de agenda de la Junta General de Accionistas.	

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

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la Junta	Lugar de la Junta	Tipo de Junta		Junta Universal		Quórum %	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
01/03/2016	31/03/2016	Av. Gálvez Barrenechea N° 190, Segundo Piso, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.		X		X	96.44%	3,810,807	96.44%	0	0

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

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

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

Pregunta II.4	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 cumplimiento con la Ley General de Sociedades y el Reglamento interno de la Junta General de Accionistas, y al Código de Gobierno Corporativo, la Sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la Junta General de Accionistas, así como las propuestas de los acuerdos que se plantean adoptar, salvo en aquellos casos en que se juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social.

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

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

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda			
Pregunta II.5	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 14.2 del Reglamento de Junta de Accionistas establece la facultad de todos los accionistas de formular propuestas con relación a los puntos de agenda a discutir en la JGA, así como el procedimiento para aceptar o denegar dichas propuestas.

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

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Denegadas
0	0	0

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

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

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 sólo prevee la participación presencial en las JGA, ya sea por representación directa o por un tercero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 122 de la LGS, por lo que los votos deben realizarse en la misma Junta General de Accionistas y no a distancia.

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

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

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

Fecha de la Junta	% voto a distancia				% voto distancia / total
	Correo electrónico	Página web corporativa	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	
Otros/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 Estatuto Social y el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas facultan a 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 estos, sea o no accionista.

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

	Sí	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?	X		La sociedad cuenta con el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que se establece expresamente el procedimiento y las formalidades para cumplir con la delegación de votos. Asimismo, en cada convocatoria a Junta de Accionistas se indica dicho procedimiento y formalidad.
b. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas?	X		Financiera Confianza en la comunicación en la que se convoca a Junta de Accionista anexa una carta modelo de representación, que incluye los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, así como el sentido de su voto, entre otros.

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

Formalidad (indique si la sociedad exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros).	El Estatuto Social y el Reglamento de Junta de Accionistas (11.1) permite la representación por carta simple u otro medio del cual quede constancia escrita.
Anticipación (número de días previos a la Junta con que debe presentarse el poder).	24 horas previas a la fecha establecida para la celebración de la JGA.
Costo (indique si existe un pago que exija la sociedad para estos efectos y a cuánto asciende).	No se exige pago alguno.

Pregunta II.11	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		X	La sociedad no tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.
b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?	X		Como parte de la política de transparencia y de buen gobierno corporativo cada accionista tiene derecho a delegar sus votos dejando claramente establecido el sentido de estos. 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
a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		El Directorio, tal como lo establece el Reglamento de Directorio, tiene como responsabilidad velar por el seguimiento e implementación de los acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas.
b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X		La Sociedad pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos que son puestos en conocimiento de la JGA con una periodicidad anual.

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

Área encargada	Directorio y Gerencia General (apoyados por Secretaría General)	
Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Martín Naranjo Landerer	Gerente General	Gerencia General

PILAR III: El Directorio y la Alta Gerencia

Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1	Sí	No	Explicación
¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		De acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento de Directorio, los miembros del Directorio deben de cumplir con los requisitos de trayectoria profesional, honorabilidad, formación académica y experiencia que les permitan el mejor desarrollo de sus funciones, así como de proactividad, juicio, espíritu participativo, transparencia empresarial y dedicación suficiente.

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

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Directores (sin incluir a los independientes)					
Mercedes Gomez Restrepo	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009		0	0
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	Administradora de Empresas. Master en Gestión de Negocios Globales.	15/04/2011		0	0
Javier Manuel Flores Moreno	Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG. Es Director General en la Fundación para las Microfinanzas BBVA. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancarmia) en Colombia. Es Director en el Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprende Microfinanzas S.A. en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.	21/05/2015			

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	Nº de acciones	Part. (%)
Directores Independientes					
Ramón Feijóo López	Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas. Es Director en el Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprede Microfinanzas S.A. en Chile. Es Director en Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina. Es Director en Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.	30/03/2009		0	0
Carlos Héctor Alayza Bettocchi	Abogado. Master en Derecho Corporativo.	15/04/2011		0	0
Luis José Giove Muñoz	Economista. Master en Business Administration.	26/05/2011	23/11/2016	0	0
Ignacio Rojas-Marcos Castello	Ingeniero Industrial. Master en Dirección y Administración de Empresas. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamia) en Colombia. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.	18/12/2014		0	0
Elvira María Elizabeth Nava Salina	Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.	24/11/2016		0	0

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

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

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

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

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

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

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

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

Sí No

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos:

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

Sí No

Pregunta III.2	Sí	No	Explicación
¿La sociedad evita la designación de Directores suplentes o alternos, especialmente por razones de quórum?		X	El Estatuto de la Sociedad si permite la designación de Directores suplentes o alternos pero actualmente la Junta General de Accionistas no los ha designado y no se cuenta con Directores suplentes o alternos desde el 2009.

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

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

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

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

Pregunta III.3	Sí	No	Explicación
¿La sociedad divulga los nombres de los Directores, su calidad de independientes y sus hojas de vida?	X		La sociedad informa al mercado a través del portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal de la Superintendencia Banca, Seguros y AFP´s y el portal web de la Financiera (www.financieraconfianza.pe) así como, la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés.

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

	Correo electrónico	Página web corporativa	Correo postal	No informa	Otros / Detalle
Nombre de los Directores	X	X	X		Portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP´s, así como, la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés.
Su condición de independiente o no	X	X	X		Portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP´s, así como, la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés.
Hojas de vida	X	X	X		Portal de la Superintendencia de Mercado de Valores, portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, así como, la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés.

Principio 16: Funciones del Directorio			
Pregunta III.4	Sí	No	Explicación
¿El Directorio tiene como función?: a. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.116 del Reglamento de Directorio. Y al numeral a. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo.
b. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.116 del Reglamento de Directorio. Y al numeral b, y e. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo.
c. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.116 del Reglamento de Directorio. Y a los numerales a. hasta el i. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo.
d. Supervisar las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor aplicación.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.116 del Reglamento de Directorio. Y al numeral t. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo.

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

(a) Ejercer las facultades que le confiere la Ley 26702 y los Estatutos de la empresa; (b) Nombrar al Presidente de Directorio y Vicepresidente de Directorio y al Secretario del Directorio en la primera sesión que se celebre luego de la elección de los miembros del Directorio; (c) En caso de vacancia de uno o más de sus miembros, El Directorio podrá designar a sus reemplazantes para completar su número, siempre que cuenten con el quórum suficiente para sesionar válidamente; (d) Determinar la creación de los Comités de Directorio que considere conveniente para el buen funcionamiento de la Sociedad o cuya creación sea impuesta por la normatividad aplicable, así como establecer su composición y designar a sus miembros; (e) Seleccionar una plana gerencial con idoneidad técnica y moral, que actúe de forma prudente y apropiada en el desarrollo de sus negocios y operaciones, así como en el cumplimiento de sus responsabilidades; (f) Servir de enlace entre la entidad y los accionistas; (g) Aprobar las políticas de información y comunicación con los accionistas y los demás grupos de interés; (h) Organizar y velar por el funcionamiento del Directorio; (i) Autorizar o dispensar las obligaciones derivadas de los deberes de los directores; (j) Designar, determinar la remuneración, evaluar y cesar al Gerente General de la entidad; (k) Conocer y aprobar las operaciones vinculadas y los conflictos de interés de miembros del Directorio de la Alta Gerencia; así como ser informada de todas las operaciones vinculadas y los conflictos de interés que se generen en el seno de la entidad; (l) Promover la honestidad y la integridad en toda la organización, y fomentar la cultura corporativa y los valores de la entidad.

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Sí

No

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

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

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Sí	No	Explicación
<p>¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?:</p> <p>a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.</p>	X		<p>El literal (e) del numeral 5.114 del Reglamento del Directorio, así como el Derecho b. de los 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.</p>
<p>b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.</p>	X		<p>El numeral 5.112 del Reglamento de Directorio así como el Derecho e. de los 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 Capacitación, a través de expertos o miembros del personal de la empresa, a través de 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.</p>
<p>c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.</p>	X		<p>En concordancia con la LGS, al Estatuto Social y al Reglamento de Directorio y el Código de Gobierno Corporativos, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio.</p>

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

Sí No

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

Sí No

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

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

Sí No

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

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	0032%	Entrega de acciones	0
Directores Independientes	0053%	Entrega de opciones	0
		Entrega de dinero	0
		Otros (detalle)	0

Principio 18: Reglamento de Directorio			
Pregunta III.6	Sí	No	Explicación
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		El documento normativo se denomina "Reglamento de Directorio de la Empresa" La última actualización del Reglamento se llevó a cabo en Enero 2014.

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

Principio 19: Directores Independientes			
Pregunta III.7	Sí	No	Explicación
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		De 7 Directores titulares, 4 Directores son Independientes.

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

	Sí	No
No ser Director o empleado de una empresa de su mismo grupo empresarial, salvo que hubieran transcurrido tres (3) o cinco (5) años, respectivamente, desde el cese en esa relación.	X	
No ser empleado de un accionista con una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) en la sociedad.	X	
No tener más de ocho (8) años continuos como Director Independiente de la sociedad.		X
No tener, o haber tenido en los últimos tres (3) años una relación de negocio comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo (*), con la sociedad o cualquier otra empresa de su mismo grupo.	X	
No ser cónyuge, ni tener relación de parentesco en primer o segundo grado de consanguinidad, o en primer grado de afinidad, con accionistas, miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la sociedad.	X	
No ser director o miembro de la Alta Gerencia de otra empresa en la que algún Director o miembro de la Alta Gerencia de la sociedad sea parte del Directorio.		X
No haber sido en los últimos ocho (8) años miembro de la Alta Gerencia o empleado ya sea en la sociedad, en empresas de su mismo grupo o en las empresas accionistas de la sociedad.	X	
No haber sido durante los últimos tres (3) años, socio o empleado del Auditor externo o del Auditor de cualquier sociedad de su mismo grupo.	X	
Otros / Detalle	Idoneidad Técnica y Moral; y, Evaluación y Aprobación del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y del Comité de Gobierno Corporativo. Asimismo, la Sociedad considera las normas emitidas por la SBS para vinculación por Riesgo Único y Grupo Económico.	

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

Pregunta III.8	Sí	No	Explicación
a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato?	X		El Directorio al momento de presentar el candidato a la Junta General de Accionistas indica su condición de independiente o no.
b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	X		El candidato declara ser independiente ante el Directorio para que éste órgano lo presente a la JGA como tal.

Principio 20: Operatividad del Directorio			
Pregunta III.9	Sí	No	Explicación
¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones?	X		El Código de Gobierno Corporativo establece que el Directorio anualmente elaborará un plan de trabajo para el ejercicio, recomendándose que al menos una o dos reuniones al año se enfoquen a revisar la estrategia definida en el seno de la Directorio y en qué grado, las decisiones adoptadas, se orientan a desarrollar el proyecto estratégico de la entidad. En este contexto, el Plan de Trabajo se basa principalmente en las funciones asignadas de acuerdo al Reglamento de Directorio las cuales son controladas para su cumplimiento a través de las Memorias Anuales que son presentadas por el Comité de Directorio de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, al Directorio.

Pregunta III.10	Sí	No	Explicación
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		El Estatuto Social permite la realización de sesiones no presenciales y de igual manera cuenta con la infraestructura necesaria para que las mismas puedan realizarse de manera fluida e ininterrumpida. Asimismo, al momento de la convocatoria se envían todos los documentos de manera digital a efectos que puedan contar con la información con la antelación debida.

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

Número de sesiones realizadas	13
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	1
Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio	0
Número de sesiones en las cuales uno o más Directores fueron representados por Directores suplentes o alternos	0
Número de Directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	0

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

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

Nombre	% de asistencia
Ramón Feijóo López	100%
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	100%
Mercedes Gómez Restrepo	100%
Luis José Giove Muñoz	100%
Carlos Héctor Alayza Bettocchi	92.31%
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	100%
Javier Manuel Flores Moreno	84.62%
Elvira María Elizabeth Nava Salinas	100%

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

	Menos de 3 días	De 3 a 5 días	Mayor a 5 días
Información no confidencial			X
Información confidencial			X

Pregunta III.11	Sí	No	Explicación
a. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado y el de sus miembros?	X		De conformidad con lo establecido por la Junta General de Accionista, anualmente los miembros de Directorio de la Sociedad evalúan el desempeño del Directorio, como órgano colegiado, así como, su desempeño individual como Director. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio.
b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?		X	A partir del año 2016, y de acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, se alternará la metodología de evaluación con asesores externos especializados en temas de Gobierno Corporativo.

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

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión (*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión (*)
Directorio	15/03/2016	Sí	n/a	n/a	n/a
Comités de Directorio	15/03/2016	Sí	n/a	n/a	n/a
Directores	15/03/2016	Sí	n/a	n/a	n/a

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

Principio 21: Comités especiales			
Pregunta III.12	Sí	No	Explicación
a. ¿El Directorio de la sociedad conforma comités especiales que se enfocan en el análisis de aquellos aspectos más relevantes para el desempeño de la sociedad?	X		La Sociedad cuenta con cuatro Comités de Directorio: 1. Comité de Riesgos, 2. Comité de Auditoría, 3. Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, y, 4. Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana.
b. ¿El Directorio aprueba los reglamentos que rigen a cada uno de los comités especiales que constituye?	X		Una de las responsabilidades expresas del Directorio establecida en el numeral 5.116 del Reglamento del Directorio es el de "Reglamentar el funcionamiento de los Comités del Directorio y modificar los reglamentos".
c. ¿Los comités especiales están presididos por Directores Independientes?	X		Tres (3) de los cuatro (4) Comités de Directorio se encuentran presididos por Directores Independientes.
d. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?	X		El presupuesto es el aprobado para el Directorio del cual los Comités de Directorio son parte.

Pregunta III.13	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 aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?	X		La sociedad cuenta con el Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana, el cual cuenta con un Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana, el mismo que en su numeral 5.2a indica que es el Comité el encargado de evaluar la calificación de las personas que se propongan para ser nombradas miembros del Directorio de la Sociedad, atendiendo a las condiciones personales y profesionales del candidato, a las necesidades que los requerimientos y limitaciones establecidos en el Estatuto Social y las normas aplicables, debiendo comunicar al Directorio la opinión que emita a este respecto con la finalidad que sea puesto a conocimiento de la Junta General, quien es la responsable de la designación o nombramiento de los miembros del Directorio de la Sociedad.

Pregunta III.14	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 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 5.2.i 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:

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

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente
Mercedes Gómez Restrepo	21/05/2015		Miembro - Director
Carlos Héctor Alayza Bettocchi	15/04/2011		Miembro - Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			66.7%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			7
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Riesgos
Fecha de creación:	
Principales funciones:	<p>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 5.2. 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.</p>

Miembros del Comité (*):	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Nombres y Apellidos			
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro - Director
Elizabeth Ventura Egoavil	15/04/2011		Miembro - Director
Luis José Giove Muñoz	26/05/2011	23/11/2016	Miembro - Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Presidente
% 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 <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	
Principales funciones:	<p>El Comité de Auditoría, tiene como propósito principal vigilar que los procesos contables y de reporte financiero de la empresa sean apropiados, así como supervisar y evaluar las actividades de los auditores externos e internos, y velar por el cumplimiento normativo de la organización. Asimismo, de acuerdo al numeral 5.2. 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.</p>

Miembros del Comité (*):	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Nombres y Apellidos			
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro - Director
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro - Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Miembro - Director
Carlos Hector Alayza Bettocchi	15/04/2011		Presidente
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			8
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento
Fecha de creación:	
Principales funciones:	<p>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 5.2. 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.</p>

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Presidente
Luis José Giove Muñoz	26/05/2011	23/11/2016	Miembro - Director
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro - Director
Elizabeth Ventura Egoavil	15/04/2011		Miembro - Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			50%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			7
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

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

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

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

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés			
Pregunta III.15	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 Conducta, Políticas para la Prevención y Gestión de Conflicto de Intereses, Reglamento del Comité de Ética y Disciplina, Código Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio.

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

Área encargada	Comité de Gobierno Corporativo/Secretaría General/Oficial de Cumplimiento Normativo	
Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Bárbara Castro Segura / Litta Rojas Porras	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo	Secretaría de Directorio/ Oficialía de Cumplimiento

Pregunta III.16 / Cumplimiento	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética (*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, gerentes, funcionarios y demás colaboradores (**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?	X		La Sociedad cuenta con un Código de Conducta y Código de Gobierno Corporativo que es de aplicación al Directorio, Gerentes, funcionarios y cualquier colaborador de Financiera Confianza. Adicionalmente, la Sociedad cuenta con un Comité de Ética y Disciplina, cuya función es velar por la integridad ética de todos los funcionarios que representan a la Sociedad.
b. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?	X		La Gerencia General a través de la Gerencia General Adjunta de Gestión Humana y la Oficialía de Cumplimiento Normativo gestiona los programas de capacitación para la divulgación y correcto cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y Código de Conducta.

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

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

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

a. Se encuentra a disposición de:

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

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

Área encargada		Comité de Directorio de Gobierno Corporativo/Gerencia General Adjunta de Gestión Humana / Oficialía de Cumplimiento Normativo	
Persona encargada			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Persona a quien reporta
Luis Escalante Gafau / Litta Rojas Porras	Gerente General Adjunto de Gestión Humana / Oficial de Cumplimiento Normativo	Gerencia General Adjunta de Gestión Humana / Oficial de Cumplimiento Normativo	Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana / Comité de Gobierno Corporativo

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

Sí No

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

Número de incumplimientos

Pregunta III.17	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		La Sociedad cuenta con un "Buzón de actitud Responsable" el mismo que permite que cualquier miembro de la organización de manera anónima pueda denunciar cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética. Asimismo, cuenta con un "Buzón de Gestión Humana" y "Buzón de Comunicaciones".
b. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?	X		Las denuncias las puede hacer cualquier miembro de la Sociedad y se canaliza a través de Auditoría Interna quien lo traslada al Comité de Directorio de Auditoría y Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento.

Pregunta III.17	Sí	No	Explicación
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		El Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo 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. El Área de Cumplimiento Normativo deberá reportar a la Secretaría General las operaciones vinculadas y la gestión de los conflictos de interés que haya gestionado.
b. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros del Directorio se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con la autorización previa del Directorio?			N/A
c. En caso la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con autorización previa del Directorio?			N/A

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas			
Pregunta III.19	Sí	No	Explicación
a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?	X		El Reglamento de Directorio en el numeral 5.2.3 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.
b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?	X		El literal (e) del numeral 5.1.14 del Reglamento del Directorio, así como el Derecho b. de los Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I, del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.

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

Aspectos	Área Encargada
Valoración	Secretaría General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/ Comité de Riesgos.
Aprobación	Directorio
Revelación	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo

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

En el numeral 64 de la Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés (RGE 028-001), aprobada por el Directorio de Financiera Confianza, se regula expresamente el procedimiento para la gestión de situaciones que generen potenciales o reales conflicto de interés, dependiendo si involucra a la Alta Dirección y Oficiales de Cumplimiento o al resto de colaboradores de Financiera Confianza. Así, en caso de una potencial situación de conflicto de interés, que afecte a la Gerencia General y/o Alta Dirección se debe poner bajo conocimiento de la Secretaria General de Directorio y Oficial de Cumplimiento Normativo, quienes analizar dicha operación, a efectos de someterla para su aprobación al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y éste a su vez al Directorio. En el caso de una potencial situación de Conflicto de Interés afecte a un colaborador de Financiera Confianza que no pertenezca a la Alta Dirección, el colaborador deberá someter dicha operación al responsable de su unidad, área o división y al área de Cumplimiento Normativo, quien analizará y reportará este hecho al Comité de Ética y Disciplina, órgano encargada de aprobar dicha operación.

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

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

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

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

Sí

No

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia			
Pregunta III.20 / Cumplimiento	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	X		La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y con Manual de Funciones de la Gerencia General, así como Manuales de Funciones de las distintas Gerencias de la Sociedad.
b. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?	X		El Gerente General y el Presidente del Directorio recaen en distintas personas. Ambos cargos son designados por el Directorio como órgano colegiado.
c. ¿La Alta Gerencia cuenta con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control?	X		La Alta Gerencia cuenta con Manuales de Funciones aprobados por el Directorio. En los mismos se determinan las autonomías y funciones con las que cuenta cada Gerencia. Asimismo, la estructura de poderes aprobada por el Directorio, dota de facultades suficientes para que la Alta Gerencia pueda desempeñar correctamente sus funciones.
d. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?	X		El literal c) del numeral 1.1.3 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia General establece expresamente como una de las funciones de la Gerencia General proporcionar al Directorio, toda la información necesaria para facilitar las decisiones del referido estamento. Asimismo, la Gerencia General conjuntamente con las Gerencias de Línea que reportan directamente a la Gerencia General tiene la calidad de parte informante en cada uno de los Comités de Directorio.
e. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?	X		El numeral q, del punto 2 de Título I del Código de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento de Directorio establecen como responsabilidad del Directorio la evaluación anual al Gerente General, de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos.
f. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados de la sociedad, basados en una asunción prudente y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	X		La remuneración de la Alta Gerencia sólo 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 otorgarle una bonificación.

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	0,19%	0,04%
Plana Gerencial	0,53%	0,16%

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

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

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

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

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

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

Sí

No

PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	Sí	No	Explicación
a. ¿El Directorio aprueba una política de gestión integral de riesgos de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?	X		La Sociedad cuenta con distintas políticas y diversos reglamentos normativos para la gestión integral de Riesgo de conformidad con las normas emitidas por la SBS. Dichas políticas y documentos normativos son aprobados por el Comité de Riesgos y el Directorio. El Reglamento del Comité de Riesgos establece como objetivo principal la gestión de los riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la Sociedad de acuerdo a las actividades que realiza, definiendo las políticas generales para la gestión y tratamiento de los mismos en su conjunto.
b. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?	X		Las políticas 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 miembros del Grupo Económico de la Sociedad.

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

Sí

No

Pregunta IV.2	Sí	No	Explicación
a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	X		La gestiona a través de la Gerencia General Adjunta de Riesgos, quien conjuntamente con la Gerencia General son parte informante en el Comité de Riesgos, órgano que reporta al Directorio mensualmente la gestión de riesgos en la Sociedad.
b. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso no exista un Comité de Riesgos o una Gerencia de Riesgos?	X		La Sociedad cuenta con una Gerencia General Adjunta de Riesgos y con un Comité de Riesgos. No obstante, la Gerencia General conjuntamente con tales órganos son responsables del sistema de gestión de riesgos

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Sí

No

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

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

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

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

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

Principio 26: Auditoría interna			
Pregunta IV.4	Sí	No	Explicación
a. ¿El auditor interno realiza labores de auditoría en forma exclusiva, cuenta con autonomía, experiencia y especialización en los temas bajo su evaluación, e independencia para el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos?	X		El área de Auditoría Interna cuenta con un Manual de 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.
b. ¿Son funciones del auditor interno la evaluación permanente de que toda la información financiera generada o registrada por la sociedad sea válida y confiable, así como verificar la eficacia del cumplimiento normativo?	X		El Reglamento de Auditoría Interna dentro de las actividades programadas que debe contener, como mínimo, el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna se encuentra la evaluación de toda la información financiera generada por la Sociedad, verificando su validez, exactitud y confiabilidad.
c. ¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances, resultados obtenidos y acciones tomadas?	X		El Auditor Interno reporta directamente al Comité de Auditoría en cumplimiento con el Manual de Auditoría Interna y con el Reglamento de Auditoría Interna emitido por la SBS. El avance del Plan Anual de Auditoría Interna es reportado al Directorio con periodicidad mínima cuatrimestral.

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

Sí No

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

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

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

Sí No

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

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

Pregunta IV5	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.

Principio 27: Auditores externos			
Pregunta IV6	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. ¿La sociedad cuenta con una política para la designación del Auditor Externo?

Sí No

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

El Comité de 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 años se cambia a la Sociedad Auditora contratada. El Directorio aprueba la propuesta formulada por el Comité de Auditoría y, en caso de no contar con facultades delegadas por la Junta General de Accionistas, eleva a Junta General de Accionistas la propuesta de designación de la Sociedad de Auditoría Externa.

b. En caso la sociedad de auditoría haya realizado otros servicios diferentes a la propia auditoría de cuentas, indicar si dicha contratación fue informada a la JGA, incluyendo el porcentaje de facturación que dichos servicios representan sobre la facturación total de la sociedad de auditoría a la empresa.

Sí No

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

Sí No

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

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

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

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

Sí No

Pregunta IV.7	Sí	No	Explicación
a. ¿La sociedad mantiene una política de renovación de su auditor independiente o de su sociedad de auditoría?	X		La Sociedad tiene como política renovar al equipo de la Sociedad Auditoria Externa con un máximo de 5 años. La aplicación de esta política se encuentra sujeta a la evaluación de desempeño que realiza el Comité de Auditoría y el Directorio.
b. En caso dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota como máximo cada cinco (5) años?	X		De acuerdo al Reglamento de Auditoría Interna de la SBS el equipo de auditoría rota como máximo cada cinco años.

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

Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2012	352,000	100%
Beltrán, Gris y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2013	466,100	100%
Beltrán, Gris y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2014	352,230	100%
Beltrán, Gris y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2015	365,800	100%
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2016	336,300	100%

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

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

Pregunta IV.8	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 (Deloitte)

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

Sí

No

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

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

PILAR V: Transparencia de la Información

Principio 28: Política de información

Pregunta VI	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
Objetivos de la sociedad	X	
Lista de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia	X	
Estructura accionaria	X	
Descripción del grupo económico al que pertenece	X	
Estados Financieros y memoria anual	X	
Otros / Detalle		

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

Sí No

La página web corporativa incluye:

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

Pregunta V2	Sí	No	Explicación
¿La sociedad cuenta con una oficina de relación con inversionistas?	X		Si, la Sociedad cuenta con una Jefatura de Gestión con Inversionistas (Gestión Financiera) y con una Oficina de Atención al Accionista.

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

Responsable de la oficina de relación con inversionistas	Diego Martín Galarza Meza (Responsable de la relación con inversionistas) / Bárbara Castro Segura (Responsable de la Oficina de Atención al Accionista)
--	---

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

Área encargada		Persona encargada	
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	

Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual	
En caso existan salvedades en el informe por parte del auditor externo, ¿dichas salvedades han sido explicadas y/o justificadas a los accionistas?	
Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

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

Pregunta V3	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.

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

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%	2,067	163%
Entre 1% y un 5%	5	13.93%
Entre 5% y un 10%	1	6.75%
Mayor al 10%	2	77.69%
Total	2,075	100.00%

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

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

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

Pregunta V4	Sí	No	Explicación
¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas?	X		Si, la sociedad lo hace a través de la Oficina de Atención al Accionista

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

Sí No

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

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

Principio 31: Informe de gobierno corporativo			
Pregunta V5	Sí	No	Explicación
¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual, de cuyo contenido es responsable el Directorio, previo informe del Comité de Auditoría, del Comité de Gobierno Corporativo, o de un consultor externo, de ser el caso?	X		La Sociedad anualmente emite Memorias Anuales respecto de la función que desempeña cada uno de los Comités de Directorio, Directorio y Gerencia General. En estas memorias se incluye la autoevaluación de los miembros de los Comités de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana. Dichas Memorias son analizadas y evaluadas por el Comité de Gobierno Corporativo e informadas al Directorio.

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

Sí No

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

De manera interna, a través del Comité de Gobierno Corporativo, Oficialía de Cumplimiento Normativo y Capacitaciones Internas sobre Gobierno Corporativo. De manera Externa a través de la información que se envía a la SMV, SBS, publicación de la Memoria Anual y página web.

Contenido de documentos de la Sociedad

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

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

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No aplica	Denominación del documento (**)
8	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8	X	X		X			Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio
9	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio.
10	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10			X				Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
11	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas	10		X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
12	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11		X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
13	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
14	Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas	12						X	

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No aplica	Denominación del documento (**)
15	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
16	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
17	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta	13	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
18	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13						X	
19	Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA	14		X		X			Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Secretaria General y Código de Gobierno Corporativo
20	El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad	15	X	X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
21	Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad	17	X	X		X			Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo Y Manual del Director.
22	Tipos de bonificaciones que recibe el directorio por cumplimiento de metas en la sociedad	17						X	

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No aplica	Denominación del documento (**)
23	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
24	Política de inducción para los nuevos Directores	17		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
25	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
26	Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros	20		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
27	Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses	22		X		X			Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés, Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.
28	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23		X		X			Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo
29	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24		X		X			Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y MOF de Gerencias.

		Principio	Estatuto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No aplica	Denominación del documento (**)
30	Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia	24		X		X			Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana.
31	Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia	24		X		X			Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Código de Gobierno Corporativo
32	Política de gestión integral de riesgos	25		X					Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Riesgos y Reglamento de Seguimiento del Riesgo
33	Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.	26		X	X				Manual de Auditoría Interna, MOF de Auditoría Interna y Reglamento de Auditoría Interna.
34	Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.	27		X					Reglamento del Comité de Auditoría
35	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28				X			Código de Gobierno Corporativo, y Manual de Normas Interna de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y Manejo de Información Privilegiada.

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

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

Otra información de interés⁵

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.

ANEXO 6.

Reporte de Sostenibilidad Corporativa

Denominación:	Financiera Confianza
Ejercicio:	2016
Página Web:	http://www.confianza.pe/
Denominación o razón social de la empresa supervisora ⁶	No se cuenta con una auditoría externa

METODOLOGIA:

La información a presentar está referida a las acciones y estándares implementados por la Sociedad en relación con su impacto económico, en el medio ambiente y desarrollo social, correspondiente al ejercicio culminado el 31 de diciembre del año calendario anterior al de su envío, por lo que toda referencia a "el ejercicio" debe entenderse al período antes indicado, y se remite como un anexo de la Memoria Anual de la Sociedad bajo los formatos electrónicos que la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) establece para facilitar la remisión de la información del presente reporte a través del Sistema MVnet.

En la Sección A, la Sociedad revela el avance en la implementación de acciones para asegurar su sostenibilidad corporativa. Dicha información se basa en los siguientes parámetros:

a) Evaluación "cumplir o explicar": se marca con un aspa (x) el avance en la implementación que la Sociedad ha alcanzado, teniendo en consideración los siguientes criterios: Si: Se cumple totalmente. No: No se cumple.

Explicación: en este campo la Sociedad, en caso de haber marcado la opción "No", debe explicar las razones por las cuales no ha adoptado las acciones que le permiten considerar su implementación. Asimismo, de estimarlo necesario, en el caso de haber marcado la opción "Sí", la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.

b) Información adicional: se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

En la Sección B, la Sociedad debe detallar las acciones que ha implementado durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

⁶Solo 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).

Sección A: Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa			
Pregunta A.1	Sí	No	Explicación
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		La adhesión a las iniciativas mencionadas se realiza a través de nuestro accionista mayoritario: Fundación Microfinanzas BBVA

En caso de ser afirmativa la respuesta indicar el estándar y fecha de adhesión:

Estándar	Fecha de adhesión
La FMBBVA ha participado en el Panel de Alto Nivel del Secretario General para el Empoderamiento Económico de la Mujer (UNHLP on Women Economic Empowerment) y ha sido reconocido como estudio de caso por la Agencia de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres).	10/11/2015
La FMBBVA es miembro consultivo del ECOSOC (El Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas), lo cual implica que la FMBBVA puede orientar y recomendar acciones que contribuyan al desarrollo sostenible, pudiendo participar además, en las reuniones y actividades de la ONU.	27/07/2016
La FMBBVA es miembro del comité asesor del sector privado del Fondo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG-F). La igualdad de género es uno de estos objetivos (SDG#5).	01/04/2015
Smart Campaign - La Fundación Microfinanzas BBVA y algunas entidades del Grupo son "endorser" de Smart Campaign.	27/07/2016

En caso de elaborar informes o reportes de sostenibilidad distintos al presente reporte, indique la información siguiente:

Estos reportes se elaboran	Sí	No
Voluntariamente	X	
Por exigencia de inversionistas		
Por exigencia de instituciones públicas		
Otros (detalle):		

Dichos informes o reportes pueden ser de acceso a través de:	Sí	No
El Portal de la SMV	X	
Página web corporativa		
Redes Sociales		
Otros / Detalle		

Pregunta A.2	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?		X	

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.2 indicar el documento societario en el que se regula dicha política y el órgano que lo aprueba.

Documento	Órgano

b. ¿La sociedad cuantifica las emisiones de gases de efecto invernadero que son generadas en sus actividades (huella de carbono)?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

c. ¿La sociedad cuantifica y documenta el uso total de la energía utilizada en sus actividades?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

d. ¿La sociedad cuantifica y documenta el total de agua utilizada (huella hídrica) en sus actividades?

Sí

No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

e. ¿La sociedad cuantifica y documenta los residuos que genera producto de sus actividades?

Sí

No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Pregunta A.3	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? ⁷	X		La Financiera cuenta con el código de conducta, este código es una norma básica de compromiso por parte de nuestros colaboradores, quienes realizan acciones a nombre de Financiera Confianza. Además, en el mismo se indican los Principios y valores que deben respetar todo colaborador de Financiera Confianza.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.3 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Conducta	Comité de Dirección

b. ¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?

Sí

No

⁷De acuerdo con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, adoptada en 1998, los principios y derechos se encuentran comprendidos en las siguientes cuatro categorías: (i) la libertad de asociación y la libertad sindical y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, (ii) la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, (iii) la abolición del trabajo infantil y, (iv) la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Asuntos Laborales	Gerencia General Adjunta de Gestión Humana

c. ¿La sociedad tiene un plan de capacitación o formación para sus colaboradores?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el órgano societario que aprueba dicho plan y la periodicidad con que evalúa el cumplimiento de dicho plan:

Órgano	Periodicidad de Evaluación
Jefatura de Formación y Desarrollo (Gerencia de Gestión Humana)	Se desarrolla un plan de capacitaciones y formación, el cual es aprobado por la Gerencia de Gestión Humana y cuyo cumplimiento se revisa mensualmente

d. ¿La sociedad realiza encuestas o evaluaciones referentes al clima laboral?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En el año 2016 se llevó a cabo la tercera encuesta de Clima Laboral, en la que se registró mejoras con relación a la encuesta anterior tanto en el % de participación como en el resultado de la encuesta. En esta tercera encuesta el nivel de participación fue del 89% de los colaboradores de Financiera Confianza, mientras que en la primera fue de 59%. Asimismo, el Índice de Clima Laboral también mejoró, de 79% a 86%. El resultado indica que el clima organizacional viene mejorando y sus resultados son vitales para desarrollar los programas de cultura y gestión.

Pregunta A.4	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para su relación con las comunidades con las que interactúa?	X		Financiera Confianza se compromete a través de su Código de Gobierno Corporativo a fomentar el desarrollo sostenible de las sociedades en que opera y extiende su responsabilidad corporativa con el entorno en el que desarrolla su actividad. Financiera Confianza mantiene una relación esencial con las sociedades en las que opera y en especial con las comunidades locales en donde desarrolla sus servicios.

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.4 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Gobierno Corporativo	

b. ¿La sociedad ha afrontado conflictos sociales (huelgas, marchas, otros) en la comunidad donde tiene sus actividades principales a consecuencia de sus operaciones?

Sí No

En caso de que su respuesta sea afirmativa, explique el impacto de dichos conflictos sociales en la actividad de la sociedad.

c. ¿La sociedad trabaja en colaboración con la comunidad en la creación conjunta de valor, incluyendo la identificación y solución de sus principales problemas comunes?

Sí No

d. ¿La sociedad invierte en programas sociales en la comunidad donde tiene sus actividades principales?

Sí No

De ser afirmativa su respuesta, indique el porcentaje que representa su inversión en dichos programas respecto a los ingresos brutos, según los estados financieros de la sociedad:

(%) Ingresos Brutos	

Pregunta A.5	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		

a. En caso de ser afirmativa su respuesta a la pregunta A.5 indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
RGS-003	Procesos y las áreas involucradas.
RGS-009	Procesos y las áreas involucradas.

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de sus proveedores?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Administración	Gerencia de Administración

c. ¿La sociedad tiene un criterio para la selección de proveedores que contemple aspectos éticos y el cumplimiento de la legislación laboral?

Sí No

d. ¿La sociedad tiene una política de compra o contratación que seleccione a proveedores que cumplen con estándares de gestión sostenible o medio ambientales?

Sí No

Pregunta A.6	Sí	No	Explicación
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		Tenemos el Código de Buenas Prácticas en las Relaciones con el Usuario

a. En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el documento societario en el que se regula esta política y el órgano que aprueba este documento.

Documento	Órgano
Código de Buenas Prácticas en las Relaciones con el Usuario	Comité de Dirección - Gerencia General

b. ¿La sociedad lleva un registro actualizado de reclamos de sus clientes?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indicar el área encargada de llevar el registro y de quien depende jerárquicamente dicha área.

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Área de Gestión de Reclamos	Oficial de Atención al Usuario

c. ¿La sociedad cuenta con canales de atención permanentes para la atención al público y para la recepción de sugerencias y reclamos relativos a los productos y servicios que brinda?

Sí No

d. ¿La sociedad ha recibido algún reconocimiento por la calidad en el servicio de atención a sus clientes?

Sí No

En caso de ser afirmativa su respuesta indique los reconocimientos obtenidos:

Sección B: Detalle de las acciones implementadas por la Sociedad

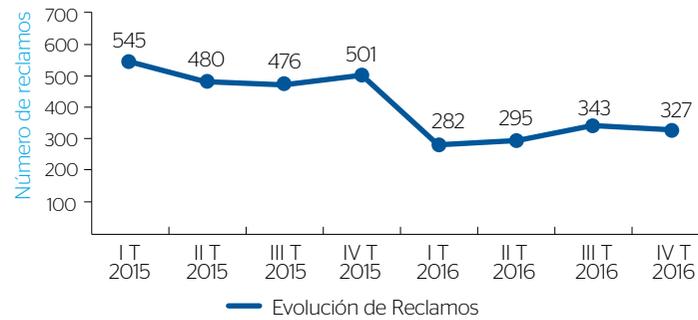
En esta sección se detallan los grupos de interés de la Sociedad y las acciones implementadas durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social (prácticas laborales, relaciones comunitarias y con clientes y responsabilidad del producto) y el medio ambiente (materiales, energía, agua, emisiones, vertidos y residuos), complementando la información proporcionada en la Sección A.

Gestión de Quejas y Reclamaciones

Financiera Confianza tiene por política: Velar por los derechos de los clientes reconocidos legalmente y en la normativa del país, así como en las buenas prácticas financieras que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

En tal sentido considera sumamente importante: Recibir, canalizar y responder los planteos de reclamos, consultas y solicitudes efectuados por los clientes.

Evaluación de Reclamos



Reclamos por cada 1000 operaciones

