

Memoria Anual

2017



Financiera
confianza

ÍNDICE

Declaración de Responsabilidad	3
Carta del Presidente	4
Carta del Gerente General	6
Financiera Confianza	8
Perfil de Financiera Confianza	10
Gobierno Corporativo: Mecanismo de Balance	12
Marco Estratégico	14
Alcance de Financiera Confianza	16
Entorno Económico	18
Nuestra Oferta de Valor	21
Gestión social y humana	24
Nuestra razón de ser: nuestros clientes	26
Propuesta de valor a nuestros colaboradores	29
Gestión Económica	32
Creación de valor directo a los grupos de interés	34
Gestión de Riesgos	35
Desempeño Financiero	41
Estados Financieros Auditados 2017	46
Anexos	58
Anexo 1. Perfil de los miembros del Directorio	60
Anexo 2. Perfil de la Alta Gerencia	64
Anexo 3. Clasificación de Riesgos	70
Anexo 4. Información relacionada al Mercado de Valores	71
Anexo 5. Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas	72
Anexo 6. Reporte de Sostenibilidad Corporativa	127

Declaración de RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de FINANCIERA CONFIANZA durante el año 2017.

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

Lima, 22 de febrero del 2018

Martín Naranjo Landerer
Gerente General Corporativo

Ana Cecilia Akamine Serpa
Gerente General Adjunto de Finanzas

Carta del PRESIDENTE

Un año más, es un honor presentarles el informe anual de nuestra actividad. Una memoria en la que encontrarán, en datos, el reflejo de una realidad escrita por cientos de miles de peruanos. Historias de talento, de compromiso, de coraje, de esfuerzo y lo que más nos enorgullece: de progreso.

En nuestra región, el Grupo Fundación Microfinanzas BBVA pone al servicio de los vulnerables la oportunidad de formar parte del sistema financiero, apoyándolos en sus emprendimientos para que, gracias a su esfuerzo, consigan salir adelante. Queda mucho camino por recorrer, porque en América Latina hay 186 millones de personas sin recursos, y por eso es importante también el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas. Sus 17 objetivos, en algunos de los cuales la labor que desempeñamos impacta directamente, pretenden ser una hoja de ruta que nos conduzca a un mundo mejor para todos.

En Financiera Confianza atendemos a 493,164 personas para que mejoren su calidad de vida y la de sus familias, con el compromiso y esfuerzo de más de 2,000 colaboradores.

Nuestros emprendedores, el 70% vulnerables, se dedican principalmente al comercio al por menor, al sector servicios y a la agricultura. Para muchos de ellos, este ha sido un año difícil por las adversidades climatológicas a las que han tenido que enfrentarse como consecuencia del Fenómeno del Niño Costero.

En 2017, la entidad ha seguido innovando en el diseño de distintos productos para que nuestros clientes mejoren sus condiciones de vida, poniendo especial énfasis en el acceso a estudios superiores y mejora de viviendas. Además, Financiera Confianza es la única microfinanciera presente en las 25 regiones del país, con 101 agencias y una amplia red de puntos de atención.

Trabajamos con la convicción de que acercar las oportunidades a familias de bajos ingresos ayuda a mitigar la pobreza y a acabar con la desigualdad. Por eso, para llegar a nuestros clientes de manera más rápida y efectiva, impulsamos nuevas iniciativas y los acompañamos a lo largo del tiempo.

Durante 2018 queremos seguir potenciando las capacidades de los emprendedores vulnerables, siempre desde un modelo ético de trabajo. Un modelo que es el nexo de unión de todos los que formamos parte del Grupo: promover el desarrollo sostenible de los que menos tienen para poner a su alcance oportunidades que les brinden un futuro mejor.

Reciban un cordial saludo,

Ramón Feijóo López
Presidente del Directorio



Carta del GERENTE GENERAL

Es un placer dirigirme a ustedes para comentar los logros y retos que hemos enfrentado en 2017. Sin lugar a dudas, 2017 ha sido un año desafiante para el Perú, no solo por lo ocurrido en el ámbito político, sino también porque tuvimos que enfrentar los embates de la naturaleza con la llegada del Fenómeno del Niño Costero (FENC). Financiera Confianza no fue ajena a estos eventos, pero debo recalcar, con mucha satisfacción, que gracias al trabajo de todos los que formamos parte de esta organización logramos salir adelante con resultados que, personalmente, considero fueron sobresalientes.

El éxito de nuestros clientes es lo que nos motiva a seguir trabajando. Por ello nuestro esfuerzo se concentra en conocerlo mejor y en acompañarlo en su emprendimiento. Queremos ser una herramienta útil no solo para su negocio sino también para mejorar la calidad de vida de sus familias en el largo plazo. Es por eso que ponemos énfasis en productos que mejoren su calidad de vida, como el Crédito Educativo; la mejora de su vivienda; Palabra de Mujer, y algo que consideramos muy importante: los seguros para sus negocios. Gracias al seguro Multiriesgo, un número importante de nuestros clientes pudo recuperar lo perdido en el FENC. En 2017 el número de pólizas de seguro creció en 5% y nuestra cobertura se mantuvo por encima del 80%.

En 2017 hemos atendido, con al menos un crédito o una cuenta de ahorros, a cerca de 500 mil clientes, 70% vulnerables. Nuestras agencias (101) y tambos (64) están ubicados para estar cerca,

escuchar sus necesidades y adecuarnos mejor a ellas. Somos la Entidad Financiera con el mejor índice de inclusión al sistema financiero (43,5% a diciembre de 2017) y con mayor presencia en zonas rurales.

El fiel seguimiento a nuestra misión es reconocido por el mercado, reflejándose en excelentes resultados de nuestra participación en el mercado de capitales. Hemos realizado dos emisiones de certificados de depósitos por PEN25 millones y PEN40 millones con un Spread de 127 y 109 BPS sobre la curva CDBCRP, respectivamente.

Este resultado nos alienta a seguir trabajando con la convicción de tener un impacto positivo en la calidad de vida de las personas. Tenemos retos importantes para este año, y estamos preparados para llegar a más personas en zonas de baja penetración financiera.

Nuestro reto en 2018 continuará siendo llegar a nuestro cliente (nuestra razón de ser) con una gama de productos financieros acorde con sus necesidades.

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

Martín Naranjo Landerer

Gerente General de Financiera Confianza





FINANCIERA CONFIANZA

PERFIL DE FINANCIERA CONFIANZA

Somos una entidad líder en el sector microfinanciero que gracias al compromiso de sus colaboradores, y mediante las Finanzas Productivas, impulsamos el desarrollo sostenible de las familias vulnerables del país. Además, somos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA.

Compromiso:

Contamos con **212 mil clientes** con crédito; de ellos, **141 mil** tienen un microcrédito.

Inclusión financiera:

Este 2017 hemos incluido al sistema financiero a **34,400 emprendedores**.

Gran experiencia:

Casi 30 años atendiendo a los microempresarios del Perú.

Alcance nacional:

Primera entidad microfinanciera en llegar a las **25 regiones del país**.

Red comercial:

Tercera entidad microfinanciera con más agencias: **101 agencias**.

Corazón rural:

Entidad microfinanciera con **mayor presencia en el ámbito rural**.

Foco agrícola:

Somos la entidad microfinanciera con **mayor % de cartera agrícola**.

Fundación Microfinanzas BBVA: Finanzas para la inclusión y el desarrollo

Financiera Confianza forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, entidad sin ánimo de beneficio especializada en el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas vulnerables.

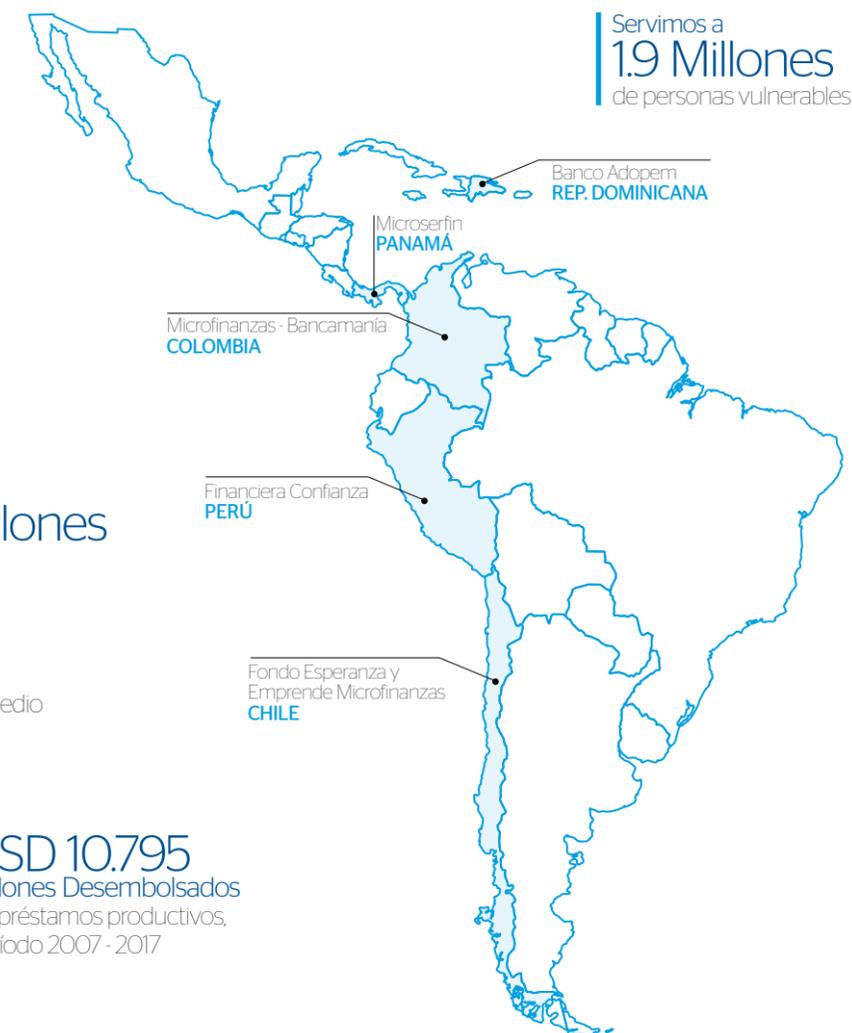
 Fundación
BBVA MicroFinanzas
Datos FMBBVA
(Diciembre 2017)

 **8.051**
empleados

 **514**
oficinas

 **USD 1.141 Millones**
cartera

 **USD 1,308**
Importe préstamo promedio



USD 10.795
Millones Desembolsados
En préstamos productivos,
período 2007 - 2017

GOBIERNO CORPORATIVO: MECANISMO DE BALANCE



Financiera Confianza construye sus principios y políticas internas sobre la base de los principios de Buen Gobierno Corporativo. Es a partir de estos principios que establecemos nuestros objetivos y estrategias. El Buen Gobierno Corporativo constituye una herramienta para el sistema de control interno de la sociedad y, a la vez, un generador de valor a largo plazo y de modo sostenible para nuestros grupos de interés en el marco de nuestra Misión y Visión.

El año 2017 ha sido un año de reformas regulatorias. La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP emitió el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SBS N° 272 -2017, y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SNS N° 3274-2017. En cumplimiento de estos reglamentos Financiera Confianza elaboró planes de trabajo a fin de gestionar la adecuación de las operaciones, actividades y políticas internas

a las disposiciones contenidas en los mencionados reglamentos, dentro de los plazos legales establecidos.

De igual manera, durante el 2017 el Directorio de Financiera Confianza, en el marco de su función de evaluar permanente el Sistema de Control Interno, aprobó diversas actualizaciones a las políticas internas contenidas en (i) el Reglamento de Políticas de Compensaciones y Beneficios; (ii) el Reglamento del Comité de Riesgo Operacional; (iii) los Planes de Emergencias; (iv) la Política de Gestión de Continuidad del Negocio; y, (v) diversos Manuales de Organización y Funciones de la Divisiones de Auditoría Interna, Atención al Usuario, Cumplimiento PLAFT, Cumplimiento Normativo y Servicios Jurídicos.

Con relación a la composición del Directorio, en el 2017 se aceptó la dimisión del señor Carlos Alayza Bettocchi al cargo de Director, quedando el Directorio compuesto por seis (6) miembros.

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, sabemos que la atención y acompañamiento a nuestros clientes es nuestra razón de ser. Es por ello que nuestros productos y servicios financieros buscan potenciar sus negocios, incrementar sus ingresos y mejorar así su calidad de vida y la de sus familias.

Nuestra estrategia se basa en acercarnos a los emprendedores, sobre todo a los ubicados en zonas vulnerables, para atenderlos con una oferta financiera adecuada a sus necesidades. En 2018, continuaremos con nuestro plan estratégico, el cual contiene cinco lineamientos:

- (i) Una estrategia basada en la movilidad.
- (ii) Procesos más simples, ágiles y robustos.
- (iii) Recursos más aptos.
- (iv) Una organización más comunicada.
- (v) Un sistema de incentivos alineado con nuestra misión.

MOVILIDAD

Con la finalidad de llegar a más clientes, nuestra red comercial utiliza canales más cercanos como son nuestras oficinas ligeras llamadas "Tambos", y despliega nuestro Proyecto de Movilidad, que permitirá que nuestros asesores lleven cada vez más funcionalidades de nuestras oficinas, como la evaluación o incluso aprobación de créditos, a la casa o negocio de los clientes.

SIMPLICIDAD

Nuestras mejoras constantes buscan tener normas, procesos y sistemas claros, robustos y simples, que apoyen nuestra productividad y eficiencia. Para ello continuamos mejorando el proceso de crédito y postulamos a la certificación ASA, con el fin de aplicar el método Estándar Alternativo para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional.

EFICIENCIA

Conscientes de lo vital de la gestión adecuada de recursos, otorgamos autonomía a cada Gerente Territorial para que gestione los recursos entregados. Con esto, además de lograr una gestión eficiente de los mismos, reducimos los tiempos de atención a los requerimientos de la Red, y contribuimos con el cumplimiento en el ratio de eficiencia de Financiera Confianza.

COMUNICACIÓN E INCENTIVOS

Seguiremos potenciando el capital humano de Financiera Confianza en base a nuestros adecuados procesos de selección, formación del talento, cultura organizacional, comunicación interna, y a través de nuestro sistema de beneficios e incentivos de corto y mediano plazo. Este esquema está asociado a los indicadores de inclusión, tamaño y calidad del portafolio, y a indicadores de impacto social compatibles con el espacio de nuestra misión.



ALCANCE DE FINANCIERA CONFIANZA

ENTORNO ECONÓMICO

PIB Per Cápita (ajustado por PPA):
USD 13 340
2017
Estimación del FMI

Crédito/PBI
39.7%
Junio 2017
SBS

Deudores/PEA
39.5%
Junio 2017
SBS

Informalidad
19.2%
2015
INEI



Coefficiente de Gini
0.34
2016
INEI

Población Total:
31 826 018
2017
Estimación del INEI

Pobreza:
20.7%
2016
INEI

PBI (crecimiento promedio últimos 5 años):
3.8%
2017
BCR

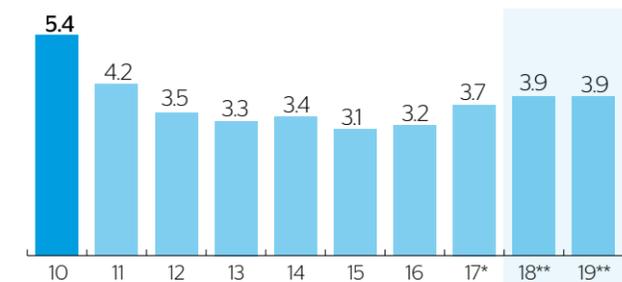
Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), en 2017 la economía mundial creció 3.7%, y prevé una recuperación gradual para los próximos años, con una expansión de 3.9% en 2018 y 2019¹.

Esta mejora en el crecimiento se sustenta, principalmente, en un mayor crecimiento de Estados Unidos relacionado con la reciente reforma fiscal. Los recortes en las tasas impositivas tendrán un impacto positivo en la inversión y, por lo tanto, en la actividad económica. Así, el FMI estima que la economía en ese país crecería 2.7% en 2018 y 2.5% en 2019, mientras que el crecimiento de las economías emergentes se aproximaría al 5% en ambos años. En cuanto a Latinoamérica, la economía seguiría recuperándose y crecería 1.9% en 2018 y 2.6% en 2019. Esto, debido al mejor desempeño de México y Brasil, y por el alza en el precio de las materias primas.

En 2018 el contexto económico internacional se muestra favorable para Perú. Si bien existen riesgos, debemos tomar en cuenta que el crecimiento global es generalizado y el precio de los metales se mantendrá en niveles altos, factores favorables para la economía local.

En 2017 la economía peruana creció 2.5%, y si bien estuvo por debajo de su potencial, a diferencia de 2016 tuvo un mayor empuje de la demanda interna ante la desaceleración del

Economía Mundial (var% anual)



*Estimado; **Proyectado
Fuente: FMI, WEO Enero 2018

Economía Perú (var% anual)



*Proyectado
Fuente: Banco Central (datos históricos) y BBVA Research (proyección)

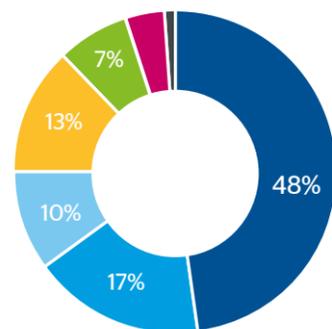
sector exportador. La inversión privada creció después de cuatro años, en un entorno en el que la inversión minera también creció apoyada por los altos precios de los minerales, y la inversión no minera empezó a recuperarse. En la inversión pública destacó el mayor gasto en infraestructura de saneamiento, de los Juegos Panamericanos 2019, y la construcción de la Línea 2 del metro de Lima.

¹World Economic Outlook Enero 2018

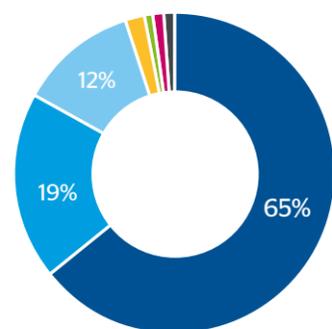
Para 2018, el FMI, Apoyo Consultoría y BBVA Research proyectan un crecimiento de la actividad en torno al 3.5%, con Perú liderando el crecimiento en la región debido a estos factores: (i) contexto internacional favorable con precios de las materias primas en niveles atractivos y (ii) un soporte de la inversión total que crecería 6.0% (mayor tasa en 5 años) impulsada por la inversión pública.

En cuanto al sistema financiero, en 2017 el crédito al sector privado creció 6.7% (tasa mayor al 5.7% de 2016), y el crecimiento del crédito a la micro y pequeña empresa mantuvo una recuperación importante desde 2016, con un crecimiento de 8.8% en el año. El financiamiento al segmento corporativo y a la gran empresa se está recuperando debido a un mayor dinamismo de la inversión privada. Para los próximos años se prevé que el crecimiento del crédito al sector privado evolucione positivamente conforme con el crecimiento de la demanda interna.

Deudores: 211,635 clientes



Crédito: S/ 1.57 mil millones



NUESTRA OFERTA DE VALOR

Nuestra oferta de valor está compuesta por una variedad de productos y servicios financieros diseñados a partir de las necesidades de nuestros clientes.

CRÉDITOS

Créditos MYPE y Agropecuario

Ambos créditos, en sus versiones de capital de trabajo y activo fijo, son el corazón de nuestra misión y la aplicación de las finanzas productivas. La suma de ambos equivale al 65% y 85% del total de clientes y cartera de Financiera Confianza, respectivamente.

Construyendo Confianza

La autoconstrucción es la solución requerida por nuestros clientes para acceder a una vivienda-local comercial. Así, gestiona sus recursos y adecúa su inmueble a sus necesidades familiares o de negocio.

Para impulsar este crédito firmamos un convenio con la ONG Water.org, el cual nos ha permitido atender a más de 420 familias mediante el financiamiento de mejoras en sus servicios de agua y saneamiento, impactando así, de manera directa, en su calidad de vida. Empezamos en Lima y el sur del país y en 2018 lo expandiremos a otras regiones.

Crédito grupal “Palabra de Mujer”

En Financiera Confianza creemos firmemente que la mujer es un pilar del desarrollo econó-

mico. Desde 2006 promocionamos el producto Palabra de Mujer, destinado a las mujeres de menores ingresos de áreas rurales y urbanas, quienes acceden al “crédito con educación”. Para lograr su inclusión financiera, se forman grupos de apoyo mutuo de entre 8 a 25 integrantes, con garantía solidaria, con créditos sucesivos en ciclos y capacitación en desarrollo humano y gestión empresarial. En 2017 atendimos a 48,812 clientas de Palabra de Mujer.

Crédito Educativo

El acceso a la educación es la forma más democrática de inclusión social. Bajo esta premisa, y en trabajo conjunto con OMTRIX se ha desarrollado una propuesta de crédito educativo, con pilotos en Norte y Lima. Desde marzo de 2017, además de financiar estudios universitarios de pregrado y técnicos, empezamos a financiar capacitaciones en oficios, idiomas, computación e implementos para estudios. Asimismo, realizamos nuevas capacitaciones y acompañamiento a nuestra fuerza de ventas, iniciamos el programa de incentivos mensuales para nuestros asesores y administradores y firmamos convenios con universidades. ¿Los resultados? Al cierre de 2017 registramos 771 créditos, con un monto desembolsado de S/1.5 millones.

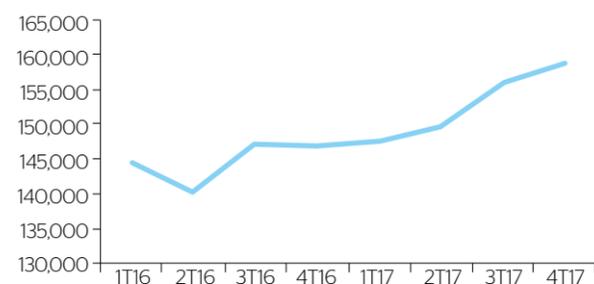
AHORROS

En 2017 continuamos generando cultura de ahorro como forma de prevenir la vulnerabilidad de nuestros clientes, enseñándoles la importancia de la buena administración y planificación de sus recursos.

Nuestro saldo de captaciones (Ahorros, Plazo Fijo y CTS) creció en S/776 millones en el año, de los cuales S/63.3 millones corresponden a la Red de Agencias.

Durante 2017 centramos la oferta del producto de Ahorros a los empresarios de la microempresa, gracias lo cual crecimos 8% respecto de 2016, alcanzando cerca a S/ 160 millones en ahorros. También se potenció las capacitaciones e incentivos en las agencias.

Ahorros (en miles de S/.)



SEGUROS Y SERVICIOS

Nuestra propuesta de valor se completa con la amplia gama de seguros que ofrecemos en alianza con las principales compañías aseguradoras, con el fin de que nuestros clientes estén protegidos ante eventos adversos. Nuestros principales seguros son desgravamen, multiriesgo, agrario, múltiple, protección de tarjetas y SOAT. Así, a raíz de El Fenómeno del Niño Costero, nuestros clientes afectados fueron beneficiados con la cobertura del seguro Multiriesgo con una indemnización superior a los S/2 millones.

Seguros: Avances en 2017

- 1 Mantuvimos el nivel de penetración del Seguro Multiriesgo en 81% como mínimo
- 2 Incrementamos la colocación de los seguros Protección de Cuotas y Múltiple crédito en más de 100%
- 3 Mejoramos y Relanzamos el Seguro Agro a Nivel Nacional
- 4 Implementamos indicadores de gestión y seguimiento para todos los seguros optativos.





GESTIÓN SOCIAL Y HUMANA

NUESTRA RAZÓN DE SER: NUESTROS CLIENTES

Llegamos hasta donde están nuestros clientes para ofrecerles una propuesta integral de productos de Ahorros, Créditos y Seguros. Al cierre de 2017, el 82% de nuestros clientes tiene productos de ahorro, un 29% cuenta con al menos un producto de crédito (el 18% contrató además un seguro voluntario) y el 14% tiene únicamente productos de crédito (el 3% de ellos con un seguro voluntario). Nuestros clientes buscan nuevos productos y nuestros esfuerzos apuntan a atender estas nuevas necesidades.



En 2017 atendimos a 82 mil clientes nuevos



52%
son mujeres



75%
son vulnerables



24%
del sector rural



42%
incluidos al sistema financiero

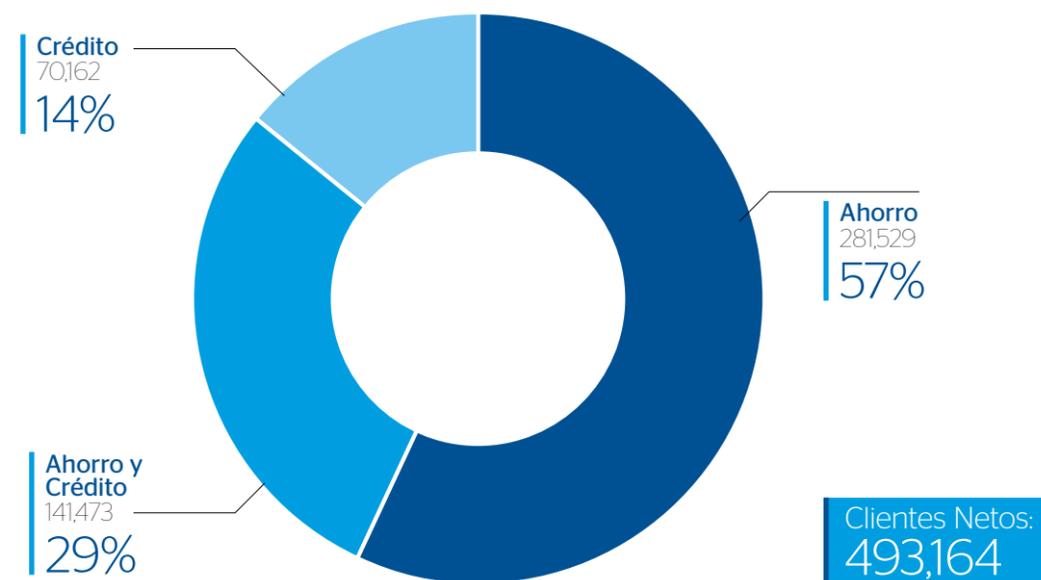


4,200 PEN
promedio de desembolso



58%
de clientes son exclusivos

Cientes



Además:

- El 42% tomó su primer crédito en el sistema formal con nosotros, lo que equivale a 34,378 clientes incluidos. En los últimos 3 años (2015-2017), esta cifra de inclusión llega a 110 mil clientes.
- El promedio de su primer desembolso es de S/ 4,200 y, para el crédito Palabra de Mujer, enfocado en mujeres emprendedoras, el promedio es S/ 675, reflejo de nuestro compromiso con las mujeres de bajos ingresos.

- El 24% son clientes rurales, principalmente del sector agrícola. En 2017 atendimos a 11,500 clientes nuevos con créditos agrícolas, siendo el % de ruralidad en estos créditos de 70%. Financiera Confianza es la entidad con un mayor % de cartera agro (cerca de 22%).
- El 75% de los clientes nuevos son vulnerables².

²De acuerdo con las líneas de pobreza del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), diferenciando entorno rural y urbano. Se considera como segmento vulnerable al formado por clientes cuyo excedente per cápita (estimado a partir del excedente del negocio dividido por el tamaño del hogar) está sobre la línea de pobreza, pero por debajo del umbral que se obtiene al multiplicar por tres la cifra atribuida a dicha línea.

PROPUESTA DE VALOR A NUESTROS COLABORADORES

Nuestra misión se desarrolla con y por personas, por lo que la gestión de nuestros colaboradores tiene valor estratégico. Como nuestro alcance nacional nos orienta a contar con un equipo diferenciado, capacitado y comprometido; nuestros procesos buscan incorporar a profesionales diversos que se identifiquen con lo que hacemos, a quienes brindamos además alternativas de formación y desarrollo, permitiéndoles así su crecimiento profesional.

2,127 colaboradores

Género	Categoría	Antigüedad	Edad	Territorio
Mujeres 45%	Asesores 58%	Menor de 1 año 23%	Menos de 30 años 39%	Norte 27%
Hombre 55%	Soporte Comercial 32%	Entre 1 y 5 años 45%	Entre 30 y 40 años 48%	Lima-Oriente 36%
	Staff 10%	Más de 5 años 32%	Más de 40 años 13%	Centro 22%
				Sur 15%

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Contamos con programas que buscan fortalecer e impulsar los conocimientos, capacidades y competencias de nuestros equipos. Todos los asesores comerciales son formados en nuestras Escuelas de Formación de Asesores y, en general, velamos por la continua formación y capacitación de todos nuestros colaboradores a través de diferentes programas.

Escuelas de Formación de Asesores

En 2017 ejecutamos cuatro Escuelas de Asesores en tres territorios, con 88 participantes.

Nuestras Escuelas se han consolidado como el principal medio de reclutamiento, entrenamiento e incorporación de asesores comerciales. Hemos diseñado un programa integral, de un mínimo de cuatro meses, que combina lo teórico con la práctica en campo con el fin de mostrar que nuestra misión es el principal impulsor para cumplir los objetivos.

Certificación en Riesgos de Crédito

Continuamos fortaleciendo la cultura de riesgo crediticio, para afianzar una cartera sana y sólida, y lograr en nuestros clientes créditos responsables y productivos. En 2017 certificamos a 1,108 asesores comerciales, 310 más que en 2016.



CULTURA CORPORATIVA

Viviendo Nuestra Misión

Este programa busca que todos nuestros colaboradores puedan comprender, interiorizar y alinear su trabajo a nuestra misión. De los 145 colaboradores del Staff y del Área de Operaciones que ingresaron a trabajar a Financiera Confianza en 2017, un 60% participó del programa. Además de participar en el comité de créditos, acompañaron a nuestros asesores comerciales en una jornada de

trabajo. Nuestra satisfacción llega con los testimonios de los participantes, que renuevan su motivación y valoran el impacto de nuestra misión.

La Cultura Confianza en Números

En 2017 llevamos a cabo la cuarta encuesta de Clima Laboral, con participación del 94% de colaboradores. El Índice de Clima Laboral se mantuvo en 86% y esto indica que el clima organizacional viene mejorando y que sus resultados son vitales para desarrollar los programas de cultura y gestión.

Certificación de Administradores

En 2017 se continuó con estas certificaciones y se capacitaron a 102 administradores, con el fin de que cuenten con las competencias necesarias para la adecuada ejecución de nuestra estrategia.

Comerciales con mayor experiencia en la organización y busca prepararlos para asumir nuevas responsabilidades. En 2017 ejecutamos el programa en Trujillo (Norte) y Lima, con un total de 70 participantes.

Certificación en Operaciones

Esta certificación se inició en 2015, dirigida a nuestros equipos de Operaciones para reforzar sus capacidades en la atención a nuestros clientes y en el proceso crediticio. En 2017 participaron 91 Jefes de Operaciones.

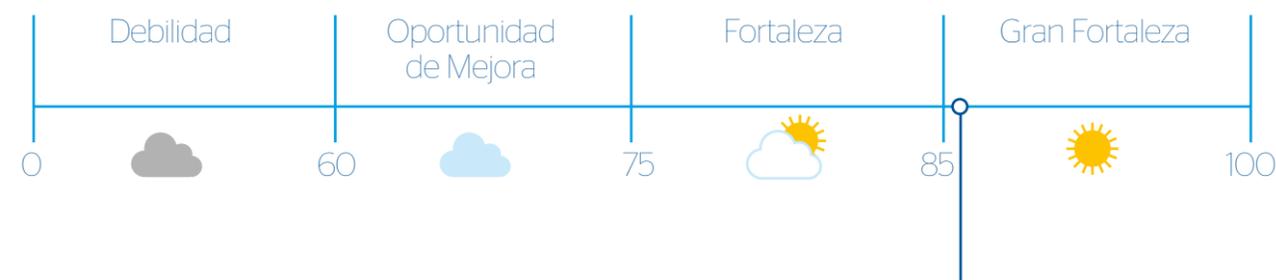
Campus Microfinanzas

Esta herramienta de capacitación virtual y permanente está disponible para que nuestros colaboradores accedan, en cualquier momento y sin costo, a más de 80 elementos formativos: cursos virtuales y presenciales debidamente certificados, videos y más. En 2017 alcanzamos 86,060 horas de capacitación, lo que equivale a 40 horas por colaborador.

Diploma de especialización en microfinanzas en alianza con Universidad ESAN

Este programa está dirigido a los Asesores

Clima Laboral



Indicador de clima - General		
Nov. 2015	Set. 2016	Oct. 2017
81%	86%	85.7%

Participación general		
Nov. 2015	Set. 2016	Oct. 2017
86%	89%	94%

Financiera **confianza** 85.7%

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.

GESTIÓN ECONÓMICA



CREACIÓN DE VALOR DIRECTO A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupo de Interés	Creación de Valor Directo
 COLABORADORES	<p>Gastos de personal 2016: PEN 151.2M (USD 45.1M) 2017: PEN 143.9M (USD 44.4M)</p> <p>Plan de Beneficios (CTS) 2016: PEN 9.0M (USD 2.67M) 2017: PEN 8.7M (USD 2.69M)</p>
 CLIENTES	<p>Intereses pagados 2016: PEN 44.9M (USD 13.4M) 2017: PEN 48.2M (USD 14.9M)</p>
 PROVEEDORES	<p>Gastos por servicios recibidos de terceros 2016: PEN 55.1M (USD 16.4M) 2017: PEN 52.1M (USD 16.1M)</p>
 GOBIERNO	<p>Contribuciones e impuestos 2016: PEN 8.6M (USD 2.6M) 2017: PEN 14.2M (USD 4.4M)</p>
 ACCIONISTAS	<p>Utilidades generadas 2016: PEN 16.0M (USD 4.8M) 2017: PEN 23.7M (USD 7.3M)</p>

TC 2016: 3.356
 TC 2017: 3.241

GESTIÓN DE RIESGOS

Nuestra gestión de riesgos responde al apetito de riesgo definido por el Directorio, alineado a nuestra visión y misión. La Gerencia de Riesgos consolida la cultura de administración de riesgos en nuestra entidad.

Gestión de Riesgo de Crédito

En 2017 los lineamientos se orientaron al acompañamiento y dinamismo en la gestión de riesgos, destacando el control de los indicadores de riesgos. Pese al complejo escenario por el impacto del Fenómeno del Niño Costero, se logró cumplir con los objetivos del año.

Lineamientos Estratégicos 2017

- Riesgo de Crédito**

 - 1 Eficiencia y calidad en los procesos de riesgo con foco en montos menores y en segmentos de clientes nuevos.
 - 2 Gestión dinámica de políticas y autonomías de riesgo personalizada con participación activa de Comercial
 - 3 Agilidad en los procesos de riesgo que impactan en el flujo de crédito.
- Riesgo Operacional**

 - 4 Avanzar en nuestro plan de Riesgo Operacional.
- Riesgo de Liquidez y Mercado**

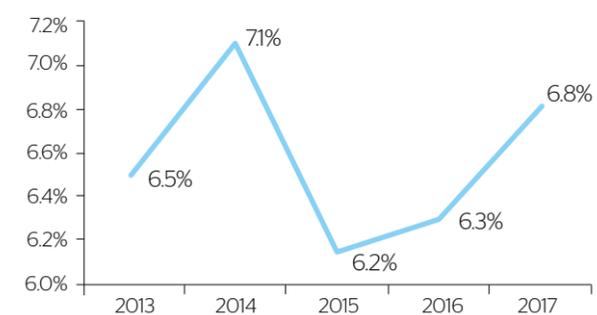
 - 5 Metodología de apetito al riesgo de Liquidez.

RESULTADOS³

Indicador de Mora

En 2017 el Fenómeno del Niño Costero impactó en las colocaciones del primer semestre, y los mayores ingresos de mora se hicieron efectivos a mediados de año. A pesar de esto, se logró cumplir con los objetivos de mora, aislando incluso el efecto del portafolio del Niño Costero. Este indicador se ubicó por debajo del cierre 2016, debido a una gestión oportuna de este portafolio.

Mora



Cobertura de supervisión

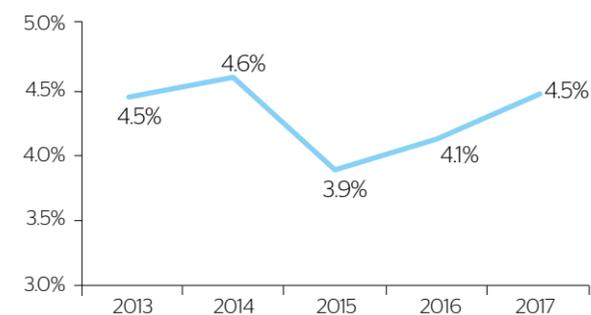
En 2017 se alcanzó una cobertura de 78%, superior al 56% de 2015, y se priorizó la supervisión de canales alternos hasta cubrir el 100%.



Indicador de Prima de Riesgo

Durante 2017 destacó el control del gasto de provisiones, y se logró el objetivo de la prima de riesgo del año. A pesar del mayor gasto proveniente de operaciones afectadas por el fenómeno climático, la gestión de recuperación en otros portafolios permitió contrarrestar el impacto.

Prima de Riesgos



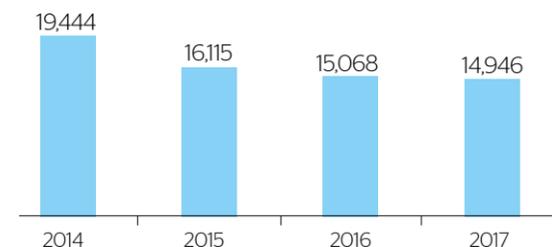
GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

En 2017 mantuvimos eficientes niveles de liquidez con adecuada cobertura de nuestras obligaciones a corto plazo. La exposición al riesgo de mercado proveniente de variaciones del tipo de cambio fue mínima, debido a que nuestra posición de cambio cercana a cero permite minimizar posibles pérdidas ante periodos de alta volatilidad del dólar.

Cientes castigados

Mantuvimos la tendencia decreciente de este indicador. La consolidación del modelo de riesgos (admisión, seguimiento y recuperaciones) han permitido continuar con estos buenos resultados.

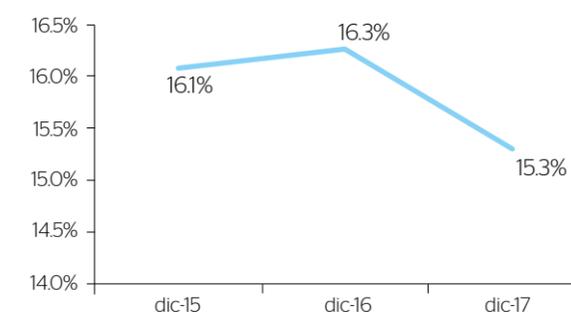
Cientes Castigados



Riesgo de Liquidez⁴

Disponemos de activos líquidos suficientes para cubrir nuestras obligaciones a corto plazo, los cuales se reflejan en el indicador de liquidez que cerró en 15.3%, por encima del límite (10%).

Indicador de Liquidez



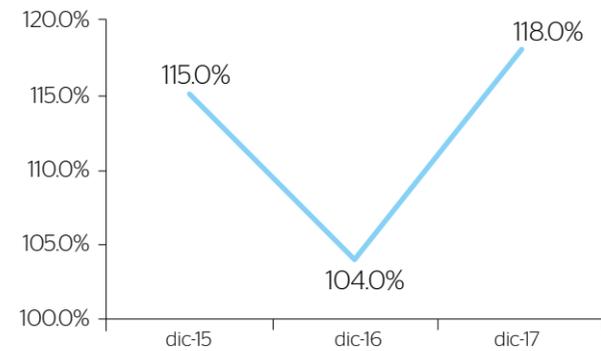
³ Los indicadores de mora y prima de riesgos incorporan los castigos y la recuperación de cartera castigada de 12 meses.

⁴ Promedio mensual

Ratio de Cobertura de Liquidez

Contamos con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a una situación de iliquidez por 30 días. Al cierre del año mejoró el indicador de cobertura y se ubicó en 118%, por encima del límite legal (80%).

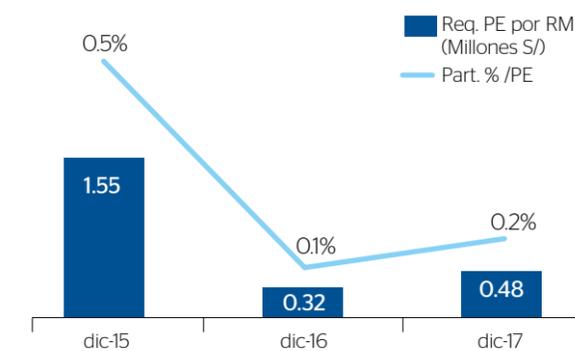
Ratio de Cobertura de Liquidez



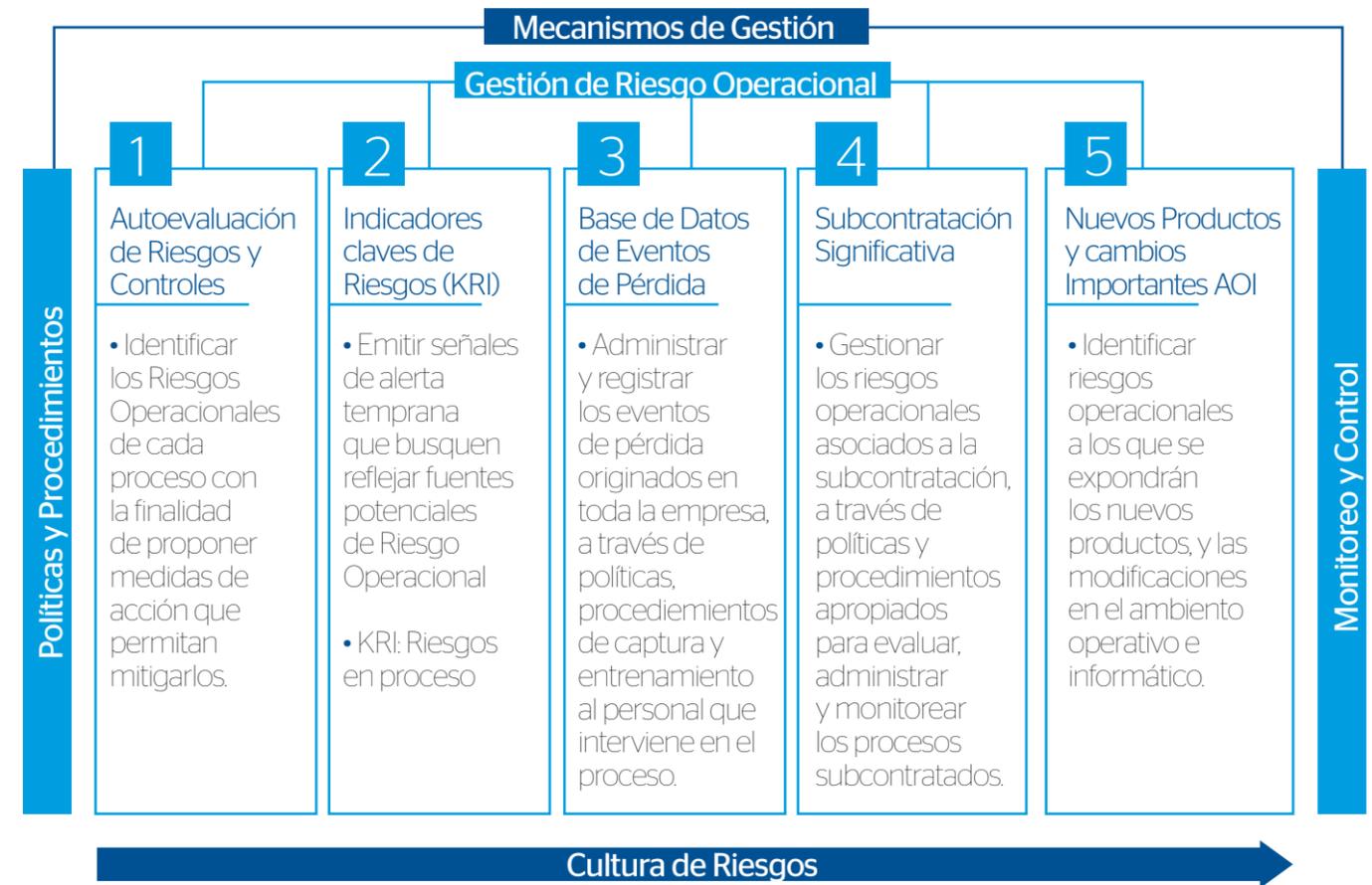
Requerimiento patrimonial por riesgo de mercado

Financiera Confianza mantiene una exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés que afecten nuestro margen financiero y valor patrimonial. El requerimiento de capital por riesgo de mercado fue de S/480 mil, el cual es mínimo, pues representa el 0.15% del patrimonio efectivo.

Requerimiento de Patrimonio por Riesgo de Mercado



GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL



En 2017 implementamos el Proyecto Estratégico ASA de acuerdo con los criterios exigidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con el fin de obtener la autorización del uso del método estándar alternativo para el cálculo de Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional.

Para tal fin, contamos con un equipo especializado en Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información, que desarrollan esfuerzos para crear una Cultura de Riesgos. En 2017 se cumplió el 100% de lo planificado en cuanto a ASA y esto seguirá así este año.

- 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 2017 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.

DESEMPEÑO FINANCIERO

Principales cifras de Financiera Confianza

	2015	2016	2017	Variación 17/16	
				Abs.	%
Oficinas	203	205	201	-4	-2,0%
Agencias	101	104	101	-3	-2,9%
Locales Compartidos	38	36	36	-	0,0%
Tambos	64	65	64	-1	-1,5%
Tambos Básicos (EOB)			48		
Tambos Plus (EOBP)			16		
N° Deudores	213.152	212.134	211.635	-499	-0,2%
N° Depositantes	351.484	407.060	437.409	30.349	7,5%
N° de Créditos	236.652	238.293	238.338	45	0,0%
N° de Cuentas de Ahorros	555.509	646.741	732.785	86.044	13,3%
Total Personal	2.168	2.137	2.127	-10	-0,5%
Personal Comercial	1.370	1.357	1.362	5	0,4%
Operaciones	413	425	433	8	1,9%
Soporte Comercial	144	140	109	-31	-22,1%
Staff	241	215	223	8	3,7%

Registramos un crecimiento en colocaciones de 2.1%, alcanzando una cartera bruta de PEN 1,566.9 millones (USD 483.5 millones). Esto nos ubica en el segundo lugar en el ranking de colocaciones en el sistema de Empresas Financieras (EF) y en la posición N°9 en el sector de Microfinanzas. Continuamos alineados a nuestra misión y alejados de los mercados sobreendeudados.

Se destaca nuestra especialización en créditos productivos (Micro y pequeña empresa), el cual obtuvo una participación del 84.9% del total de colocaciones en línea con la estrategia definida. Asimismo, en 2017 se otorgaron 248,723 créditos Mype por un monto de PEN

1,784.5 millones (USD550.6 millones), que representan el 84.3% del total anual.

La cartera Agropecuaria y Construyendo Confianza lograron un crecimiento de 16.2% y 8.6% respectivamente, ganando mayor participación y concentrando el 18.9% y 12.3% respectivamente del total de colocaciones, con un mayor crecimiento en los territorios Norte y Centro.

La cartera de créditos se distribuyó entre 211,635 clientes, de los cuales el 50.8% corresponde a mujeres. En pasivos, la cartera de depósitos la conformaron 437,409 depositantes, siendo 493,164 clientes netos al cierre de 2017 (24,262 clientes más respecto de 2016).

CUENTAS DEL BALANCE

Análisis del Balance General al 31 de diciembre de 2017

Balance General (Cifras en miles de PEN)	DIC - 16	DIC - 17	DIC - 17 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
Disponible	164.962	224.325	69,2	59.362	36,0%
Inversiones	41.011	38.163	11,8	-2.847	-6,9%
Cartera de créditos neta	1.500.575	1.526.749	471,1	26.174	1,7%
Cartera de créditos bruta	1.534.462	1.566.941	483,5	32.479	2,1%
Provisiones	-66.932	-72.933	-22,5	-6.001	9,0%
Activos fijo	35.443	29.254	9,0	-6.189	-17,5%
Intangible	33.293	26.565	8,2	-6.728	-20,2%
Otros activos	28.549	25.627	7,9	-2.922	-10,2%
Total activos	1.803.832	1.870.683	577,2	66.851	3,7%
Obligaciones con el público	914.694	1.026.333	316,7	111.638	12,2%
Depositos del SF	37.950	7.866	2,4	-30.084	-79,3%
Adeudados a corto y largo plazo	533.319	500.193	154,3	-33.126	-6,2%
Cuentas por pagar	19.322	21.193	6,5	1.870	9,7%
Otros pasivos	12.260	10.668	3,3	-1.592	-13,0%
Total pasivos	1.517.546	1.566.253	483,3	48.707	3,2%
Patrimonio	286.286	304.430	93,9	18.144	6,3%
Total pasivo y patrimonio	1.803.832	1.870.683	577,2	66.851	3,7%

Fuente: Estados Financieros 2017 - Financiera Confianza

Activos

Alcanzamos un activo de PEN 1,870.7 millones (USD 577.2 millones). En relación con diciembre de 2016, el volumen de activos creció 3.7%, principalmente por mayores niveles de disponible y por la recuperación en el crecimiento de la cartera de créditos asociado con las campañas navideñas y agrícola (+PEN26.2M).

Nuestra cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 81.6% del total. Nos mantuvimos en el TOP TEN del ranking de

colocaciones del sector de Microfinanzas, con una participación de 3.8% del mercado de colocaciones, una posición importante en un contexto de moderado crecimiento de la actividad económica del país.

Nuestro activo intangible disminuyó en PEN 6.7 millones (USD2.1 millones), y los indicadores de liquidez alcanzaron 15.3% y 292.6% para moneda nacional y moneda extranjera, respectivamente.

Calidad de la Cartera (en miles de PEN)



Fuente: Gerencia de Finanzas - Financiera Confianza

La evolución favorable de nuestra cartera de créditos se vio reflejada en una mayor cartera vigente que alcanzó PEN 1,498.4 millones (USD 462.3 millones).

El ratio de cartera atrasada se incrementó

marginalmente en 2pbs en relación a diciembre de 2016, y se ubicó muy por debajo del promedio de las empresas financieras (5.5%), y por debajo del ratio alcanzado por el segmento de las Cajas Municipales (5.4%), indicativo de la adecuada gestión del riesgo de crédito.

Pasivos

El pasivo total alcanzó PEN 1,566.3 millones (USD 483.3 millones). Los pasivos se incrementaron en 3.2%, producto de las mayores obligaciones financieras en el nivel local y el exterior.

Las obligaciones con el público mostraron un aumento de 12.2% y totalizaron PEN 1,026.3 millones (USD 316.7 millones), ubicándose como la principal fuente de financiamiento.

El saldo de adeudados registró una disminución de PEN 33.1 millones (USD 10.2 millones), alcanzando PEN 500.2 millones (USD 154.3 millones). Asimismo, realizamos emisiones de Certificados de Depósitos Negociables, que a diciembre de 2017 alcanzaron PEN 61.8 millones (USD 19.1 millones), monto que sustituye parte del fondeo proveniente de los DPF y adeudados.

Patrimonio

Nuestro patrimonio alcanzó un saldo de PEN 304.4 millones (USD 93.9 millones), debido a los buenos resultados netos del ejercicio como reflejo de un buen desempeño comercial. En tanto, el patrimonio efectivo ascendió a PEN 330.7 millones (USD 102.0 millones) y el total de activos ponderados por riesgos totalizó PEN 2,038.7 millones

(USD629.0 millones). En ese sentido, el ratio de capital que se obtuvo fue 16.2%, dentro de los parámetros requeridos por la SBS.

CUENTAS POR RESULTADOS

Nuestros ingresos financieros alcanzaron PEN 396.2 millones (USD 122.2 millones), gracias a los mayores ingresos de la cartera de créditos, que representan el 98.9% del total. Los gastos financieros alcanzaron PEN 85.9 millones (USD 26.5 millones), con una disminución en PEN 10.1 millones respecto de diciembre de 2016.

El gasto de provisiones alcanzó PEN 67.9 millones, con un incremento de PEN 5.3 millones en comparación con diciembre de 2016, explicado por la constitución de provisiones voluntarias y dado el crecimiento enfocado en mantener la calidad de cartera y la gestión de recuperaciones.

Los gastos de administración alcanzaron PEN 197.6 millones a diciembre de 2017, PEN 10.7 millones menos que en diciembre de 2016. Los gastos de personal disminuyeron en PEN 7.4 millones, debido al proceso de aligeramiento de la planilla 2016-2017. Por su parte, los gastos generales disminuyeron en PEN 3.0 millones.

Análisis del estado de resultados al 31 de diciembre de 2017

Balance General (Cifras en miles de PEN)	DIC - 16	DIC - 17	DIC - 17 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
Ingresos Financieros	397,686	396,169	122,2	-1,517	-0,4%
Gastos Financieros	-96,069	-85,950	-26,5	10,119	-10,5%
Margen Financiero Bruto	301.617	310.219	95,7	8.602	2,9%
Provisiones	-62,583	-67,859	-20,9	-5,276	8,4%
Margen Financiero Neto	239.034	242.360	74,8	3.326	1,4%
Ingresos por Servicios Financieros	17,917	18,604	5,7	687	3,8%
Gastos por Servicios Financieros	-9,256	-9,615	-3,0	-359	3,9%
Margen Operacional Neto Ing y Gsts Finan	247.696	251.350	77,6	3.654	1,5%
Resultado por Operaciones Financieras	-2,305	306	0,1	2,611	-113,3%
Margen de Operacional	245.391	251.656	77,6	6.265	2,6%
Gastos de Administración	-208,294	-197,625	-61,0	10,669	-5,1%
Depreciación y Amortización	-17,059	-15,788	-4,9	1,271	-7,4%
Margen de Operacional Neto	20.038	38.242	11,8	18.205	90,9%
Valuación de Activos y Provisiones	-2,886	-3,101	-1,0	-215	7,5%
Resultados De Operación	17.152	35.142	10,8	17.989	104,9%
Otros Ingresos y Gastos	6,330	1,698	0,5	-4,632	-73,2%
Resultado de Ejercicio Antes de Impuestos	23.483	36.840	11,4	13.357	56,9%
Impuestos	-7,496	-13,153	-4,1	-5,657	75,5%
Resultados Netos	15.987	23.686	7,3	7.700	48,2%

Fuente: Estados Financieros 2017 - Financiera Confianza

El Resultado Neto del ejercicio se incrementó en PEN 7.7 millones respecto de diciembre de 2016, alcanzando un monto de

PEN 23.7 millones (USD 7.3 millones), debido principalmente al menor gasto financiero y operativo.

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS 2017

Financiera
confianza

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Accionistas y Directores Financiera Confianza S.A.A.

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de Financiera Confianza S.A.A., los cuales comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2017, y el estado de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha; así como las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

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

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios

de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.

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

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

Opinión

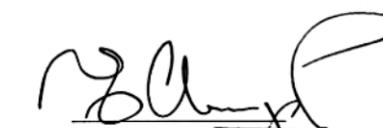
En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Financiera Confianza S.A.A. al 31 de diciembre de 2017, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) para entidades financieras en Perú.

Otro Asunto

Los estados financieros de Financiera Confianza S.A.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2016, fueron auditados por otros auditores independientes quienes, en su dictamen de fecha 13 de febrero de 2017, emitieron una opinión sin salvedades sobre dichos estados.

Lima, Perú,
12 de febrero de 2018

Refrendado por:



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

EN MILES DE SOLES

Activo

	2017	2016
Disponible	224,325	164,962
Inversiones disponibles para la venta	38,163	41,011
Cartera de créditos	1,526,749	1,500,575
Cuentas por cobrar	5,036	4,534
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados	133	189
Participación en asociadas	49	47
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	29,255	35,443
Activos intangibles	26,565	33,293
Impuestos corrientes	341	4,057
Impuesto diferido	17,295	15,766
Otros activos	2,772	3,956
Total activo	1,870,683	1,803,833
Riesgo y compromisos contingentes	233	475

EN MILES DE SOLES

Pasivo

	2017	2016
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	1,034,199	952,644
Adeudos y obligaciones financieras	500,193	533,319
Cuentas por pagar	21,193	19,323
Provisiones	8,390	9,577
Otros pasivos	2,278	2,684
Total pasivo	1,566,253	1,517,547
Patrimonio		
Capital social	224,732	217,573
Capital adicional	38,086	38,086
Reserva obligatoria	15,200	13,601
Reserva facultativa	2,639	1,005
Resultados no realizados	87	34
Resultados del ejercicio	23,686	15,987
Total patrimonio	304,430	286,286
Total pasivo y patrimonio	1,870,683	1,803,833
Riesgo y compromisos contingentes	233	475



EN MILES DE SOLES	2017	2016
Ingresos por intereses		
Disponible	2,292	2,798
Fondos interbancarios	236	648
Inversiones disponibles para la venta	1,946	1,496
Cartera de créditos directos	391,695	392,744
	396,169	397,686
Gastos por intereses		
Obligaciones con el público	(48,179)	(44,890)
Fondos interbancarios	(159)	(48)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	(1,066)	(1,085)
Adeudos y obligaciones financieras:		
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	(9,600)	(19,269)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales	(19,933)	(25,581)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras	(119)	(86)
Valores, títulos y obligaciones en circulación	(6,894)	(5,109)
	(85,950)	(96,068)
Margen financiero bruto	310,219	301,618
Provisiones para créditos directos, neta de recuperos	(67,859)	(62,583)
Margen financiero neto	242,360	239,035
Ingresos por servicios financieros	18,604	17,917
Gastos por servicios financieros		
Prima al fondo de seguro de depósito	(3,005)	(2,770)
Gastos diversos	(6,609)	(6,485)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	251,350	247,697
Resultado por operaciones financieras		
Utilidad (pérdida) en diferencia de cambio, neta	306	(2,306)
Otros	-	1
Margen operacional	251,656	245,392
Gastos de administración		
Gastos de personal y directorio	(144,492)	(152,085)
Gastos por servicios recibidos de terceros	(52,076)	(55,100)
Impuestos y contribuciones	(1,057)	(1,110)
	(197,625)	(208,295)
Depreciaciones y amortizaciones	(15,788)	(17,059)
Margen operacional neto	38,243	20,038

En miles de soles	2017	2016
Valuación de activos y provisiones		
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar	(1,485)	(1,110)
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos	24	180
Provisiones para litigios y demandas	(203)	(808)
Otras provisiones	(1,436)	(1,148)
	(3,100)	(2,886)
Resultado de operación	35,143	17,152
Otros ingresos y gastos, neto	1,696	6,336
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta	36,839	23,482
Impuesto a la renta	(13,153)	(7,495)
Resultado neto del ejercicio	23,686	15,987
Utilidad básica y diluida por acción en soles	5,665	3,824
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en miles)	4,181	4,181

En miles de soles	2017	2016
Resultado neto del ejercicio	23,686	15,987
Otro resultado integral		
Inversiones disponibles para la venta	53	102
Resultado integral total del ejercicio	23,739	16,089

	FONDOS PROPIOS							AJUSTES AL PATRIMONIO		TOTAL PATRIMONIO	
	Número de acciones (nota 16.A)	Capital social (nota 16.A)	Capital adicional (nota 16.B)	Reserva obligatoria (nota 16.C)	Reserva facultativa (nota 16.D)	Resultados acumulados (nota 16.E)	Resultado del ejercicio	Total fondos propios	Activos financieros disponibles para la venta	Total de ajustes al patrimonio	
EN MILES DE SOLES											
Saldos al 1 de enero de 2016	3,951,473	212,391	38,086	11,932	-	-	12,086	274,495	(68)	(68)	274,427
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	15,987	15,987	-	-	15,987
Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	102	102	102
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	15,987	15,987	102	102	16,089
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	12,086	(12,086)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	1,669	1,005	(2,674)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	96,401	5,182	-	-	-	(5,182)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(4,230)	-	(4,230)	-	-	(4,230)
Saldos al 31 de diciembre de 2016	4,047,874	217,573	38,086	13,601	1,005	-	15,987	286,252	34	34	286,286
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	23,686	23,686	-	-	23,686
Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	53	53	53
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	23,686	23,686	53	53	23,739
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	15,987	(15,987)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	1,599	1,634	(3,233)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	133,195	7,159	-	-	-	(7,159)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(5,595)	-	(5,595)	-	-	(5,595)
Saldos al 31 de diciembre de 2017	4,181,069	224,732	38,086	15,200	2,639	-	23,686	304,343	87	87	304,430



EN MILES DE SOLES

Conciliación de la ganancia neta de la Financiera con el efectivo y equivalentes de efectivo provisto por (utilizado en) las actividades de operación

Resultado neto del ejercicio

Ajustes

Depreciación y amortización

Provisión de créditos directos

Provisión para cuentas por cobrar

Impuesto diferido

Provisiones

Impuesto a la renta corriente

Otros

Variación neta en activos y pasivos

Cartera de créditos

Inversiones disponibles para la venta

Otros activos

Obligaciones con el público

Pasivos financieros, no subordinadas

Cuentas por pagar y otras

Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes

Impuesto a las ganancias pagados

Efectivo y equivalentes de efectivo neto provisto por (utilizado en) las actividades de operación

Flujos de efectivo de actividades de inversión

Entrada por ventas de inmuebles, mobiliario y equipo

Salidas por compras de inmuebles, mobiliario y equipo

Salidas por compras de intangibles

Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizado en las actividades de inversión

Flujos de efectivo de actividades de financiamiento

Salidas de pasivos financieros subordinados

Pago de dividendos

Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento

Aumento (disminución) neto en el efectivo y equivalentes de efectivo

Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año

Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año

2017

2016

23,686

15,987

15,788

16,226

67,859

69,185

1,485

1,729

(1,529)

(2,670)

1,436

1,956

14,630

10,063

178

(1,751)

(94,033)

(71,699)

2,898

(8,796)

(724)

(272)

81,555

6,281

(31,631)

(43,557)

(1,511)

(3,006)

80,087

(10,324)

(10,966)

(9,054)

69,121

(19,378)

733

5,312

(2,389)

(6,118)

(1,012)

(715)

(2,668)

(1,521)

(1,495)

(715)

(5,595)

(4,229)

(7,090)

(4,944)

59,363

(25,843)

164,962

190,805

224,325

164,962



ANEXOS

ANEXO 1. PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO

RAMÓN FEIJOO 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, Emprede 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, Emprede 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.

ANEXO 1. PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO

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 diferente empresas, tales como, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Gran Ahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, entre otras.

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 Administrador 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 Crecamos 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 S.A., 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 S.A.A. 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

ANEXO 2. PERFIL DE LA ALTA GERENCIA

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*).

ANEXO 2. PERFIL DE LA ALTA GERENCIA

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 dos 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). 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 2017	Apoyo	Class
Fortaleza Financiera	B+	B+
Certificado de Depósito Negociables	Cp-1 - (pe)	CLA-1-

ANEXO 4. INFORMACIÓN RELACIONADA AL MERCADO DE VALORES

Financiera Confianza S.A.A.
Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	COTIZACIONES 2017				Precio Promedio S/.
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	
PEP169401002	FCONFIC1	2017-01	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-02	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-03	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-04	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-05	90.01	90.01	90.01	90.01	90.01
PEP169401002	FCONFIC1	2017-06	90.29	90.29	90.29	90.29	90.29
PEP169401002	FCONFIC1	2017-07	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-08	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-09	91.10	91.10	91.10	91.10	91.10
PEP169401002	FCONFIC1	2017-10	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-11	--	--	--	--	--
PEP169401002	FCONFIC1	2017-12	91.09	91.09	91.09	91.09	91.09

ANEXO 5. REPORTE SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS SOCIEDADES PERUANAS

Financiera Confianza construye sus principios y políticas internas sobre la base del Buen Gobierno Corporativo. Es a partir de este que establecemos nuestros objetivos y estrategias, siendo una herramienta para el sistema de control interno de la sociedad y, a la vez, un generador de valor a largo plazo y de modo sostenible para nuestros grupos de interés en el marco de nuestra Misión y Visión.

El año 2017 ha sido un año de reformas regulatorias. Durante su transcurso, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP emitió el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por Resolución SBS N° 272 -2017, y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SNS N° 3274-2017. En virtud a los mismos, Financiera Confianza elaboró planes de trabajo a fin de gestionar la adecuación de las operaciones, actividades y políticas internas a las disposiciones contenidas en los mencionados reglamentos, dentro de los plazos legales establecidos.

De igual manera, durante el 2017, el Directorio de Financiera Confianza, en su función de evaluación permanente al Sistema de Control de Interno, aprobó sendas actualizaciones a las políticas internas, entre ellas: (i) al Reglamento de Políticas de Compensaciones y Beneficios; (ii) a Reglamento del Comité de Riesgo Operacional; (iii) el Plan de Emergencias; (iv) a la Política de Gestión de Continuidad del Negocio; y, v) a los Manuales de Organización y Funciones de la Divisiones de Auditoría Interna, Atención al Usuario, Cumplimiento PLAFT, Cumplimiento Normativo y Servicios Jurídicos.

Con relación a la composición del Directorio, en el 2017 se aprobó la dimisión del señor Carlos Alayza Bettocchi al cargo de Director, quedando el Directorio compuesto por seis miembros.

Financiera Confianza plasma los principios del Buen Gobierno Corporativo en todos sus objetivos estratégicos y planes de acción, toda vez que entendemos que es el camino a la competitividad, confianza y transparencia para con nuestros grupos de interés.

PILAR I: Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

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

() 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.*

<i>Pregunta I.2</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>
<i>¿La sociedad promueve únicamente la existencia de clases de acciones con derecho a voto?</i>	X		<i>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.</i>

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

<i>Capital suscrito al cierre del ejercicio</i>	<i>Capital pagado al cierre del ejercicio</i>	<i>Número total de acciones representativas del capital</i>	<i>Número de acciones con derecho a voto</i>
<i>S/ 224 '732,458.75</i>	<i>S/ 224 '732,458.75</i>	<i>4'181,069</i>	<i>4'181,069</i>

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

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

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

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

Principio 2: Participación de los accionistas

Pregunta I.4	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones?	X		El Artículo Undécimo del Estatuto de la Sociedad establece que las acciones podrán representarse mediante anotaciones en cuenta o mediante cualquier otra forma que permita la ley. Actualmente la Sociedad cuenta con acciones inscritas en: (i) el Libro de Matrícula de Acciones siendo el responsable de su registro el Contador General, y; (ii) en el Registro Público de CAVALI, siendo esta última entidad la responsable del registro de las acciones.
b. ¿La matrícula de acciones se mantiene permanentemente actualizada?	X		De conformidad con lo establecido en el Art. 56 de la Ley General del Sistema Financiero, debido a la condición de empresa regulada de la Sociedad, estamos obligados dentro del término de 10 días hábiles del mes siguiente en el que se tomó conocimiento de una transferencia de acciones, a reportarlo a la Superintendencia de Banca y Seguros, lo cual implica mantener actualizados permanentemente los registros internos. En éste contexto, 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

	Si	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 Gobierno Corporativo, la Sociedad se encuentra obligada a poner a disposición de los accionistas toda información que sea solicitada por éstos, salvo en aquellos casos que el Directorio juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social.

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

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

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

Principio 4: Información y comunicación a los accionistas

Pregunta I.6

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

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

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

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

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

Pregunta I.7

	Si	No	Explicación:

¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma?	X	A través de comunicaciones directas, en físico, enviadas a los domicilios de los accionistas (especialmente los Accionistas Minoritarios).
--	---	--

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 efectúan las consultas y/u opiniones a través de correo electrónico, código postal, comunicación telefónicas a un móvil directo, página web, entre otros.

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

Pregunta I.8

	Si	No	Explicación:
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		La 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, cuando se aprueba la Política de Dividendos anualmente; (ii) página web de Financiera Confianza (permanentemente); 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	29/03/2017
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	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 2017, 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 2017, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones, así como los mayores requerimientos de capital por riesgo

	<p>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 2017, pudiendo la Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2018, acordar aumentar dicho porcentaje de capitalización, de acuerdo con lo establecido en la Política de Dividendos 2017. 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 2017 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 2018, 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 2017. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2017, 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.

	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Por acción				
Clase	5,595,296.17	133,195	4,230,067.22	96,401.00
Clase	0	0	0	0
Acción de Inversión	0	0	0	0

Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9	Si	No	Explicación:
¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción?		X	La sociedad no cuenta con políticas o acuerdos que impidan adoptar mecanismos anti-absorción. Es así que un convenio de gobernabilidad entre accionista en el año 2011 se aprobó un mecanismo que impedía la absorción de los accionistas minoritas a efecto de salvaguardar sus derechos.

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

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

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10	Si	No	Explicación:
a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio; así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad?		X	El Estatuto, aprobado por Junta General de Accionistas, no incluye un convenio arbitral. Cualquier disputa entre accionistas o entre accionistas y el Directorio se resolverá por las vías judiciales correspondientes (justicia ordinaria). La justicia ordinaria, por su facilidad de acceso y costos, beneficia, sobre todo a los accionistas minoritarios, el ejercicio de sus derechos en caso de eventuales disputas o impugnación de acuerdos.
b. ¿Dicha cláusula facilita que un tercero independiente resuelva las controversias, salvo el caso de reserva legal expresa ante la justicia ordinaria?		X	Conforme lo indicado en el numeral anterior los estatutos no prevén un convenio arbitral.

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

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

PILAR II: Junta General de Accionistas

Principio 8: Función y competencia

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

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

	Si	No	Órgano
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Directorio, Comité de Directorio de Auditoria, y Auditor General.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		
Designar auditores externos	X		

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

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

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

	Si	No
Convocatorias de la Junta	X	
Incorporar puntos de agenda por parte de los accionistas	X	
Brindar información adicional a los accionistas para las Juntas	X	
El desarrollo de las Juntas	X	

El nombramiento de los miembros del Directorio		X	
Otros relevantes/ Detalle	Derecho de información y Derecho de concurrencia		

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

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

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	Si	No			A través de poderes	Ejercicio directo ^(*)	No ejerció su derecho de
27/02/2017	29/03/2017	Av. Gálvez Barrenechea N° 190, Segundo Piso, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.		x		x	83.35%	3,374,346	83.33%	0.02%	0

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

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

Correo electrónico	X	Correo postal	
--------------------	---	---------------	--

Vía telefónica	X	Redes Sociales	
Página web corporativa	X	Otros / Detalle	

Pregunta II.4

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

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

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

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.5

	Si	No	Explicación:
¿El Reglamento de JGA incluye mecanismos que permiten a los accionistas ejercer el derecho de formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA y los procedimientos para aceptar o denegar tales propuestas?	X		El numeral 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

No

Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto

Pregunta II.6

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad tiene habilitados los mecanismos que permiten al accionista el ejercicio del voto a distancia por medios seguros, electrónicos o postales, que garanticen que la persona que emite el voto es efectivamente el accionista?		X	El Estatuto Social, aprobado por Junta General de Accionistas, solo prevé la participación presencial en las JGA, ya sea por representación directa o por un tercero, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 122 de la LGS, por lo que los votos deben realizarse en la misma Junta General de Accionistas y no a distancia.

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

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

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

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

Pregunta II.7

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

			preferencias de voto.
--	--	--	-----------------------

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

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

Pregunta II.8	Si	No	Explicación:
¿La sociedad permite, a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista, de manera que cumplan con las instrucciones de cada representado?	X		El Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas 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	Si	No	Explicación:
¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona?	X		El Estatuto Social y el Reglamento de la Junta General de Accionistas permite la representación de los accionistas por cualquier persona que haya sido designada por 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:

	Si	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los	X		La sociedad cuenta con el

que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que se establece expresamente el procedimiento y las formalidades para cumplir con la delegación de votos. Asimismo, en la convocatoria a Junta de Accionistas se indica sobre esta facultad de representación del accionista.
b. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas?	X	Financiera Confianza en la comunicación en la que se convoca a Junta de Accionista anexa una carta modelo de representación, que incluye los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, así como el sentido de su voto, entre otros.

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	SI	NO	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		X	La sociedad no tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación. Al respecto, se considera que es una liberalidad del poderdante. Asimismo, tampoco la Ley General de Sociedades establece alguna limitación que requiera ser cumplido por la Sociedad.
b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?	X		Como parte de la política de transparencia y de buen gobierno corporativo cada accionista tiene derecho a delegar sus votos dejando claramente establecido el sentido de éstos. Así, el modelo de carta de representación incluye e incentiva que los accionistas que deleguen sus votos dejen expresamente establecido el sentido de éstos.

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

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

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

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

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

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

Nombre y Apellido	Formación Profesional (*)	Fecha		Part. Accionaria (****)	
		Inicio (**)	Término (***)	N° de acciones	Part. (%)

<i>Directores (sin incluir a los independientes)</i>					
<i>Mercedes Gomez Restrepo</i>	<i>Economista Industrial. Master en Administración Industrial.</i>	<i>30/03/2009</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Elizabeth Matilde Ventura Egoavil</i>	<i>Administradora de Empresas. Master en Gestión de Negocios Globales.</i>	<i>15/04/2011</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Javier Manuel Flores Moreno</i>	<i>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 Empresa Microfinanzas S.A. en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.</i>	<i>21/05/2015</i>			
<i>Directores Independientes</i>					
<i>Ramón Feijóo López</i>	<i>Psicologo con Maestría en Administración de Empresas. Es Director en el Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Empresa Microfinanzas S.A. en Chile. Es Director en</i>	<i>30/03/2009</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

	<i>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.</i>				
<i>Carlos Héctor Alayza Bettocchi</i>	<i>Abogado. Master en Derecho Corporativo.</i>	<i>15/04/2011</i>	<i>19/07/2017</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Ignacio Rojas-Marcos Castello</i>	<i>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.</i>	<i>18/12/2014</i>		<i>0</i>	<i>0</i>
<i>Elvira María Elizabeth Nava Salina</i>	<i>Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.</i>	<i>24/11/2016</i>		<i>0</i>	<i>0</i>

(^o) *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.*

<i>% del total de acciones en poder de los Directores</i>	<i>0</i>
---	----------

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

<i>Menor a 35</i>	<i>Entre 35 a 55</i>	<i>Entre 55 a 65</i>	<i>Mayor a 65</i>
	<i>1</i>	<i>4</i>	<i>1</i>

- 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 permite la designación de Directores suplentes o alternos; sin embargo, desde el 2009 la Junta General de Accionistas no ha designado ningún Director alterno o suplente y en el actual Reglamento de Directorio no se hace mención a la posibilidad que un Director cuente con un Director alterno o suplente.

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

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

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

(**) Completar sólo en caso hubiera dejado el cargo de Director alterno 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.confianza.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
<i>Nombre de los Directores</i>		X			<i>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.</i>
<i>Su condición de independiente o no</i>		X			<i>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.</i>
<i>Hojas de vida</i>		X			<i>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.</i>

Principio 16: Funciones del Directorio

<i>Pregunta III.4</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>
<i>¿El Directorio tiene como función?:</i>			
<i>a. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.</i>	X		<i>De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.17 del Reglamento de Directorio. Y al numeral a. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo</i>
<i>b. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.</i>	X		<i>De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.17 del Reglamento de Directorio. Y al numeral b. y e. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo</i>
<i>c. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.</i>	X		<i>De acuerdo a lo establecido en el numeral 5.1.17 del Reglamento de</i>

		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 5.1.17 del Reglamento de Directorio. Y al numeral t. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo

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

(a) Ejercer las facultades que le confiere la Ley N° 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><i>¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?:</i></p> <p><i>a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.</i></p>	X	<p><i>El literal (e) del numeral 5.1.15 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.</i></p>
<p><i>b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.</i></p>	X	<p><i>El numeral 5.1.12 del Reglamento de Directorio así como el literal (e) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2 del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establece como obligación de la Empresa poner a disposición del nuevo miembro del Directorio la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico y adecuado de la Empresa, de sus operaciones, del sector bancario y de las microfinanzas en general así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo. Asimismo, el Directorio ha instaurado un Programa de Inducción, a través de ejecutivos de la empresa, mediante los cuales se asegura que los miembros del Directorio comprenden cómo funciona el sector de las microfinanzas y cómo se debe evaluar el rendimiento de la empresa en los aspectos económicos y sociales. Dicho Programa de Inducción incluye visitas a Agencias y Clientes de la Empresa.</i></p>
<p><i>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.</i></p>	X	<p><i>En concordancia con la LGS , al Estatuto Social y al Reglamento de Directorio y el Código de Cobierno Corporativos, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio</i></p>

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

Sí No

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

Sí No

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

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

Sí No

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

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	0.028%	Entrega de acciones	0
Directores Independientes	0.045%	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		La Sociedad cuenta con el documento normativo denominado "Reglamento de Directorio de la Empresa". La última actualización del Reglamento se llevó a cabo en Enero 2018.

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	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	X	

de los Directores	
Otros / Detalle	<p><i>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.</i></p>

Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.7	Si	No	Explicación:
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		De 6 Directores titulares, 3 Directores son Independientes.

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

	Si	No
No ser Director o empleado de una empresa de su mismo grupo empresarial, salvo que hubieran transcurrido tres (3) o cinco (5) años, respectivamente, desde el cese en esa relación.	X	
No ser empleado de un accionista con una participación igual o mayor al cinco por ciento (5%) en la sociedad.	X	
No tener más de ocho (8) años continuos como Director Independiente de la sociedad.		X
No tener, o haber tenido en los últimos tres (3) años una relación de negocio comercial o contractual, directa o indirecta, y de carácter significativo ^(*) , 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	

<i>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.</i>	X	
<i>Otros / Detalle</i>	<i>(*) Precisamos que nuestras políticas se encuentran recogidas que un Director Independiente califica como independiente cuando no sea empleado o Director de una empresa de su mismo grupo empresarial. Asimismo, aplican todos los lineamientos exigidos en la Resolución SBS N° 272-2017 para ser considerado Director Independiente.</i>	

() 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.*

<i>Pregunta III.8</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>
<i>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?</i>	X		<i>El Directorio al momento de presentar el candidato a la Junta General de Accionistas indica su condición de independiente o no, previo análisis del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana.</i>
<i>b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?</i>	X		<i>El candidato declara ser independiente ante el Directorio para que éste órgano lo presente a la JGA como tal.</i>

Principio 20: Operatividad del Directorio

<i>Pregunta III.9</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>
<i>¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones?</i>	X		<i>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.</i>

Pregunta III.10

	Si	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		El Estatuto Social permite la realización de sesiones no presenciales y de igual manera se cuenta con la infraestructura necesaria para que las mismas puedan realizarse de manera fluida e ininterrumpida. Asimismo, la Sociedad ha puesto a disposición de los miembros del Directorio, la Plataforma Digital Gobertia mediante la cual se realizan las convocatorias a las Sesiones conjuntamente con la información de sustento de cada punto de agenda a efecto que los Directores puedan contar con la información con la antelación debida.

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

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

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

Nombre	% de asistencia
Ramón Feijóo López	100%
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	100%
Mercedes Gómez Restrepo	100%
Carlos Héctor Alayza Bettocchi	92.30%
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.

	Menor a 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 en el Código de Gobierno Corporativo aprobado por Junta General de Accionistas, anualmente los miembros de Directorio de la Sociedad evalúan el desempeño del Directorio, como órgano colegiado, así como, su desempeño individual como Director. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio.
b. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?		X	A partir del año 2016, y de acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, se alternará la metodología de evaluación con asesores externos especializados en temas de Gobierno Corporativo, y conforme se apruebe previamente en el presupuesto anual de la Sociedad.

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

	Si	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros	X	

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

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión (*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión (*)
Directorio	29/03/2017	Si	n/a	n/a	n/a
Comités de Directorio	29/03/2017	Si	n/a	n/a	n/a
Directores	29/03/2017	Si	n/a	n/a	n/a

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

Principio 21: Comités especiales

Pregunta III.12

	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 5.1.20 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	Los cuatro Comités de Directorio se encuentran presididos por Directores Independientes.
d. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?	X	El presupuesto es el aprobado para el Directorio del cual los Comités de Directorio son parte.

Pregunta III.13

	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, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?	X		La sociedad cuenta con el Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual cuenta con un Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el mismo que en su numeral 5.2.a 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. Asimismo, en el numeral establece la función del Comité de evaluar y proponer al Directorio el sistema de remuneraciones de la Alta Gerencia.

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	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

normas de independencia legal y profesional?		la empresa. Asimismo, en el numeral 5.b.n. del Reglamento del Comité de Auditoría, se indica que es función del Comité el de evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones; así como, evaluar las conclusiones del Auditor Externo y de la Unidad de Auditoría Interna respecto a la suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la Sociedad.
--	--	--

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

	Si	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:*

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

<i>Miembros del Comité ^(*):</i> <i>Nombres y Apellidos</i>	<i>Fecha</i>		<i>Cargo dentro del Comité</i>
	<i>Inicio ^(**)</i>	<i>Término ^(***)</i>	

Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente
Mercedes Gómez Restrepo	21/05/2015		Miembro - Director
Carlos Héctor Alayza Bettocchi	15/04/2011	19/07/2017	Ex Miembro - Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	01/08/2017		Miembro - Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			66.7%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			4
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:	Marzo 2009
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.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Elaborar y proponer al Directorio las políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos; incluyendo los límites de exposición por tipo de riesgo, plazos, montos, monedas e instrumentos, y sus modificatorias; así como la organización requerida para tal gestión, y velar por su cumplimiento, b) Diseñar, implementar y someter a aprobación del Directorio las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los diferentes riesgos a los que se encuentra sujeta la Sociedad, c) Identificar los principales riesgos afrontados por la Sociedad (sistémicos e idiosincrásicos, operacionales, financieros, reputaciones y estratégicos), y proponer al Directorio el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la Sociedad debería asumir en el desarrollo de sus actividades, d) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos, e) Analizar y proponer al Directorio la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la Sociedad o de los patrimonios administrados bajo responsabilidad de la Sociedad, f) Proponer mejoras en la Gestión Integral de Riesgos.</p>

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro - Director
Elizabeth Ventura Egoavil	15/04/2011		Miembro - Director
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Presidente
Ignacio Rojas-Marcos	21/05/2015		Miembro - Director

Castelló			
% 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 type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	El Comité de Auditoría, tiene como propósito principal vigilar que los procesos contables y de reporte financiero de la empresa sean apropiados, así como supervisar y evaluar las actividades de los auditores externos e internos, y velar por el cumplimiento normativo de la organización. Asimismo, de acuerdo al numeral 5.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Velar por que los procesos y procedimientos internos de control busquen la mejora continua para lograr la excelencia de la Sociedad, b) Conocer y evaluar las herramientas y recursos que se requieran para establecer un sistema de control interno efectivo, c) Supervisar la estructura del control interno de la Sociedad, de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos institucionales y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas, d) Evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones, e) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y de la Unidad de Auditoría Interna respecto a la suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la Sociedad, f) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro - Director
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro - Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Presidente
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Miembro - Director
Carlos Hector Alayza Bettocchi	15/04/2011	19/07/2017	Ex Presidente
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			6

<i>Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:</i>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
<i>El comité o su presidente participa en la JGA</i>	Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>

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

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

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

<i>Denominación del Comité:</i>	<i>Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento</i>
<i>Fecha de creación:</i>	<i>Marzo 2009</i>
<i>Principales funciones:</i>	<i>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.</i>

<i>Miembros del Comité (*):</i>	<i>Fecha</i>		<i>Cargo dentro del Comité</i>
<i>Nombres y Apellidos</i>	<i>Inicio (**)</i>	<i>Término (***)</i>	
<i>Mercedes Gómez Restrepo</i>	<i>30/03/2009</i>		<i>Presidente</i>
<i>Ramón Feijóo López</i>	<i>30/03/2009</i>		<i>Miembro - Director</i>
<i>Elizabeth Ventura Egoavil</i>	<i>15/04/2011</i>		<i>Miembro - Director</i>
<i>% Directores Independientes respecto del total del Comité</i>			<i>33.3%</i>
<i>Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:</i>			<i>5</i>
<i>Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:</i>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
<i>El comité o su presidente participa en la JGA</i>	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

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

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

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

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.15	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad adopta medidas para prevenir, detectar, manejar y revelar conflictos de interés que puedan presentarse?	X		La Sociedad cuenta con distintos reglamentos normativos que permiten adoptar las medidas para prevenir, detectar y manejar posibles conflictos de interés. Como son: Código de 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 (e)	Secretaría de Directorio/Oficialía de Cumplimiento

Pregunta III.16 / Cumplimiento	SI	NO	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética ^(*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, gerentes, funcionarios y demás colaboradores ^(**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?	X		La Sociedad cuenta con un Código de Conducta y Código de Gobierno Corporativo que es de aplicación para todos los profesionales de Financiera Confianza (Directores, Gerente General, Gerentes Generales Adjuntos, Gerentes, Oficiales, Personal Administrativos y demás colaboradores de Financiera Confianza). Adicionalmente, la Sociedad, a fin de velar por la integridad ética de todos los funcionarios que representan a la Sociedad, cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, responsable, entre otros, de analizar las situaciones que impliquen un incumplimiento al Código en las que puedan estar inmersos algún miembro del Directorio, la Gerencia General, las Oficialías y/o el Auditor

		<i>Interno; respecto de los demás colaboradores de la Empresa, el responsable es el Comité de Ética y Disciplina.</i>
<i>b. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?</i>	X	<i>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.</i>

(*) *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:

	<i>Si</i>	<i>No</i>
<i>Accionistas</i>	X	
<i>Demás personas a quienes les resulte aplicable</i>	X	
<i>Del público en general</i>	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.

<i>Área encargada</i>	<i>Comité de Directorio de Gobierno Corporativo/Gerencia General Adjunta de Gestión Humana / Oficialía de Cumplimiento Normativo</i>
-----------------------	--

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

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

Sí *No*

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

Número de incumplimientos	9
---------------------------	---

Pregunta III.17	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		La Sociedad cuenta con un "Canal 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.
b. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?	X		Las denuncias las puede hacer cualquier miembro de la Sociedad y se canaliza a través del Oficial de Cumplimiento Normativo quien lo traslada al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento.

Pregunta III.18	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		El Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento es responsable de realizar el seguimiento y control de posibles conflictos de interés que surjan al interior de la Sociedad. Para tal efecto, además, la Secretaría General mantendrá un registro de las operaciones vinculadas y de la gestión de los conflictos generados, a efectos de incorporar la información a la Memoria Anual de Actividad. 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.

<i>Nombres y apellidos</i>	<i>Tipo de Relación</i>	<i>Breve Descripción</i>
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

Pregunta III.19

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>
<p>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?</p>	X		<p>El Reglamento de Directorio en el numeral 5.129. 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.</p>
<p>b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?</p>	X		<p>El literal (e) del numeral 5.116 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I, del Código de Gobierno Corporativo; establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.</p>

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:

<i>Aspectos</i>	<i>Área Encargada</i>

Valoración	Secretaria General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/ Comité de Riesgos.
Aprobación	Directorio
Revelación	Secretaria General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Gerente General Adjunta de Riesgos

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

En el numeral 6.4 de la Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés (RGE 028-001), aprobada por el Directorio de Financiera Confianza, se regula expresamente el procedimiento para la gestión de situaciones que generen potenciales o reales conflicto de interés, dependiendo si involucra a la Alta Dirección y Oficiales de Cumplimiento o al resto de colaboradores de Financiera Confianza. Así, en caso de una potencial situación de conflicto de interés, que afecte a la Gerencia General y/o Alta Dirección se debe poner bajo conocimiento de la Secretaria General de Directorio y Oficial de Cumplimiento Normativo, quienes 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 numeral 5.13 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia General establece como una de las funciones de la Gerencia General proporcionar al Directorio, toda la información necesaria para facilitar las decisiones del referido estamento. Asimismo, la Gerencia General conjuntamente con las Gerencias de Línea que reportan directamente a la Gerencia General tiene la calidad de parte informante en cada uno de los Comités de Directorio.
e. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?	X		El numeral q. del punto 2 de Título I del Código de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento de Directorio establecen como responsabilidad del Directorio la evaluación anual al Gerente General, de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos.
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 anual en función de los resultados de la empresa y el cumplimiento de las metas trazadas para un ejercicio.

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

Cargo	Remuneración (*)	
	Fija	Variable

Gerente General	0.19%	0.03%
Plana Gerencial	0.53%	0.15%

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

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

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

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

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

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

Sí No

PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	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 la Reglamento de Gestión Integral de Riesgos así como documentos normativos y manuales de procedimientos para las operaciones afectas a riesgos, que permitan a sus diferentes áreas operativas contar con guías de acción a fin de enfrentar satisfactoriamente los riesgos inherentes al Sector Financiero de conformidad con las normas emitidas por la SBS. Dichas políticas y documentos normativos son aprobados por el Comité de Dirección (en caso de delegación por parte del Directorio), Comité de Riesgos y el Directorio. Asimismo, la Gestión Integral de Riesgos de la Sociedad se ejecuta a través de diversos órganos de control tales como: (i)

			<i>Directorio, (ii) Comité de Riesgos, (iii) Comité de Auditoría, (iv) Gerencia General, (v) División de Riesgos; y, (vi) Unidades de Negocios y Soporte.</i>
<i>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?</i>	X		<i>La política de Gestión Integral de Riesgos son previamente aprobados por el Comité Global de Riesgos donde participan como miembros las Gerencias Generales Adjuntas de Riesgos de las entidades miembro del Grupo Económico de la Sociedad</i>

¿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

<i>Pregunta IV.2</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>
<i>a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?</i>	X		<i>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.</i>
<i>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?</i>	X		<i>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</i>

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Sí No

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

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

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

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

<i>Pregunta IV.3</i>	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Explicación:</i>

<p>¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?</p>	X	<p>La Sociedad cuenta con distintos órganos de Control Interno, tales como, la División de 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 Auditoría Interna, quien reporta directamente al Directorio. De igual manera, cuenta con una división de Cumplimiento conformada por (i) Oficial de Conducta de Mercado, (ii) Oficial de Cumplimiento; y (iii) Oficial de Cumplimiento Normativo. Y anualmente contrata los servicios de una Sociedad de Auditoría Externa quien audita la parte financiera contable, auditoría interna, prevención de lavado de activos, entre otros.</p>
---	---	---

Principio 26: Auditoría interna

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

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 Auditoria/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 IV.5	Sí	No	Explicación:
¿El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Directorio a propuesta del Comité de Auditoría?	X		El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Comité de Auditoría quien eleva dicha propuesta al Directorio en concordancia con el Reglamento del Comité de Auditoría Interna.

Principio 27: Auditores externos

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

a. ¿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 Auditoría Externa con un máximo de 5 años. La aplicación de esta política se encuentra sujeta a la evaluación de desempeño que realiza el Comité de Auditoría y el Directorio.
b. En caso dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota como máximo cada cinco (5) años?	X		De acuerdo al Reglamento de Auditoría Interna de la SBS el equipo de auditoría rota como máximo cada cinco años.

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

Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L., Firma miembro de Deloitte	Auditoría Externa	2013	466,100	100%

Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2014	352,230	100%
Gris, Hernández 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%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	2017	257,240	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 (KPMG)

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

Sí

No

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

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

PILAR V: Transparencia de la Información

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1	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, Memorias Anuales.	

Pregunta V.2	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 No

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

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

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%	2,066	1.62%

Entre 1% y un 5%	1	2.08%
Entre 5% y un 10%	0	0%
Mayor al 10%	2	96.30%
Total	2069	100.00%

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

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

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

Pregunta V.4

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas?	X		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 V.5	Sí	No	Explicación:
<p>¿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?</p>	X		<p>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.</p>

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 (Código de Gobierno Corporativo).

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.	<i>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</i>	3		X		X			<i>Reglamento del Comité de Auditoría, Reglamento del Directorio</i>
4.	<i>Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas</i>	4		X					<i>Reglamento de Secretaría General y Reglamento de la Oficina de Atención al Accionista</i>
5.	<i>Política de dividendos</i>	5	X						
6.	<i>Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción</i>	6				X			<i>Acuerdo Accionistas</i>
7.	<i>Convenio arbitral</i>	7					X		
8.	<i>Política para la selección de los Directores de la sociedad</i>	8	X	X		X			<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio</i>
9.	<i>Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad</i>	8	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio.</i>
10.	<i>Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo</i>	10				X			<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
11.	<i>Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas</i>	10		X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>

12.	<i>Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.</i>	11		X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
13.	<i>Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA</i>	11		X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
14.	<i>Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas</i>	12						X	
15.	<i>Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas</i>	12	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
16.	<i>Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto</i>	13	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
17.	<i>Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta</i>	13	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
18.	<i>Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.</i>	13						X	
19.	<i>Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA</i>	14		X		X			<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Secretaria General y Código de Gobierno Corporativo</i>
20.	<i>El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad</i>	15	X	X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
21.	<i>Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad</i>	17	X	X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo Y Manual del Director.</i>

22.	<i>Tipos de bonificaciones que recibe el directorio por cumplimiento de metas en la sociedad</i>	17						X	
23.	<i>Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores</i>	17		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
24.	<i>Política de inducción para los nuevos Directores</i>	17		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
25.	<i>Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad</i>	19		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
26.	<i>Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros</i>	20		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
27.	<i>Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses</i>	22		X		X			<i>Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés, Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.</i>
28.	<i>Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas</i>	23		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo</i>

29.	<i>Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia</i>	24		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y MOF de Gerencias.</i>
30.	<i>Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia</i>	24		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana.</i>
31.	<i>Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia</i>	24		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Código de Gobierno Corporativo</i>
32.	<i>Política de gestión integral de riesgos</i>	25		X					<i>Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Riesgos y Reglamento de Seguimiento del Riesgo</i>
33.	<i>Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.</i>	26		X	X				<i>Manual de Auditoría Interna, MOF de Auditoría Interna y Reglamento de Auditoría Interna.</i>

34.	<i>Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.</i>	27		X					<i>Reglamento del Comité de Auditoría</i>
35.	<i>Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas</i>	28				X			<i>Código de Gobierno Corporativo, y Manual de Normas Interna de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y Manejo de Información Privilegiada.</i>

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

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

SECCIÓN D:

Otra información de interés¹

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

¹ 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:	2017
Página Web:	http://www.confianza.pe/
Denominación o razón social de la empresa supervisora ⁵	No se cuenta con una auditoría externa

METODOLOGÍA

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 mar-

cado 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.

⁵Solo 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

	SI	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).	
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.	
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).	
Smart Campaign - La Fundación Microfinanzas BBVA y algunas entidades del Grupo son endorser” de Smart Campaign.	

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

Estos reportes se elaboran	SI	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:	SI	NO
El Portal de la SMV		
Página web corporativa	X	
Redes Sociales		
Otros / Detalle		

Pregunta A.2

	<i>SÍ</i>	<i>NO</i>	<i>Explicación:</i>
<i>¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?</i>		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.*

<i>Documento</i>	<i>Órgano</i>

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

SÍ *NO* *X*

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* *X*

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* *X*

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* *X*

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? ³	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	X	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
Gerencia de Asuntos Laborales	Gerencia General Adjunta de Gestión Humana

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

SÍ	X	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	Se desarrolla un plan de

³ De 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.

y Desarrollo (Gerencia de Gestión Humana)	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 X

NO

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En el año 2017 se llevó a cabo la cuarta encuesta de Clima Laboral, en la que se registró un incremento en la participación llegando a una tasa de respuesta del 94% del total de colaboradores. En cuanto al Índice de Clima Laboral, este se mantuvo en 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 X

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	X
----	---

NO	
----	--

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

SÍ	
----	--

NO	X
----	---

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

(%) 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	X
----	---

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 X

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 X

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 X

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 X

NO

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

SÍ

NO X

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.

Financiera Confianza tiene por política: Velar por la protección de los derechos de los clientes y usuarios 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 requerimientos de información efectuados por los clientes y usuarios.

