

Memoria Anual |2018|

Financiera
confianza

Fundación
BBVA MicroFinanzas



Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2018.

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

Lima, 21 de febrero de 2019.

Luis Germán Linares Peña
Gerente General

Ana Cecilia Akamine Serpa
Gerente General Adjunto de Estrategia y Finanzas

Índice

1 CAPÍTULO Financiera Confianza	4	2 CAPÍTULO Alcance de Financiera Confianza	20
Carta de la Presidencia	6	Entorno Económico 2018	22
Carta del Gerente General	8	Oferta de valor a nuestros clientes	26
Perfil de Financiera Confianza	10		
Gobierno Corporativo: claridad, transparencia y coherencia	14		
Marco Estratégico	18		
3 CAPÍTULO Gestión Social y Humana	30	4 CAPÍTULO Gestión Económica	36
Nuestros clientes y su progreso		Creación de valor directo a nuestros grupos de interés	38
Propuesta de valor a nuestros colaboradores	32	Gestión de riesgos	30
		Desempeño financiero	42
5 CAPÍTULO Estados Financieros	48		
ANEXOS	60		
Perfil de los miembros del Directorio	62		
Perfil de la Alta Gerencia	66		
Clasificación de Riesgos	70		
Información relacionada con el Mercado de Valores	72		
Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas	74		
Reporte de Sostenibilidad Corporativa	158		



Capítulo 1

Financiera Confianza

Carta de la Presidencia

Ramón Feijóo López
Presidente de Directorio



Es un orgullo presentarles un año más el informe de nuestra actividad en Financiera Confianza en el que destacamos el esfuerzo que hemos realizado para alcanzar nuestros objetivos institucionales, siempre con la mirada puesta en ofrecer oportunidades de desarrollo y progreso para las familias excluidas del sistema financiero.

El trabajo que venimos desarrollando desde la Fundación Microfinanzas BBVA en Perú y otros cuatro países, sigue dando buenos resultados. Un logro que nos ayuda a perseguir una meta compartida, la de erradicar la pobreza y la exclusión, que sigue siendo una tarea pendiente en Latinoamérica, la región más desigual del planeta.

En 2018 la Fundación se sumó a los esfuerzos realizados en buena parte del mundo por lograr la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. No solo llevamos la voz de una emprendedora de la Fundación a la sede de Naciones Unidas, sino que reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo a través de nuestra participación en foros internacionales y con el cumplimiento de la Agenda 2030 de Naciones Unidas y sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los que impactamos directamente en ocho de ellos, incluido el ODS 5 de la igualdad de género.

Gracias al trabajo diario de nuestros más de 2,000 colaboradores repartidos por todo el Perú, en Financiera Confianza atendemos a más de 500 mil personas, de las cuales el 52% son mujeres a las que llegamos con una oferta orientada a su desarrollo. Nuestro foco sigue estando en

las personas vulnerables, que representan el 74% de nuestra cartera de clientes, con una preocupación especial, además, por el sector rural de un país tan diverso como este.

Sabemos que para el cumplimiento de nuestra misión, en un escenario complejo y ante un reto tan grande, debemos seguir innovando y aprovechar las herramientas tecnológicas que vamos desarrollando, y adaptarnos rápidamente a las nuevas exigencias.

Desde la Fundación venimos impulsando diversos proyectos relacionados con la tecnología, en los que Financiera Confianza ha tenido un papel importante. De hecho ya podemos hablar de resultados con la digitalización como protagonista.

Además, seguimos siendo la entidad microfinanciera con más alcance rural; con presencia en todo el país y con más de 200 puntos de atención que nos permiten llegar a nuestros clientes por muy lejos que estén.

En 2019 redoblabaremos nuestros esfuerzos enfocados en los emprendedores con menos recursos, con el mismo compromiso de siempre y con la convicción de que nuestra labor está dejando huella en el camino hacia un mundo sin exclusión.

Muchas gracias al equipo de colaboradores de Financiera Confianza por el compromiso demostrado durante el 2018, que se traduce en más oportunidades de desarrollo social para las familias vulnerables del Perú.



Carta del Gerente General

Luis Germán Linares Peña

El año 2018 ha sido especial para nuestra entidad, no solo porque cumplimos cinco años como la nueva Financiera Confianza, de la mano de la Fundación Microfinanzas BBVA, sino porque ante un escenario bastante complejo supimos afrontar las dificultades, implantar cambios para seguir innovando, y aplicar nuestro conocimiento y experiencia en el sector para continuar generando oportunidades de desarrollo social a los emprendedores de bajos ingresos.

El 2018 fue un buen año para el sector microfinanciero, en línea con la mejora del entorno económico, y la aceleración del ritmo en el crédito al sector privado, que creció 8.5% (en 2017 fue de 6.1%). Esta evolución también se vio reflejada en el saldo de colocaciones en el sector microfinanciero, que registró un crecimiento cercano al 10%, y en el saldo de depósitos, que se expandió 13.8%.

Ante este escenario, hicimos modificaciones en nuestra estructura organizacional para potenciar el cumplimiento de nuestra misión, fortalecer la relación con nuestros clientes y llegar a más familias vulnerables de zonas rurales con el fin de acompañar su desarrollo sostenible, E incrementar nuestra escala.

Así, en 2018 atendimos a más de 500

mil clientes de ahorro y crédito, siendo el 52% de ellos mujeres. Asimismo, incrementamos la atención a clientes de crédito en 2.9% respecto de 2017, siendo el 75% de los nuevos clientes vulnerables, y el 27% del ámbito rural.

Nuestro mejor saldo de cartera se debió al mayor dinamismo de productos como Construyendo Confianza, destinado a la mejora de vivienda, agua y saneamiento, sin descuidar el impulso que le dimos a productos como Palabra de Mujer que es nuestra banca comunal, y Crédito Educativo en banca individual, que buscan ampliar nuestra oferta con educación financiera o financiamiento de estudios superiores de los hijos de los emprendedores.

Hemos mejorado la gestión de Riesgos focalizados en la revisión integral de políticas para mejorar nuestro alcance a los más vulnerables, en base a la segmentación de nuestros clientes por perfil de riesgo. Reforzamos también nuestro modelo de autonomías en materia de riesgo de crédito, y propiciamos la resolución en el ámbito comercial, con capacitación y entrega de herramientas de gestión para asegurar la calidad de cartera y la atención oportuna.

Gestionamos una Banca Relacional que tiene en las personas su principal prioridad, razón por la cual nuestros colaboradores son la parte clave de la manera cómo hacemos las cosas. En 2018 la formación ha sido fundamental, hemos iniciado nuestro programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas que permitió

capacitar a nuestros líderes de todo el país en temas relacionados con el sector y nuevos modelos de gestión, con un alto nivel de satisfacción.

Nos complace ver que el compromiso con nuestra misión es reconocido en el ámbito nacional e internacional, pues en 2018 Financiera Confianza ganó el Premio Citi a la Inclusión Financiera Responsable, como mejor entidad del sector, y nuestro producto Construyendo Confianza fue elegido como Práctica Inspiradora en el Concurso "Vivienda en el centro de la Nueva Agenda Urbana", organizada por Urban Housing Practitioners Hub (UHPH) y ONU Habitat.

Nuestras acciones siempre van de la mano de la Fundación Microfinanzas BBVA, una de las instituciones privadas con mayor impacto social en América Latina, y en 2018 renovamos nuestra imagen e incorporamos el logo de la Fundación en nuestras oficinas en todo el país.

Todo lo señalado nos alienta a seguir desplegando nuestros mejores esfuerzos durante el 2019, para llegar a más familias vulnerables y así impulsar su desarrollo sostenible.

Finalmente, agradezco a los colaboradores de Financiera Confianza y sus familias, al Comité de Dirección y al Directorio su confianza y aporte, además de su permanente motivación y apoyo.

Perfil de Financiera Confianza



Somos una entidad líder en el sector microfinanciero

que gracias al compromiso de nuestros colaboradores, y mediante las Finanzas Productivas, impulsamos el desarrollo sostenible de las familias vulnerables del país. Formamos parte, además, de la Fundación Microfinanzas BBVA, con presencia en cinco países de la región y con un impacto en 2,085,945 clientes.

- ⬆ **Compromiso:**
Tenemos **525 mil clientes**, 217 mil de crédito. De este total, 149 mil tienen un microcrédito.
- ⬆ **Inclusión financiera:**
En 2018 hemos incluido al sistema financiero a **31,070 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:**
Amplia red: 101 agencias, 48 EOB y 16 EOBP distribuidos en todo el país.
- ⬆ **Foco agrícola y en el área rural:**
Microfinanciera con más cartera agrícola: **PEN 322 mil** (cerca del 20% de la cartera total).

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.



Datos FMBBVA
(Diciembre 2018)

8.022
empleados

515
oficinas

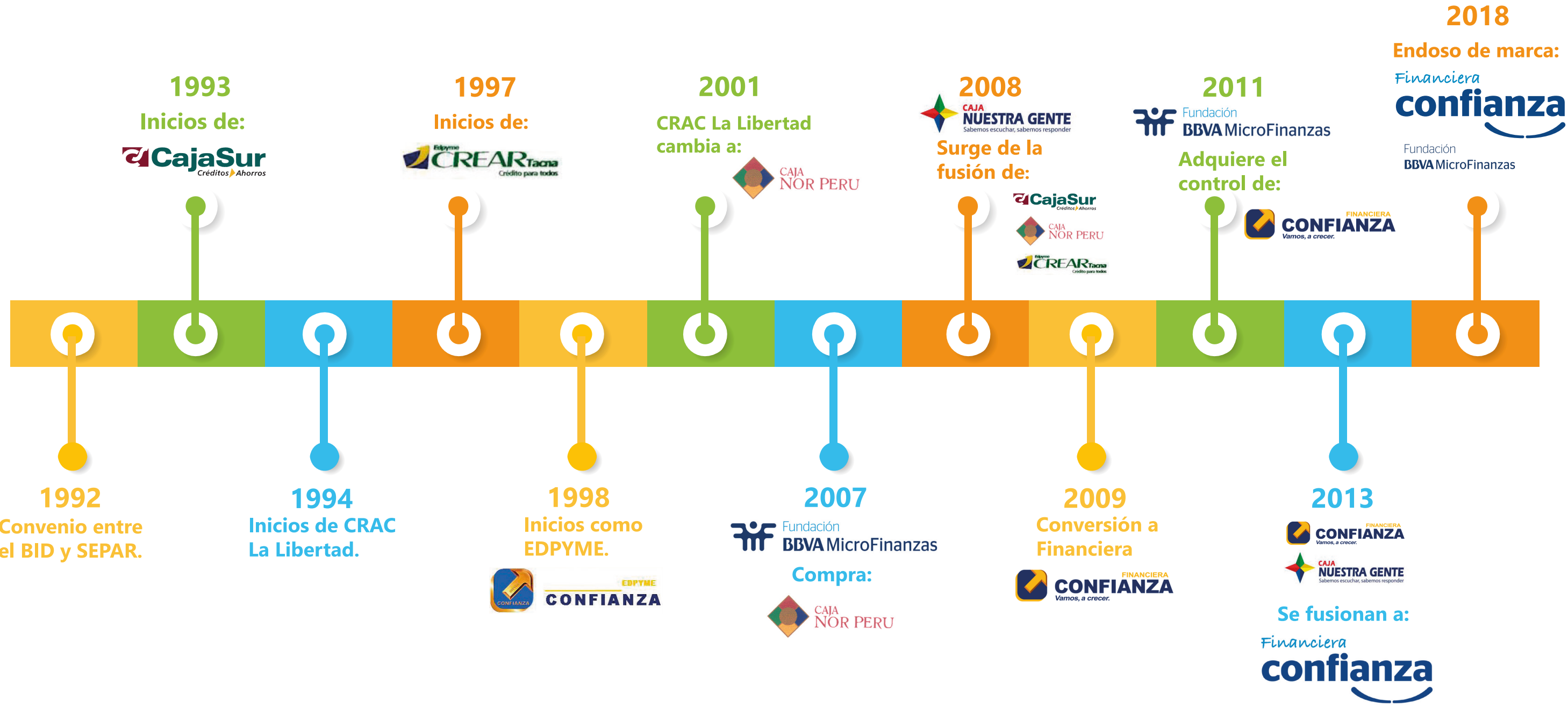
USD 1.298
Crédito medio

Servimos a
2.085.945
clientes



USD 11.775
Millones Desembolsados
desde 2007

Nuestra Historia



Gobierno Corporativo:



**Claridad,
transparencia
y coherencia**

La Fundación Microfinanzas BBVA defiende la importancia de contar con un Sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de los órganos sociales de las entidades, en interés de sus clientes, de la sociedad para la que actúan y, en general, de todos los grupos de interés.

En esa línea, todas las entidades miembros del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA (GFMBBVA) nos regimos bajo un mismo Código de Gobierno Corporativo, el cual se encuentra alineado a los últimos desarrollos en prácticas, normas y principios, y actualizado con los más altos y exigentes estándares internacionales. Dicho código tiene como finalidad que las entidades del Grupo contemos con una estructura organizacional clara, con líneas de responsabilidades bien definidas, transparentes y coherentes con su misión, y con procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que se encuentran expuestos.

Teniendo como cimiento al Código de Gobierno Corporativo, en Financiera Confianza hemos construido nuestros principios y políticas internas, y hemos establecido nuestros objetivos y estrategias. Estamos convencidos de que el buen Gobierno Corporativo constituye una herramienta para el sistema de control interno y que es, a su vez, un generador de valor a largo plazo y sostenible para los grupos de interés en el marco de nuestra misión y visión.



Considerando lo expuesto, **el ejercicio 2018 fue un año en el que nuestro Sistema de Gobierno Corporativo ha sido fortalecido** a través de diversas medidas, entre las que destacan:

Aprobación del nuevo Código de Ética y Conducta.- A propuesta del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, el Directorio y la Junta General de Accionistas aprobaron el nuevo Código de Ética y Conducta de Financiera Confianza, el cual regula los lineamientos de comportamiento que deben seguir todos los colaboradores que trabajan o se relaciona con cada entidad que forma parte del Grupo, y orienta la actuación de los órganos de gobierno. En él se recogen los valores del Grupo y se constituye en un marco común a todas sus entidades. Cabe precisar que para su implementación desarrollamos un plan de capacitación con todos nuestros colaboradores (incluidos miembros del Directorio y la Plana Gerencial), el cual incluía un curso virtual y la suscripción de la declaración de aceptación y adhesión al código.

Modificación de los Reglamentos de Directorio y Comités de Directorio.- Modificamos dichos documentos normativos con la finalidad de adecuarlos a las exigencias del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos aprobado por Resolución SBS N° 272-2017. Estos cambios estuvieron previstos en un plan de adecuación al referido reglamento, aprobado por el Directorio.

Aprobación del Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.- Este manual forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo y tiene por objeto definir los principios rectores y el procedimiento

que permite identificar, comunicar y gestionar las operaciones vinculadas y los eventuales conflictos de interés que afecten a Accionistas Significativos y Directores.

Actualización del Reglamento de Cumplimiento Normativo.- Esta actualización busca alinear dicho reglamento a las metodologías para determinar el riesgo normativo aplicable en las entidades del Grupo.

Realización de Talleres sobre Gobierno Corporativo dirigido a profesionales del sector.- La Fundación Microfinanzas BBVA, con nuestro apoyo, organizó dos talleres de Gobierno Corporativo: uno en el campus de la Universidad ESAN en Lima, el 4 de julio, y otro en Arequipa, en el campus de la Universidad Católica San Pablo, el 21 de setiembre. Ambos talleres tuvieron como finalidad sensibilizar y promover las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en las empresas del sector.

Aprobación de la nueva Estructura Orgánica de Financiera Confianza.- A propuesta del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el Directorio aprobó nuestra nueva Estructura Orgánica, elaborada sobre los resultados de la revisión de nuestros macroprocesos. Con la nueva estructura buscamos generar eficiencias y sinergias entre las funciones y equipos, y fortalecer nuestra misión y la gestión estratégica.

Aprobación de diversos dispositivos para la adecuación de la gestión de riesgos.- A propuesta del Comité de Riesgos, el Directorio

aprobó diversos dispositivos para la adecuación de la gestión de riesgos, entre los que destacan: (i) Modificaciones a las Políticas y Autonomías Crediticias; (ii) Modelo de Delegación de Excepciones; (iii) Modificaciones al Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, (iv) Reglamento de Riesgo Operacional, (v) Reglamento Elaboración del Plan de Contingencia de Liquidez, (vi) Reglamento de Clasificación y Provisión de la Cartera de Créditos, (vii) Marco General, (viii) Declaración de Apetito de Riesgos, (ix) Metodologías aplicadas para definir la Matriz de Límites y los Límites Establecidos para el Apetito de Riesgo de la empresa; y, (x) Metodologías de Riesgos de Mercado y de Liquidez.

Aprobación de diversos dispositivos para el fortalecimiento del Sistema de Remuneraciones.- Con el fin de robustecer nuestro Sistema de Remuneraciones, el Directorio aprobó, a propuesta del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, diversos dispositivos entre los que destacan: (i) las Políticas de Evaluación DOR y Bonificación Anual para la Plana Gerencial, Principales Funcionarios y Gerente de Área; (ii) las Políticas del Programa de Incentivos Anuales para Colaboradores de las Áreas Administrativas; (iii) Modificaciones al Modelo de Remuneración Variable para Asesores Comerciales del producto "Palabra de Mujer" y al Modelo de Remuneración Variable para Recuperaciones.

Marco Estratégico



En Financiera Confianza nos enfocamos en la atención y acompañamiento a nuestros clientes, por eso nuestros productos y servicios buscan potenciar e incrementar sus negocios con el fin de mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

MISIÓN

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

VISIÓN

Creamos oportunidades de desarrollo económico y social sostenible e inclusivo a través de la Finanzas Productivas.

Nuestra estrategia se basa en potenciar nuestro alcance al acercarnos a los emprendedores, sobre todo a los ubicados en zonas vulnerables, con el fin de atenderlos con una oferta financiera adecuada a sus necesidades. En 2019, continuaremos con nuestro plan estratégico, el cual se basa en: (i) mejorar nuestro alcance y la oferta de valor a nuestros clientes; (ii) potenciar nuestro capital humano y (iii) asegurar un crecimiento rentable basado en una gestión eficiente del capital y a una cartera de créditos sana.

Nuestros Clientes

Atender a nuestro cliente es nuestra razón de ser, y por eso nuestras medidas están orientadas en esta línea. Estamos trabajando para mejorar nuestros productos de crédito, principalmente el de autoconstrucción "Construyendo Confianza" y el crédito grupal dirigido a mujeres "Palabra de Mujer". En cuanto al ahorro, lanzaremos nuevos productos con los que ofreceremos más opciones de ahorro a nuestros clientes: "Cuentas Básicas" y "Ahorro Programado".

Nuestros Colaboradores

Seguiremos potenciando el capital humano, nuestro principal activo. Para ello reforzaremos nuestro proceso de selección, formación del talento, cultura organizacional, comunicación interna y los sistemas de beneficios e incentivos, tanto en el corto como en el mediano plazo.

Cuidamos nuestra sostenibilidad

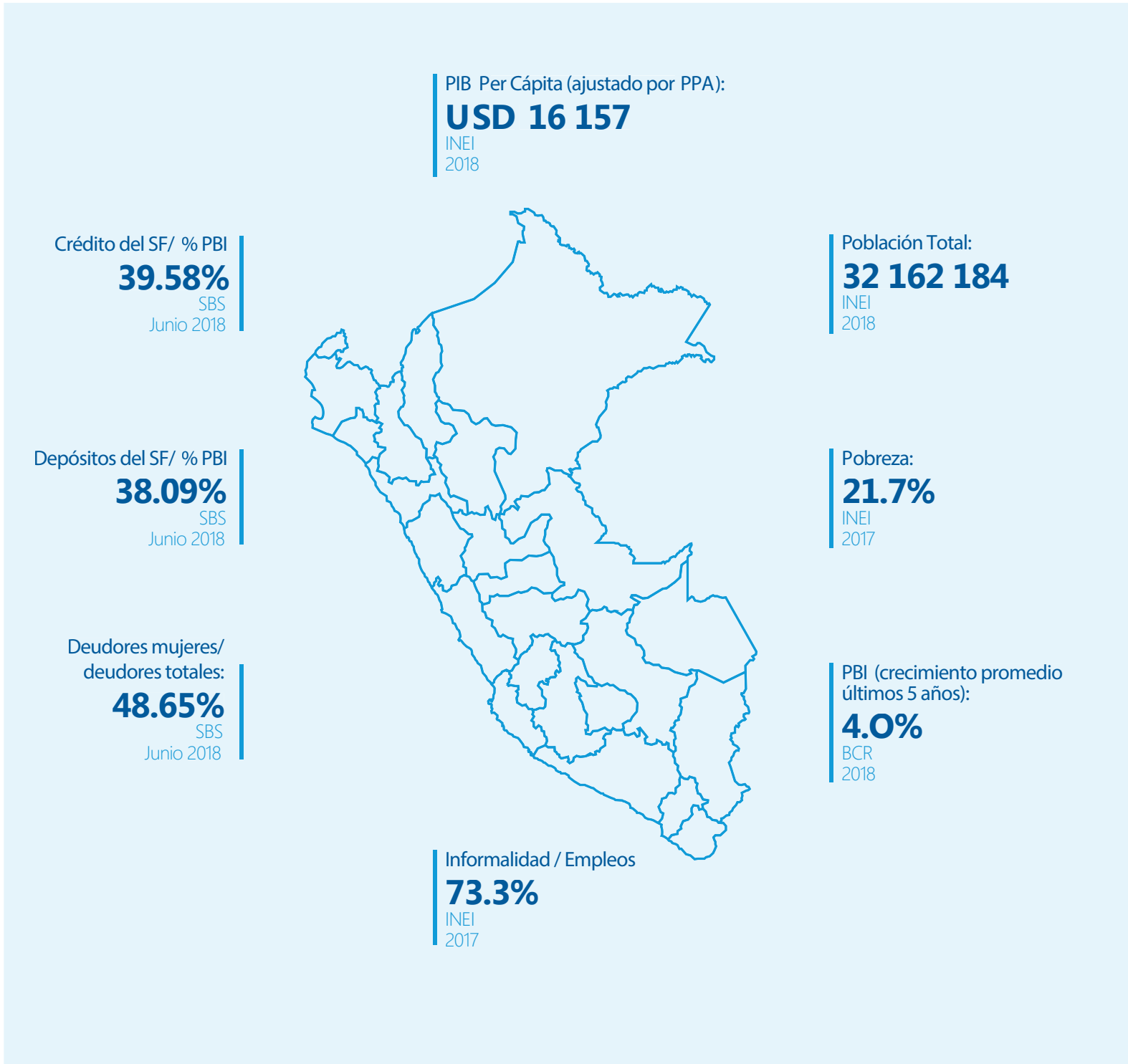
Un crecimiento rentable es fundamental para asegurar la expansión sostenible de nuestros servicios y productos financieros a poblaciones vulnerables. Esta tarea involucra una mayor generación de ingresos, un mejor control de gastos y una sana calidad de cartera.



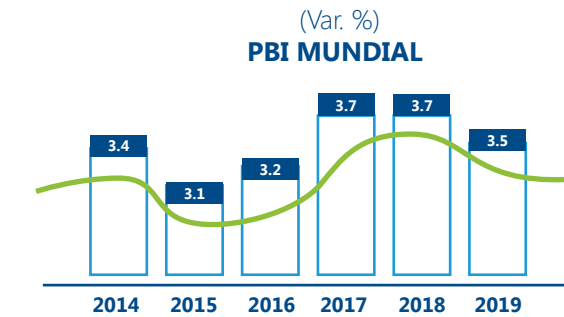
Capítulo 2

Alcance de
Financiera Confianza

Entorno económico 2018



a) Contexto externo



Las cifras resaltadas son proyecciones realizadas en enero del 2019
Fuente: FMI, WEO Enero 2019
Elaboración propia

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI)¹ la economía mundial creció 3.7% en 2018, cifra similar a la de 2017. En cuanto a 2019, las perspectivas de crecimiento mundial se han recortado dos puntos básicos (3.5%) en relación con las proyecciones del WEO octubre² (3.7%). Esto obedece a las crecientes tensiones comerciales entre Estados Unidos y China; al menor desempeño de los países de la Zona Euro (particularmente Alemania e Italia), Japón y Reino Unido; y a condiciones financieras más restrictivas y alzas de tasas de interés, que presionan salidas de capital desde las economías emergentes, especialmente Argentina, Brasil, Turquía y Sudáfrica.

Además, los principales indicadores de la economía mundial evidenciaron una moderada desaceleración hacia finales de 2018. Por ejemplo, el indicador global de manufactura (PMI), aunque sigue en zona de expansión, se desaceleró por sexto mes consecutivo en diciembre, siendo más pronunciado para el caso de Japón, la Zona Euro y China. Por otro lado, el efecto de la desaceleración de la economía china sobre el crecimiento de las economías emergentes se ha traducido en una mayor aversión al riesgo respecto de los commodities, bonos emergentes y mercados bursátiles.

En la medida de que estos riesgos no se intensifiquen, y que se logren avances en el acuerdo 'Brexit', se tendría un crecimiento moderado para 2019.

¹ World Economic Outlook (WEO) Enero 2019. / ² World Economic Outlook (WEO) Octubre 2018. / ³ Reporte de Inflación (RI) Diciembre 2018.

b) Contexto peruano

La economía peruana creció 4% en 2018, una cifra mayor en comparación con el 2,5% de 2017.

Este crecimiento estuvo sustentado por el mayor dinamismo de los sectores no primarios, especialmente de los sectores servicios y manufactura. Si bien se han mantenido las proyecciones de crecimiento económico local (4,0%) para 2019, los riesgos externos que podrían afectarla se han elevado. Básicamente son dos: las crecientes medidas proteccionistas de Estados Unidos y China, que debilitarían el crecimiento económico mundial y, con ello, los volúmenes de comercio; y los crecientes temores sobre una continua desaceleración de la economía china, que registró una tasa de 6.5% en el 3T 2018 –la más baja desde la crisis de 2008 y 2009.

Esto supondría una menor demanda por commodities, en particular de cobre, principal producto de exportación. Esto significaría menores utilidades para las mineras, lo que reduciría la confianza empresarial y la inversión privada, y esto gatillaría en un alza del tipo de cambio, producto de una salida de divisas del Perú. Asimismo, se incrementaría el riesgo-país y con ello las tasas de interés, lo que generaría un endurecimiento de las condiciones monetarias a largo plazo para las empresas.⁴ Pese a esto, el Banco Central considera que la demanda interna seguiría impulsando la economía peruana en 2019, haciéndola menos vulnerable ante

choques externos y respaldada por los sólidos fundamentos macroeconómicos del país.

En cuanto al sistema financiero, en 2018 el crédito al sector privado aceleró su ritmo de expansión y creció 8.5% (6.1% en 2017), y muestra una perspectiva favorable para 2019. Esta evolución se reflejó, principalmente, en el crédito corporativo y gran empresa y el crédito a personas, con crecimientos de 8.0% y 11.1%, respectivamente.



Las cifras resaltadas son proyecciones realizadas en diciembre del 2018 Fuente: BCRP, RI Diciembre 2018
Elaboración propia

En el segmento microfinanciero,⁵ el saldo de colocaciones registró un crecimiento cercano al 10%, mientras que el de depósitos se expandió 13.8%. Si bien el crecimiento del crédito en el último año se ha ralentizado, hay que destacar que aún se mantiene por encima del crecimiento promedio del periodo 2013-2017 (9.1%). Asimismo, se observó un ligero aumento en la mora que pasó de 5.2% a 6.2%. Sin embargo, el segmento presentó una mayor eficiencia en el gasto, lo que impactó positivamente en el ROE que en 2018 subió de 12.4% a 14.6%.



⁴ BBVA Research, Francisco Grippa en Semana Económica. / ⁵ Según cifras de Copeme a agosto 2018.

Oferta de valor a nuestros clientes



Nuestros clientes, nuestra razón de ser

En Financiera Confianza construimos oportunidades de desarrollo sostenible para nuestros clientes por medio de una propuesta integral de productos de ahorros, créditos y seguros.

En 2018 superamos el medio millón de clientes: alcanzamos los 524,750 clientes al cierre de diciembre, 6.4% más que el año anterior. Este total se compone por 217,669 clientes de crédito, 455,485 de ahorro y 262,503 de seguros.

Como se ve, el 84% de nuestros clientes tiene productos de ahorro, un 40% tiene productos de crédito (solo el 8% mantiene únicamente créditos), el 1% mantiene exclusivamente seguros y el 20% de nuestros clientes tienen los tres productos. Solo este último porcentaje representa a más de 100 mil clientes.



a) Crédito

Por el lado del crédito, en 2018 hemos atendido a 217,669 mil clientes, un 50% de ellos con nuestro crédito PYME "Emprendiendo Confianza", un crédito productivo que permite al cliente potenciar su negocio y por ende mejorar su calidad de vida y la de su familia. Nuestro compromiso con el desarrollo del sector rural y con la inclusión financiera de las mujeres se ve reflejado en nuestros indicadores: del total de clientes atendidos en 2018, un 20% fueron clientes que recibieron un crédito agrícola, mientras que el 17% fueron mujeres atendidas con el crédito grupal "Palabra de Mujer". Asimismo, conscientes de la importancia de que el cliente cuente con una mejor vivienda, hemos atendido a 22,000 clientes con nuestro producto de autoconstrucción "Construyendo Confianza", que son el 10% del total de clientes del año.

En 2018 hemos atendido a 85 mil clientes de crédito nuevos, cifra superior a 2017 y 2016 (82 mil y 83 mil clientes, respectivamente).

Hemos incluido a 31,070 clientes al sistema financiero formal, que representan el 36.5% de nuestros clientes nuevos. En los últimos tres años (2016-2018) este indicador representa casi 100 mil clientes. Cabe destacar que nuestro crédito con el ratio de bancarización más alto es "Palabra de Mujer", con el que hemos incluido al sistema financiero al 50% de las clientas nuevas.

De nuestros 85 mil clientes nuevos, el 27% son clientes rurales, principalmente del sector agrícola. Somos la entidad con la mayor cartera de crédito agrícola, cerca de 20%. Asimismo, una evidencia de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de las familias vulnerables es la mayor penetración alcanzada en las zonas rurales en el último año a través de los EOB: más del 50% de su cartera son clientes que viven en zonas rurales.

El desembolso promedio de 2018 ascendió a PEN 4,731, reflejo de que nuestro foco está en la atención de microempresarios. Esto se ve con más claridad en el crédito "Palabra De Mujer", dirigido a mujeres emprendedoras y de menos recursos, cuyo desembolso promedio fue PEN 743.

¿Cómo viven nuestros clientes? De nuestros nuevos clientes atendidos en el año, un 81% tiene acceso a agua potable, el 60% tiene viviendas cuyas paredes exteriores tienen como material predominante el ladrillo o bloques de cemento, y solo la mitad de los clientes dispone de un seguro de salud: en gran medida son afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) –dirigido principalmente a las poblaciones vulnerables– y EsSalud.

2016	52% Son Mujeres	76% Son Vulnerables	25% Son Pobres	25% Son Rurales
	44% Bancarizados	4.328 PEN Promedio Desembolso	58% Clientes Exclusivos	41 % Menores a 30 años
2017	52% Son Mujeres	75% Son Vulnerables	27% Son Pobres	27% Son Rurales
	42% Bancarizados	4.154 PEN Promedio Desembolso	58% Clientes Exclusivos	42 % Menores a 30 años
2018	53% Son Mujeres	75% Son Vulnerables	29% Son Pobres	27% Son Rurales
	36% Bancarizados	4.731 PEN Promedio Desembolso	55% Clientes Exclusivos	39% Menores a 30 años



b) Ahorro

El 87% del total de nuestros clientes tiene algún producto de ahorro. Esta demanda creciente nos permitió alcanzar los 455 mil clientes de ahorro en 2018, lo que representa un incremento de 7.7% respecto del año anterior.



Capítulo 3

Gestión Social y Humana

Propuesta de valor a nuestros colaboradores

En Financiera Confianza creemos que solo cumpliremos nuestra misión si contamos con un equipo de colaboradores profesionales, competitivos y permanentemente capacitados. Por eso nuestros talentos se convierten en un eje estratégico para cumplir nuestros objetivos. Valorando la experiencia, el conocimiento y la multiculturalidad de nuestros colaboradores, buscamos priorizar su formación integral y fomentamos su compromiso con la empresa y la misión, así como su desarrollo profesional.

Contamos con 2,203 colaboradores.



GÉNERO	
Mujeres	44%
Hombres	56%
CATEGORÍA	
Asesores	58%
Soporte Comercial	32%
Staff	11%
ANTIGUEDAD	
Menor de 1 año	22%
Entre 1 y 5 años	44%
Mas de 5 años	34%
EDAD	
Menos de 30 años	38%
Entre 30 y 40 años	47%
Mas de 40 años	15%
TERRITORIO	
Norte	14%
Nor Andino	14%
Lima-Oriente	36%
Centro	22%
Sur	15%

a) Formación y capacitación

En 2018 fortalecimos nuestro plan de capacitación con el inicio del Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas, y continuamos con el desarrollo de las Escuelas de Formación de Asesores Comerciales. Además, a través de nuestra plataforma virtual Campus Microfinanzas desplegamos diversos programas de formación a todos nuestros colaboradores, orientados a reforzar y actualizar sus conocimientos y fortalecer sus capacidades y competencias.

Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas

En 2018 llevamos a cabo la primera edición de nuestro nuevo Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas. Desarrollado en alianza con la prestigiosa Universidad ESAN, este programa estuvo dirigido a los líderes de nuestra Red Comercial, tales como Gerentes Territoriales, Gerentes Regionales, Administradores de Agencia y Jefes de Operaciones de Agencia. Entre mayo y setiembre, más de 200 líderes de todo el país participaron del programa, que comprendió una semana de formación presencial en el campus de ESAN en Lima –a cargo de docentes de la universidad e integrantes de nuestra plana gerencial-, cursos virtuales en el Campus Microfinanzas, y un posterior despliegue de réplica en todas nuestras agencias. La calidad y orientación de los contenidos, el intercambio de experiencias entre los participantes y la experiencia de los expositores, hacen que este sea el principal y más sólido programa de

formación que ha brindado la empresa, el cual se irá haciendo extensivo a otros colaboradores en 2019.



Campus Virtual
Curso: Riesgos y sostenibilidad



Jornada
Presencial, campus ESAN



Seguimiento
Réplica del programa en agencias

Gerencia en Microfinanzas Inclusivas

Escuelas de Formación de Asesores Comerciales

Con un total de 176 participantes, en 2018 desarrollamos nueve Escuelas de Formación de Asesores Comerciales, realizadas de manera descentralizada en los cinco territorios comerciales (Sur, Norte, Nor Andino, Centro y Lima-Oriente). Este programa constituye nuestro medio más importante para la dotación de talentos a la Red Comercial no solo por su despliegue, sino porque implica un proceso de formación mínimo de cuatro meses, en los que brindamos una formación integral a los nuevos Asesores Comerciales, combinando aspectos teóricos y entrenamiento en el campo, mientras van interiorizando nuestros valores institucionales y la esencia de nuestra misión. Nuestras escuelas, además, permiten incorporar al mercado laboral a un importante

número de jóvenes egresados de universidades e institutos, especialmente en zonas rurales del país.

Diploma de Especialización en Microfinanzas

Desde hace más de 10 años venimos desarrollando el Diplomado de Especialización en Microfinanzas, en alianza con la Universidad ESAN. Orientado a nuestros Asesores Comerciales más experimentados, este programa les permite reforzar sus conocimientos como una forma de prepararlos para asumir mayores responsabilidades. En 2018, 70 Asesores Comerciales de los territorios Sur y Centro formaron parte de este programa.



Horas de formación acumuladas en 2018:
168,196 horas.



Presencial: **84,353 horas.**



Virtual: **83,843 horas.**



Horas por colaborador:
77 horas al año.

Campus Microfinanzas

Nuestra plataforma virtual de capacitación nos permite poner permanentemente a disposición de nuestros colaboradores un importante número de itinerarios de formación,

cursos virtuales, videos, entre otros. A través de esta herramienta hemos desplegado diversos cursos en aspectos regulatorios, requeridos por todos nuestros colaboradores para cumplir adecuadamente sus funciones.

b) Cultura Corporativa

Programa Viviendo Nuestra Misión

Queremos que nuestra misión diferenciadora esté permanentemente presente en las labores de nuestros equipos, y ese es el objetivo del programa Viviendo Nuestra Misión. Gracias a él, nuestros colaboradores de áreas administrativas y de operaciones acompañan a nuestros asesores comerciales en sus jornadas de trabajo, visitan y se acercan a nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.

Empoderamiento de la Mujer

Uno de los pilares fundamentales de la estrategia corporativa en las entidades del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA está orientado al empoderamiento de la mujer, lo cual implica incorporar este aspecto a nuestra cultura interna. En 2018 hemos realizado una serie de acciones y prácticas orientadas hacia ello, entre las que destacamos aspectos como la mejora en la comunicación interna y el involucramiento del Comité de Dirección y gerentes de segunda línea en este tema, mediante su participación en un Taller de Sesgos Inconscientes.



Encuesta de Clima Laboral



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.



Capítulo 4

Gestión Económica

1. Creación de valor directo a nuestros grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	CREACIÓN DE VALOR DIRECTO
Colaboradores	Gastos de personal 2017: PEN 143.9M (USD 44.4M) 2018: PEN 151.6M (USD 45.0M)
	Plan de Beneficios (CTS) 2017: PEN 8.7M (USD 2.69M) 2018: PEN 9.1M (USD 2.69M)
Clientes	Intereses pagados 2017: PEN 48.2M (USD 14.9M) 2018: PEN 54.1M (USD 16.0M)
Proveedores	Gastos por servicios recibidos de terceros 2017: PEN 52.1M (USD 16.1M) 2018: PEN 53.9M (USD 16.0M)
Gobierno	Contribuciones e impuestos 2017: PEN 14.2M (USD 4.4M) 2018: PEN 17.9M (USD 5.3M)
Accionistas	Utilidades generadas 2017: PEN 23.7M (USD 7.3M) 2018: PEN 33.4M (USD 9.9M)

TC 2017: 3.241
TC 2018: 3.373

2. Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos es uno de los pilares estratégicos en Financiera Confianza, con la que buscamos garantizar en el tiempo la estabilidad de nuestros resultados de riesgos y la sostenibilidad. En este contexto, en 2018 fortalecimos el marco de apetito al riesgo, definiendo claramente, para cada uno de los riesgos que gestionamos, un nivel de riesgo y métricas fundamentales que nos permitan vincular el perfil de riesgo objetivo con la estrategia de la entidad. Asimismo, definimos indicadores de gestión para garantizar el estricto cumplimiento de las métricas y el marco de apetito de riesgo establecido. También definimos políticas, procesos y herramientas que acompañen la gestión de riesgos y que nos permitan mejorar nuestro alcance en los portafolios más vulnerables, tanto en créditos individuales y grupales.

Nuestra división de Riesgos se encarga del desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de administración de riesgos. Para ello, contamos con un equipo de profesionales especializados, así como una estructura idónea de acuerdo al tamaño y complejidad de nuestras operaciones.

Gestión de Riesgo de Crédito

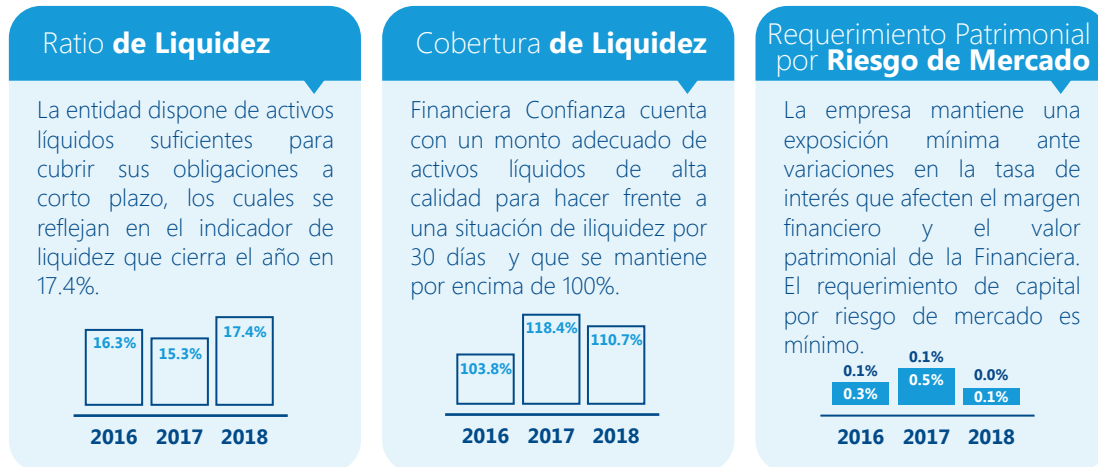
Durante 2018 continuamos y fortalecimos nuestras líneas de trabajo enfocadas en cercanía a la Red Comercial, y agilidad en los procesos de riesgos que impactan en el flujo de crédito. También robustecimos nuestras metodologías de riesgos, y reforzamos nuestro modelo de autonomías en materia de riesgo de crédito, propiciando así la resolución en el ámbito comercial. Para ello, hemos capacitado y dotado de herramientas de gestión al área comercial para asegurar la calidad de la cartera, sin descuidar la difusión de la cultura de riesgos.

A nivel de resultados, los ratios de calidad de cartera dan una clara señal de la fortaleza del modelo de riesgos. Dichos ratios cerraron el año 2018 cumpliendo los objetivos propuestos.



Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante 2018 mantuvimos eficientes niveles de liquidez con una adecuada cobertura de nuestras obligaciones a corto plazo. Tuvimos exposición mínima al riesgo de mercado debido a las variaciones del tipo de cambio y la tasa de interés, lo que nos permitió minimizar posibles pérdidas. Nuestros indicadores de Mercado y Liquidez cumplieron los límites internos y regulatorios.



Gestión de Riesgo Operacional

¿Cómo se gestiona?

Durante 2018, alineados con el Proyecto ASA que busca la optimización del requerimiento de capital por Riesgo Operacional, seguimos un plan continuo orientado a la maduración de los sistemas de Gestión del Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la información, con el objetivo de integrar la cultura de Riesgo Operacional en el ADN de nuestros colaboradores

La Gestión de Riesgo Operacional es liderada por el Directorio, a través del Comité de Riesgos, el cual es responsable de la aprobación de políticas, procedimientos y evaluación de los riesgos operacionales a los que estamos expuestos como empresa. La gestión especializada de estos temas está a cargo del Comité de Riesgo Operacional, conducido por miembros del Comité de Dirección, y la gestión directa de los sistemas está a cargo del Área de Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de Información.

¿Cuáles son los avances?

Contamos con una red de Gestores y Coordinadores de Riesgo Operacional, a quienes hemos involucrado en un programa de capacitación integral. Este despliegue abarca programas como la Gerencia en Microfinanzas Inclusivas, inducción para nuevos colaboradores, capacitación en la red de agencias y a través del Campus Microfinanzas. También hemos implementado un sistema de incentivos monetarios y no monetarios cuyo objetivo es la premiación a las

incentivos monetarios y no monetarios cuyo objetivo es la premiación a las iniciativas de difusión de la Cultura de Riesgos en toda la empresa. De otro lado, iniciamos un nuevo ciclo en la elaboración de talleres de autoevaluación de riesgos y actividades de monitoreo de los controles implementados para validar su efectividad. El avance de nuestros resultados son monitoreados a través del Indicador de Riesgo Operacional (IRO), el cual permite relacionar las pérdidas operacionales entre el margen bruto (utilidad bruta), proponiendo planes que permitan el desempeño dentro del rango de tolerancia aprobado. También utilizamos Global Suite, un software que nos ayuda a gestionar los procesos la identificación y evaluación de los riesgos inherentes, evaluación de controles, seguimiento de planes de acción, indicadores de riesgo operacional y registro de eventos de pérdida.

Resultados

En 2018 continuamos ejecutando las tareas necesarias para estar al nivel de los estándares exigidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), con el fin de obtener la autorización del uso del método estándar alternativo (ASA) para el cálculo de Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional. En 2019 analizaremos las brechas y planificaremos nuestra postulación a este estándar.

Resumen

A través de una gestión integral de riesgos, en Financiera Confianza tenemos como lineamientos estratégicos para 2019 continuar con el fortalecimiento de la Cultura de Riesgos, mantener nuestra calidad de la cartera con una gestión más preventiva, gracias a la continua revisión de políticas, procedimientos, metodologías y herramientas que soportan la gestión de riesgos, siempre acompañados por procesos ágiles.



3. Desempeño financiero

Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

	2017	2018	Variación	
			Abs.	%
1. OFICINAS *	→ 201	201	→ 0	0.0%
AGENCIAS	→ 101	101	→ 0	0.0%
LOCALES COMPARTIDOS	→ 36	36	→ 0	0.0%
TAMBOS	→		→ N.D	N.D
ESTACIÓN DE OPERACIONES BASICAS (EOB)	→ 48	48	→ 0	0
ESTACIÓN DE OPERACIONES BASICAS PLUS (EOBP)	→ 16	16	→ 0	0
2. N° PRESTATARIOS	→ 211,635	217,669	→ 6,034	2.9%
3. N° DEPOSITANTES	→ 423,000	455,485	→ 32,485	7.7%
4. N° DE CREDITOS	→ 238,338	247,332	→ 8,994	3.8%
5. N° DE CUENTAS DE AHORROS	→ 732,785	820,540	→ 87,755	12.0%
6. N° DE CUENTAS DE AHORROS	→ 1,362	1,389	→ 27	2.0%
7. OPERACIONES	→ 433	437	→ 4	0.9%
8. SOPORTE COMERCIAL	→ 109	116	→ 7	6.4%
9. STAFF	→ 223	231	→ 8	3.6%
10. TOTAL PERSONAL	→ 2,127	2,173	→ 46	2.2%

Planta

*No incluye la agencia principal

En 2018 registramos un crecimiento en colocaciones de 6.4%, alcanzando una cartera bruta de PEN 1,667.8 millones (o USD 494.4 millones). Esto nos permitió ocupar el tercer lugar en el ranking de colocaciones dentro del sistema de Empresas Financieras (EF) y consolidarnos en la posición N°9 en el sector de microfinanzas (estadísticas SBS a noviembre 2018). Así, continuamos alineados con nuestra misión y alejados de los mercados sobreendeudados.

Es de destacar nuestra especialización en créditos productivos (tipología micro y pequeña empresa), los cuales representaron una participación del 83.7% del total de colocaciones (tipología de crédito SBS) en línea con la estrategia definida. Asimismo, otorgamos 268,020 créditos Mype por un monto de PEN 1,933.6 millones (o USD573.3 millones), los cuales representaron el 85.3% del total de desembolsos en el año. Nuestra cartera compuesta por "Emprendiendo

Confianza", "Crédito Agropecuario" y "Construyendo Confianza" logró un crecimiento de PEN39.2M, PEN19.8M y PEN 44.7M, respectivamente, ganando mayor participación dentro del portafolio y concentrando el 63%, 19% y 14.3%, respectivamente, del total de colocaciones, con un mayor crecimiento de los territorios Lima-Oriente, Centro y Norte.

Nuestra cartera de créditos se distribuyó entre 217,669 clientes, de los cuales el 51.6% son mujeres. En relación con el pasivo, nuestra cartera de depósitos se constituyó por 455,485 depositantes, totalizando 524,750 clientes netos al cierre de 2018 (con un incremento de 31,588 clientes respecto de 2017).

Análisis del Balance General (en miles de PEN), al 31 de diciembre de 2018

BALANCE GENERAL	DIC - 17	DIC - 18	DIC - 18 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
SALDO PUNTUAL CIFRAS EN MILES DE PEN					
DISPONIBLE	224,325	166,657	49.4	-57,668	-25.7%
INVERSIONES	38,163	46,202	13.7	8,039	21.1%
CARTERA DE CRÉDITOS NETA	1,526,749	1,622,676	481.1	95,926	6.3%
CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	1,566,941	1,667,769	494.4	100,828	6.4%
PROVISIONES	-72,933	-81,301	-24.1	-8,368	11.5%
RENDIMIENTOS DEVENGADOS Y DIFERIDOS	32,741	36,208	10.7	3,467	10.6%
ACTIVOS FIJO	29,254	26,982	8.0	-2,272	-7.8%
INTANGIBLE	26,565	19,610	5.8	-6,955	-26.2%
OTROS ACTIVOS	25,627	27,684	8.2	2,056	8.0%
TOTAL ACTIVOS	1,870,683	1,909,810	566.2	39,127	21.1%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,026,333	1,110,493	329.2	84,161	8.2%
DEPOSITOS DEL SF	7,866	9,153	2.7	1,287	16.4%
ADEUDADOS A CORTO Y LARGO PLAZO	500,193	420,657	124.7	-79,536	-15.9%
CUENTAS POR PAGAR	21,193	28,041	8.3	6,849	32.3%
OTROS PASIVOS	10,668	13,212	3.9	2,544	23.8%
PATRIMONIO	303,430	328,253	97.3	23,823	7.8%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,870,683	1,909,810	566.2	39,127	2.1%

Fuente: Estados Financieros 2018 – Financiera Confianza

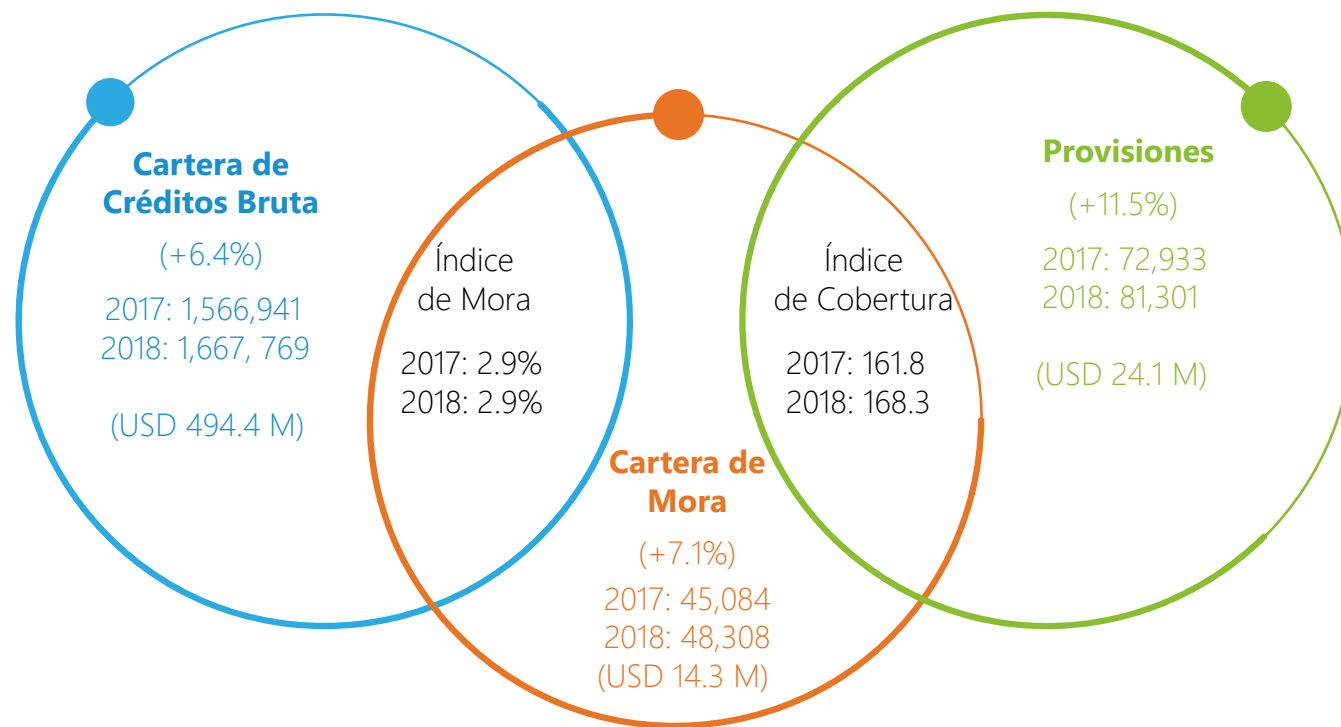
Activos

Como Financiera Confianza alcanzamos en 2018 un activo de PEN 1,909.8 millones (o USD 566.2 millones). En relación a diciembre de 2017, nuestro volumen de activos creció en 2.1% (+PEN39.1M), debido principalmente a la mayor recuperación en el crecimiento de nuestra cartera de créditos (+PEN95.9M).

Nuestra cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 85% del total. Así, nos mantuvimos dentro del top ten del ranking de colocaciones del sector de microfinanzas, con una participación de 3.8% del mercado de colocaciones (estadísticas SBS a noviembre 2018). Esto nos representa una destacable posición en el ranking del sector, en un contexto caracterizado por el moderado crecimiento de la actividad económica del país.

Nuestro activo intangible mostró una disminución en PEN6.9 millones (USD2.1 millones), mientras que nuestros indicadores de liquidez alcanzaron 17.35% para moneda nacional, y 348.44% para la extranjera.

Calidad de la cartera (en miles de PEN)



La evolución favorable de nuestra cartera de créditos se vio reflejada en una mayor cartera vigente que alcanzó PEN1,595.3 millones (o USD473.0 millones).

Nuestro ratio de cartera atrasada aumentó en 2 puntos básicos en relación con diciembre 2017, ubicándose muy por debajo del promedio de las empresas

financieras a noviembre de 2018 (5.28%), y por debajo del ratio alcanzado por el segmento de las cajas municipales a noviembre de 2018 (6.78%). Esto es un indicativo de nuestra adecuada gestión del riesgo de crédito.

Pasivos

Nuestro pasivo total alcanzó PEN1,581.6 millones (USD468.9 millones), lo que significa un aumento de 1% debido a nuestros mayores volúmenes de obligaciones con el público, por cuentas de ahorro y plazo (+PEN23.8M y +PEN50.4M respectivamente, en relación con diciembre 2017). A nivel de nuestro patrimonio logramos un crecimiento de 7.8%, sustentado en el mayor capital social, constitución de reservas y un mejor resultado.

Nuestro saldo de adeudados registró una disminución de PEN79.5 millones (USD23.6 millones), alcanzando PEN420.7 millones (USD124.7 millones). Asimismo, los depósitos se mantuvieron como la principal fuente de fondeo, debido a la capilaridad de la red a nivel nacional (24 departamentos), así como a las condiciones flexibles en cuanto al importe mínimo para la apertura de cuentas de ahorro y la calificación de Riesgo (B+), las cuales constituyen las fortalezas que permiten captar fondos del público. A diciembre de 2018, nuestro volumen de captaciones alcanzó PEN1,098.2 millones, con un aumento de PEN82.7 millones frente a diciembre 2017, debido principalmente al incremento de Depósitos a Plazo Fijo (DPF), ahorros y cuentas de Compensación por Tiempo de Servicio (CTS) (+PEN 40.2M, +PEN 23.8M y +PEN 18.6M, respectivamente).

Patrimonio

Nuestro patrimonio alcanzó un saldo de PEN328.3 millones (USD97.3 millones), incremento que se debió a los mejores resultados netos del ejercicio como reflejo de un buen desempeño comercial enfocado en un crecimiento sano. En tanto, nuestro patrimonio efectivo ascendió a PEN336.5 millones (USD99.8 millones) y el total de nuestros activos ponderados por riesgos totalizó PEN2,137.7 millones (USD633.8 millones). En ese sentido, el ratio de capital que obtuvimos fue 15.74%, el cual se encontró dentro de los parámetros requeridos por la SBS.

Cuentas por resultados (en miles de PEN)

Nuestros ingresos financieros alcanzaron PEN413.8 millones (USD122.7 millones), impulsados por los mayores ingresos provenientes de nuestra cartera de créditos que representó el 99% del total de los ingresos obtenidos. Nuestros gastos financieros alcanzaron PEN78.9 millones (USD23.4 millones), con una disminución de PEN7 millones respecto de diciembre 2017, ante menores intereses por adeudos y obligaciones del sistema financiero y del exterior.

Asimismo, nuestros gastos de provisiones alcanzaron PEN68.3 millones con un incremento de PEN0.4 millones frente a diciembre 2017, explicado por la constitución de provisiones voluntarias y dado el crecimiento enfocado en mantener la calidad de cartera y a la gestión de las recuperaciones.

Nuestros gastos de administración alcanzaron PEN207.2 millones en diciembre, con un incremento de PEN 9.6 millones frente al registrado en diciembre 2017. Esto se explica por la contratación de mayor personal comercial.

Análisis del Estado de Resultados (en miles de PEN)

ESTADO DE RESULTADOS EN MILES PEN	DIC - 17	DIC - 18	DIC - 18 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
INGRESOS FINANCIEROS	396,169	413,774	122.7	17,605	4.4%
GASTOS FINANCIEROS	-85,950	-78,911	-23.4	7,039	-8.2%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	310,219	334,863	99.3	24,644	7.9%
PROVISIONES	-67,859	-68,306	-20.3	-447	0.7%
MARGEN FINANCIERO NETO	242,360	266,557	79.0	24,197	10.0%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	18,604	20,924	6.2	2,319	12.5%
GASTOS POR SERVICIO FINANCIEROS	-9,615	-11,056	-3.3	-1,441	15.0%
MARGEN OPERACIONAL NETO ING Y GSTS FINAN	251,350	276,425	82.0	25,075	10.0%
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS	306	217	0.1	-89	-29.2%
MARGEN DE OPERACIONAL	251,656	276,642	82.0	24,986	9.9%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-197,625	207,209	-61.4	-9,583	4.8%
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	-15,788	-14,812	-4.4	976	-6.2%
MARGEN DE OPERACIONAL NETO	38,242	54,621	16.2	16,378	42.8%
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	-3,101	-6,286	-1.9	-3,185	102.7%
RESULTADOS DE OPERACIÓN	35,142	48,335	14.3	13,193	37.5%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1,698	1,837	0.5	139	8.2%
RESULTADO DE EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	36,840	50,172	514.9	13,332	36.2%
IMPUESTOS	-13,153	-16,790	-5.0	-3,636	27.6%
RESULTADOS NETOS	23,686	33,382	9.9	9,696	40.9%

Fuente: Estados Financieros 2018– Financiera Confianza.

Nuestro Resultado Neto del ejercicio se incrementó en PEN9.7 millones respecto de diciembre 2017, alcanzando un monto de PEN33.4 millones (USD 9.9 millones) debido principalmente al mayor margen financiero.

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





Capítulo 5

Estados Financieros

Dictamen de los Auditores Independientes

A los 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 2018 y de 2017, y los estados de resultados, de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como las políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) para entidades financieras en Perú, y del control interno que la Gerencia determina que es necesario para permitir la preparación de estados financieros 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 nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de que existan errores materiales en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error. Al realizar esta evaluación de riesgos, el auditor toma en consideración el control interno pertinente de la Financiera para la preparación y presentación razonable de los estados financieros a fin de diseñar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre

la efectividad del control interno de la Financiera. Una auditoría también comprende la evaluación de si los principios de contabilidad aplicados son apropiados y si las estimaciones contables realizadas por la Gerencia son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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

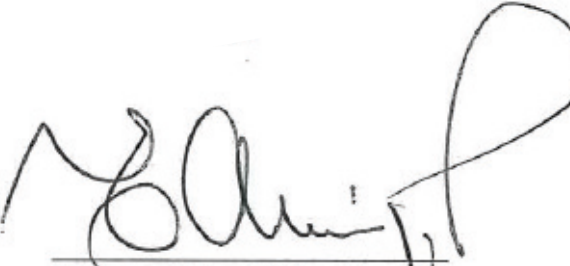
Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Financiera Confianza S.A.A. al 31 de diciembre de 2018 y de 2017, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) para entidades financieras en Perú.

Lima, Perú,

13 de febrero de 2019

Refrendado por:



Eduardo Alejos P. (Socio)
C.P.C.C. Matrícula N° 01-29130

En miles de soles	Nota	2018	2017
Activo			
Disponibile	5	166,657	224,325
Inversiones disponibles para a venta	6	46,202	38,163
Cartera de créditos	7	1,622,676	1,526,749
Cuentas por cobrar	10	5,337	5,036
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		94	133
Participación en asociadas		49	49
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	26,982	29,255
Activos intangibles	9	19,610	26,565
Impuestos corrientes		72	341
Impuesto diferido	24	19,074	17,295
Otros activos	11	3,057	2,772
Total activo		1,909,810	1,870,683
Riesgo y compromisos contingentes	18	194	233

En miles de soles	Nota	2018	2017
Pasivo			
obligaciones con el público y			
depósitos de empresas del sistema financiero	12	1,119,647	1,034,199
Adeudos y obligaciones financieras	13	420,657	500,193
Cuentas por pagar	14	28,041	21,193
Provisiones	15	10,712	8,390
Otros pasivos	15	2,500	2,278
Total pasivo		1,581,557	1,566,253
Patrimonio	16		
Capital social		235,357	224,732
Capital adiciona		38,086	38,086
Reserva obligatoria		17,569	15,200
Reserva facultativa		3,857	2,639
Resultados no realizados		2	87
Resultados del ejercicio		33,382	23,686
Total patrimonio		328,253	304,430
Total activo		1,909,810	1,870,683
Riesgo y compromisos contingentes	18	194	233

En miles de soles	Nota	2018	2017
Ingresos por intereses			
Disponible		2,570	2,292
Fondos interbancarios		247	236
Inversiones disponibles para la venta		1,470	1,946
Cartera d créditos directos		409,487	391,695
		413,774	391,169
Gastos por interes			
Obligaciones con el público		(54,123)	(48,179)
Fondos interbancarios		(42)	(159)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(771)	(1,066)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú		(7)	-
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(8,183)	(9,600)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(12,582)	(19,933)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(19)	(119)
Valores,títulos y obligaciones en circulacion		(3,175)	(6,894)
		(78,911)	(85,950)
Margen financiero bruto		334,863	310,219
Provisiones para créditos directos, neta de recuperos	7	(68,306)	(67,859)

Margen financiero neto	19	266,557	242,360
Ingresos por servicios financieros		20,924	18,604
Gastos por servicios financieros			
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(13)	-
Prima al fondo de seguro de depósito		(3,653)	(3,005)
Gastos diversos		(7,390)	(6,609)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		276,425	251,350
Resultado por operaciones financieras			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		216	306
Margen de operación		276,641	251,656
Gastos de administración	20		
Gastos de personal y directorio	21	(152,249)	(144,492)
Gastos por servicios recibidos de terceros		(53,854)	(52,076)
Impuestos y contribuciones		(1,106)	(1,057)
		(207,209)	(197,625)
Depreciaciones y amortizaciones		(14,812)	(15,788)
Margen de operación		54,620	38,243

En miles de soles	Nota	2018	2017
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobralidad de cuentas por cobrar		(2,621)	(1,485)
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos		(18)	24
Provisiones para litigios y demandas		(585)	(203)
Otras provisiones		(3,061)	(1,436)
		(6,285)	(3,100)
Resultado de operación		48,335	35,143
Otros ingresos y gastos, neto		1,837	1,696
Resultado del ejercicio antes de impuestos a la renta		50,172	36,839
Impuesto a la renta	23.C	(16,790)	(13,153)
Resultado neto del ejercicio		33,382	23,686
utilidad básica y diluida por acción (en soles)	22	7.623	5.409
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)	22	4,379	4,181

En miles de soles	Nota	2018	2017
Resultado neto del ejercicio		33,382	23,686
Otro resultado integral:			
Inversiones disponibles para la venta	6	(85)	53
Total resultado integral del ejercicio		33,297	23,739



En miles de soles	Fondos propios							Ajustes al patrimonio			
	Número de acciones (nota 16.A)	Capital social (nota 16.A)	Capital adicional (nota 16.B)	Reserva obligatoria (nota 16.C)	Resultados acumulados (nota 16.D)	Resultados acumulados (nota 16.E)	Resultado del ejercicio	Total fondos propios	Activos financieros disponibles	Total de ajustes al patrimonio	Total patrimonio
Saldos al 1 de enero de 2017	4,047,874	217,573	38,086	13,601	1,005	-	15,987	286,252	34	34	288,286
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
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	33,382	33,382	-	-	33,382
Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(85)	(85)	(85)
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	33,382	33,382	(85)	(85)	33,297
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	23,686	(23,686)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	2,369	1,218	-	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	197,659	10,625	-	-	-	(3,587)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(10,625)	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	(9,474)	-	(9,474)	-	-	(9,474)
Saldo al 31 de diciembre de 2018	4,378,728	235,357	38,086	17,569	3,857	-	33,382	328,251	2	2	328,253

En miles de soles	Nota	2018	2017
Conciliación de la ganancia neta de la Financiea con el efectivo y equivalentes de efectivo provisto por las actividades de operación			
Resultado neto del ejercicio		33,382	23,686
Ajustes			
Depreciación y amortización		14,812	15,788
Provisión de créditos directos		68,306	67,859
Provisión para cuentas por cobrar		2,621	1,485
Impuesto diferido	24	(1,779)	(1,529)
provisiones		3,061	1,436
Impuesto a la renta corriente	23.C	18,569	14,630
Otros		564	178
Variación neta en activos y pasivos			
Cartera de créditos		(164,233)	(94,033)
Inversiones disponibles para la venta		(8,123)	2,898
Otros activos		(3,185)	(724)
Obligaciones con el público		84,160	81,555
Pasivos financieros, no subordinadas		(81,252)	(31,631)
Cuentas por pagar y otras		7,032	(1,511)
Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes		(26,065)	80,087
Impuesto a las ganancias pagados		(18,300)	(10,966)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto (utilizado en) provisto por las actividades de operación		(44,365)	69,121
Flujos de efectivo de actividades de inversión			
Entrada por ventas de inmuebles, mobiliario y equipo	8	48	733
Salidas por compras de inmuebles, mobiliario y equipo	8	(4,747)	(2,389)
Salidas por compras de intangibles	9	(846)	(1,012)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		(5,545)	(2,668)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento			
Salidas de pasivos financieros subordinados		-	1,495)
Entrada de pasivos financieros subordinados		1,716	-
Pago de dividendos	16.E	(9,474)	(5,595)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento		(7,758)	(7,090)
(Disminución) aumento neto en el efectivo y equivalentes de efectivo		(57,668)	59,363
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		224,325	164,962
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año		166,657	224,325





ANEXOS

Perfil de los
miembros del Directorio



Perfil de los miembros del Directorio

Ramón Feijóo López Presidente de Directorio

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, Emprende Microfinanzas S.A. en Chile y Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana.

Elizabeth Matilde Ventura Egoavil Vice-Presidenta del Directorio

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

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 de la Fundación para las Microfinanzas BBVA, así como miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, Emprende Microfinanzas S.A. en Chile, Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana y Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia.

Mercedes Gómez Restrepo Director Titular

Directora Titular. Economista Industrial. Magíster en Administración Industrial por la Universidad del Valle – Cali. Ha ejercido diversos cargos como Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia, Gerente General de la Corporación Mundial de la Mujer en Colombia, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Fundaciones y Corporaciones para el Desarrollo de la Microempresa. 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.

Perfil de los miembros del Directorio

Ignacio Rojas Marcos Castelló Director Titular

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

Elizabeth Nava Salinas Director Titular

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

Bárbara Castro Segura Secretaria General de Directorio (no miembro)

Tiene más de 15 años de experiencia en banca y microfinanzas. Ha ocupado cargos de alta dirección en entidades de la industria financiera, como el Grupo BBVA e Intercorp, habiéndose desempeñado como Responsable de Asuntos Corporativos y Regulación, Mercado de Capitales, Contratación Bancaria y Proyectos Estratégicos. Ha trabajado como consultora en distintos despachos jurídicos brindando asesoría en temas de regulación financiera y supervisión de bancos, así como en el diseño y evaluación de proyectos de inversión. Profesora de la Escuela de Post-grado de Pacífico Business School y de la Maestría de Banca y Finanzas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Profesora principal del curso Liderazgo

Adaptativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Pacífico.

Es Abogada graduada con honores por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con estudios de post-grado en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Máster en Administración de Empresas (MBA) por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas – INCAE y la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile, donde fue galardonada con el premio a la excelencia académica (High Honor). Coach Ejecutivo por TISOC – The International School of Coaching, con especialización en equipos de alto desempeño.

Perfil de la Alta Gerencia

Luis Germán Linares Peña Gerente General

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

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

Mavilo Calero Gamarra Gerente General Adjunto de la Red de Distribución

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

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

Sandrita del Pilar Flores Pinedo Gerente General Adjunto de Gestión Integral de Riesgos

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 un post grado en Gerencia de Sostenibilidad en INCAE-Costa Rica, y con capacitación especializada en Gestión Socio Ambiental del Sistema Financiero por BID-CII en Panamá.

Ana Cecilia Akamine Serpa Gerente General Adjunta de Estrategia y Finanzas

Cuenta con gran experiencia en finanzas empresariales, y durante más de 15 años ha asumido 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 Continental, entre otros; y 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 por la Universidad de Piura.

Perfil de la Alta Gerencia

Jorge Eduardo Palomino Peña

Gerente General Adjunto de
Tecnología y Procesos

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, y antes de eso se desempeñó como Gerente General de la empresa de Servicios de Tecnología del Grupo Altas Cumbres, así como Gerente de Tecnología de la Información y Procesos de Edpyme Raíz. Asimismo, se desempeñó como Administrador de Sistemas en el Centro Internacional de la Papa. Desde junio de 2013 ha dirigido la división de Medios de Financiera Confianza.

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

Luis Manuel Escalante Gafau

Gerente General Adjunto de Gestión
de Personas y Recursos

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

Bárbara Castro Segura

Gerente General Adjunto de Servicios
Jurídicos y Cumplimiento / Secretaria
General de Directorio / Responsable
de Empoderamiento de la Mujer

Tiene más de 15 años de experiencia en banca y microfinanzas. Ha ocupado cargos de alta dirección en entidades de la industria financiera, como el Grupo BBVA e Intercorp, habiéndose desempeñado como Responsable de Asuntos Corporativos y Regulación, Mercado de Capitales, Contratación Bancaria y Proyectos Estratégicos. Ha trabajado como consultora en distintos despachos jurídicos brindando asesoría en temas de regulación financiera y supervisión de bancos, así como en el diseño y evaluación de proyectos de inversión. Profesora de la Escuela de Post-grado de Pacífico Business School y de la Maestría de Banca y Finanzas de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Profesora principal del curso Liderazgo Adaptativo en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad del Pacífico. Es Abogada graduada con honores por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con estudios de post-grado en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Máster en Administración de Empresas (MBA) por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas – INCAE y la Universidad

Adolfo Ibáñez de Chile, donde fue galardonada con el premio a la excelencia académica (High Honor). Coach Ejecutivo por TISOC – The International School of Coaching, con especialización en equipos de alto desempeño.

Perfil de la Alta Gerencia

Sandra Jauregui Puertas

Gerente General Adjunto de Desarrollo de Clientes

Con más de 20 años de experiencia en el sector microfinanciero, 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. Asimismo, 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 2016 ha dirigido la División de Estudios Económicos.

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

Mario Fernando Altamirano Cárdenas

Auditor Interno

Cuenta con más de 25 años de experiencia en el área de auditoría y control interno de entidades del sistema financiero. Estuvo a cargo de la Gerencia de Auditoría de Sistemas y, luego, de la Gerencia de Auditoría de Red del Banco BBVA Continental, en Perú. En los últimos seis años fue Director de Auditoría en el Banco BBVA Paraguay.

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

Clasificación de Riesgos

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

CLASIFICACIÓN DE RIESGO	APOYO & ASOCIADOS	CLASS & ASOCIADOS S.A.
Fortaleza financiera	B+	B+
Certificados de Depósitos Negociables	CP-1- (pe)	CLA-1-

Información relacionada con el Mercado de Valores

Financiera Confianza S.A.A

Renta Variable

Código ISIN	NEMÓNICO	Año.Mes	COTIZACIONES 2018				Precio Promedio PEN
			Apertura PEN	Cierre PEN	Máxima PEN	Mínima PEN	
PEP169401002	FCONFIC1	2018-01	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-02	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-03	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-04	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-05	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-06	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-07	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-08	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-09	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-10	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-11	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2018-12	-	-	-	-	-

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

La Fundación Microfinanzas BBVA defiende la importancia de contar con un Sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de los órganos sociales de las entidades en interés de sus clientes, de la Sociedad para la que actúan y, en general, de todos los grupos de interés.

En esa línea, todas las entidades miembros del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA (GFBBVA) se rigen bajo un mismo Código de Gobierno Corporativo, el cual se encuentra alineado a los últimos desarrollos de prácticas, normas y principios, actualizado con los más altos y exigentes estándares internacionales. Dicho Código tiene como finalidad que las entidades del Grupo cuenten con una estructura organizacional clara, con líneas de responsabilidades bien definidas, transparentes y coherentes con la Misión, y con procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que se encuentra expuesta.

Efectivamente, teniendo como cimiento al Código de Gobierno Corporativo, aplicable a todas las entidades miembros del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA (el Grupo), Financiera Confianza ha construido sus principios y políticas internas, así como, ha establecido sus objetivos y estrategias. Ciertamente, la Sociedad está convencida que el buen Gobierno Corporativo constituye una herramienta para el sistema de control interno y, a la vez, un generador de valor a largo plazo y de modo sostenible para sus grupos de interés en el marco de su Misión y Visión.

Considerando lo expuesto, el ejercicio 2018 fue un año en el cual el Sistema de Gobierno Corporativo de la sociedad fue fortalecido a través de diversas medidas, entre las que, entre otras, destacan las siguientes:

Aprobación del nuevo Código de Ética y Conducta.- A propuesta del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, el Directorio y la Junta General de Accionistas aprobaron el nuevo Código de Ética y Conducta de Financiera Confianza, el cual regula los lineamientos de comportamiento a seguir por todos los colaboradores que trabajan o se relaciona con cada entidad que forman parte del Grupo y orienta la actuación de los órganos de gobierno; en él se recogen los valores del Grupo, y constituye un marco común a todas las entidades miembros del mismo. Cabe precisar que para su implementación se llevó a cabo el despliegue

a nivel de toda la red de oficinas a nivel nacional de un Plan de Capacitación aplicable a todos los colaboradores de la Sociedad (incluidos los miembros del Directorio y Plana Gerencial), el cual consistía, entre otros, un curso virtual y la suscripción de la declaración de aceptación y adhesión al Código.

Modificación de los Reglamentos de Directorio y Comités de Directorio.- Dichos documentos normativos se modificaron con la finalidad de adecuarlos a las exigencias establecidas por el Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos aprobado mediante Resolución SBS N° 272-2017 y cuyo cambios estuvieron previstos dentro de del Plan de Adecuación al referido Reglamento, aprobado por Directorio.

Aprobación del Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.- El mismo que forma parte del Sistema de Gobierno Corporativo del Grupo y tiene por objeto definir los principios rectores y el procedimiento que permite identificar, comunicar y gestionar las operaciones vinculadas y los eventuales conflictos de interés que afecten a Accionistas Significativos y Directores.

Actualización del Reglamento de Cumplimiento Normativo.- La actualización del referido documento normativo busca alinearse a las metodologías para determinar el riesgo normativo aplica en las entidades del Grupo.

Realización de Talleres sobre Gobierno Corporativo dirigido a profesionales del sector.- La Fundación Microfinanzas BBVA, con apoyo de Financiera Confianza, organizó dos (02) Talleres de Gobierno Corporativo en la ciudad de Lima, Universidad ESAN, el 4 de Julio de 2018, y en la ciudad de Arequipa, Universidad Católica San Pablo, el 21 de Septiembre de 2018. Ambos talleres tuvieron como finalidad sensibilizar y promover las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en las empresas del sector.

Aprobación de la nueva Estructura Orgánica de la Sociedad.- A propuesta del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el Directorio aprobó la nueva Estructura Orgánica de la Empresa, la cual fue elaborada en base a los resultados obtenidos en la revisión de los Macro Procesos y con el objetivo de generar eficiencias y sinergias entre las funciones y equipos, así como, el fortalecimiento de la Misión y Gestión Estratégica.

Aprobación de diversos dispositivos para la adecuación gestión de riesgos.- Durante el 2018, a propuesta del Comité de Riesgos, el Directorio aprobó diversos dispositivos para la adecuación gestión de riesgos, entre los que se destacan los siguientes: (i) Modificaciones a las Políticas y Autonomías Crediticias; (ii) Modelo de Delegación de Excepciones; (iii) Modificaciones al Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, (iv) Reglamento de Riesgo Operacional, (v) Reglamento Elaboración del

Plan de Contingencia de Liquidez, (vi) Reglamento de Clasificación y Provisión de la Cartera de Créditos, (vii) Marco General, (viii) Declaración de Apetito de Riesgos, (ix) Metodologías aplicadas para definir la Matriz de Límites y los Límites Establecidos para el Apetito de Riesgo de la empresa; y, (x) Metodologías de Riesgos de Mercado y de Liquidez; entre otros.

Aprobación de diversos dispositivos para el fortalecimiento del Sistema de Remuneraciones.- A lo largo del 2018, a fin de robustecer el Sistema de Remuneraciones, el Directorio aprobó, a propuesta del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, diversos dispositivos, entre los que se destacan los siguientes: (i) las Políticas de Evaluación DOR y Bonificación Anual para la Plana Gerencial, Principales Funcionarios y Gerente de Área; (ii) las Políticas del Programa de Incentivos Anuales para Colaboradores de las Áreas Administrativas; (iii) Modificaciones al Modelo de Remuneración Variable para Asesores Comerciales del producto “Palabra de Mujer” y al Modelo de Remuneración Variable para Recuperaciones.

PILAR I: Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

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

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

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

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital	Número de acciones con derecho a voto
S/ 235'356,630.00	S/ 235'356,630.00	4'378,728	4'378,728

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		X	La Sociedad no cuenta con acciones de inversión.

canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias?			
--	--	--	--

Principio 2: Participación de los accionistas

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

			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

			la Oficina de Atención al Accionista de la Sociedad.
--	--	--	--

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

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

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

Pregunta I.5	Si	No	Explicación:
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 y por la Superintendencia del Mercado de Valores la misma que protege el derecho de no dilución de los accionistas. Asimismo, el referido Código establece el derecho del Directorio de Financiera Confianza a contar con el auxilio de expertos que los asesore en relación con los posibles problemas que puedan plantear en ejercicio a su cargo, en caso que fueran problemas concretos de cierto relieve y complejidad. En la última operación de Fusión iniciada en el 2011 se contó con la opinión de un

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

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

Pregunta I.8

	Si	No	Explicación:
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		La Junta General de Accionistas evalúa 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 del Mercado de Valores, cuando se aprueba la Política de Dividendos anualmente; (ii) a través de la página web de Financiera Confianza (permanentemente); y, (iii) a través del órgano regulador Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

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

Fecha de aprobación	22/03/2018
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La política de dividendos para el 2018 consiste en Distribuir entre los accionistas de la Sociedad, como máximo, el 70% (setenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2018, 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 2018, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones, así como los mayores requerimientos de capital por riesgo operacional, previéndose la necesidad de fortalecer el patrimonio efectivo de la Sociedad, a través de la capitalización de hasta el 30% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2018, pudiendo la Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2019, acordar aumentar dicho porcentaje de capitalización, de acuerdo con lo establecido en la Política de Dividendos 2018.

En este sentido, la Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos:

- Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2018 o existan resultados acumulados de ejercicios anteriores;
- Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la Sociedad;
- Que las decisiones económicas y financieras de la Sociedad lo permitan y aconsejen.

El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2019, 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 2018. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2018, serán definidas

en cada sesión por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Directorio.

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

Por acción	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Clase	9'474,449.63	197,659	5'595,296.17	133,195
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 minoritarios 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 Auditoría, y Auditor General.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		
Designar auditores externos	X		

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 Secretaría 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 voto
24/02/2018	22/03/2018	Av. Gálvez Barrenechea N° 190, Segundo Piso, Urb. Santa Catalina, La Victoria, Lima.	x			x	98.50%	4'118,321	98.38%	0.12%	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 interno 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 faculta que un representante pueda representar a más de un accionista. Dicho representante puede emitir votos diferenciados por cada accionista que represente.

Principio 13: Delegación de voto

Pregunta II. 9	Si	No	Explicación:
¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona?	X		El Estatuto Social y el Reglamento de la Junta General de Accionistas permite la representación de los accionistas por cualquier persona que haya sido designada por éstos, sea o no accionista.

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

	Si	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

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

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, por tanto, ni el Estatuto Social ni el Reglamento Interno de Junta de Accionistas contiene esta limitación.
b. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?	X		Como parte de la política de transparencia y de buen gobierno corporativo cada accionista tiene derecho a delegar sus votos dejando claramente establecido el sentido de éstos. Así, el modelo de carta de representación incluye e incentiva que los accionistas que deleguen sus votos dejen expresamente establecido el sentido de éstos.

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

Pregunta II.12	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		El Directorio, tal como lo establece el Reglamento de Directorio, tiene como responsabilidad velar por el seguimiento e implementación de los

		acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas.
b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X	La Sociedad pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos que son puestos en conocimiento de la JGA con una periodicidad anual, en caso corresponda.

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

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

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

PILAR III: EL DIRECTORIO Y LA ALTA GERENCIA

Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1	Si	No	Explicación:
¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		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. (%)
Directores (sin incluir a los independientes)					
Mercedes Gómez Restrepo	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009		0	0
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	Administradora de Empresas. Master en Gestión de Negocios Globales.	15/04/2011		0	0
Javier Manuel Flores Moreno	Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG. Es Director General en la Fundación para las Microfinanzas BBVA. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancarmia) en Colombia. Es Director en el Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es	21/05/2015			

	Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprnde Microfinanzas S.A. en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.				
Directores Independientes					
Ramón Feijóo López	Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas. Es Director en el Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprnde Microfinanzas S.A. en Chile. Es Director en Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina. Es Director en Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico.	30/03/2009		0	0

	Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.				
Ignacio Rojas- Marcos Castello	Ingeniero Industrial. Master en Dirección y Administración de Empresas. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamia) en Colombia. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.	18/12/2014		0	0
Elvira María Elizabeth Nava Salina	Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.	24/11/2016		0	0

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

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

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

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

Total de acciones en poder de los Directores	
--	--

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

Menor a 35	Entre 35 a 55	Entre 55 a 65	Mayor a 65
	1	3	2

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

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

--

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

Pregunta III.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad evita la designación de Directores suplentes o alternos, especialmente por razones de quórum?		X	El Estatuto de la Sociedad, aprobado por la Junta General de Accionistas, permite la designación de Directores suplentes o alternos; sin embargo, desde el 2009, la Junta General de Accionistas no ha designado ningún Director 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	Si	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 y el portal web de la Financiera (www.confianza.pe), así como, de la Memoria Anual que es distribuida a nuestros principales Grupos de Interés y que, también, se encuentra a disposición del público en general en la página web de la Sociedad.

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

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

Principio 16: Funciones del Directorio

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

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

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

evaluar el Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad, efectuando las modificaciones o ajustes que considere convenientes; entre otros

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Sí No

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

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

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Si	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.	X		El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación

		de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.
b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.	X	El numeral 2.1.13 del Reglamento de Directorio así como el literal (e) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2 del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establece como obligación de la Empresa 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.
c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el	X	En concordancia con la LGS, al Estatuto Social, al

reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.		Reglamento de Directorio y al Código de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio
--	--	--

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

Sí No

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

Sí No

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

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

Sí No

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

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	0.023%	Entrega de acciones	0
Directores Independientes	0.032%	Entrega de opciones	0
		Entrega de dinero	0
		Otros (detalle)	0

Principio 18: Reglamento de Directorio

Pregunta III.6	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	X		La Sociedad cuenta con el documento normativo denominado "Reglamento de Directorio de la Empresa". La última actualización del Reglamento se llevó a cabo en Enero 2018.

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	Si	No
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	X	
Estructura organizativa del Directorio	X	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	X	
Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, que son propuestos ante la JGA	X	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los Directores	X	
Otros / Detalle	Cualidades de los miembros del Directorio, Programa de Inducción, Comités del Directorio, Mecanismos que permitan la implementación de Sistemas de Control Interno, Mecanismos que permitan a los Accionistas y demás Inversionistas la identificación y Divulgación de los Principales Riesgos, Mecanismos que permitan la evaluación y el control de la actividad de los Directores, Mecanismos que permitan la prevención, el manejo y divulgación de los Conflictos de Interés, Criterios Aplicables a las relaciones económicas	

	con los accionistas y los administradores y Régimen Sancionador.
--	--

Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.7	Si	No	Explicación:
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		De 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	
No haber sido durante los últimos tres (3) años, socio o empleado del Auditor externo o del Auditor de cualquier sociedad de su mismo grupo.	X	
Otros / Detalle	(*) Precisamos que nuestras políticas se encuentran recogidas que un Director Independiente califica como independiente cuando no sea empleado o Director de una empresa de su mismo grupo empresarial. Asimismo, aplican todos los lineamientos exigidos en la Resolución SBS N° 272- 20 17 para ser considerado Director Independiente.	

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

Pregunta III.8	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato?	X		El Directorio al momento de presentar el candidato a la Junta General de Accionistas indica su condición de independiente o no, previo análisis del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana.
b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	X		El candidato declara ser independiente ante el Directorio para que éste órgano lo presente a la JGA como tal. Asimismo, a partir del 2018 y con una periodicidad anual, los Directores Independientes suscriben una declaración jurada mediante la cual declaran mantener sus cualidades de independencia al amparo de lo regulado en el Reglamento de Directorio y de la Resolución SBS N° 272- 20 17.

Principio 20: Operatividad del Directorio

Pregunta III.9	Si	No	Explicación:
¿El Directorio cuenta con un plan de trabajo que contribuye a la eficiencia de sus funciones?	X		El Código de Gobierno Corporativo establece que el Directorio anualmente elaborará un plan de trabajo para el ejercicio, recomendándose que al menos una o dos reuniones al año se enfoquen a revisar la estrategia definida en el seno del Directorio y en qué grado,

			las decisiones adoptadas, se orientan a desarrollar el proyecto estratégico de la entidad. En este contexto, el Plan de Trabajo se basa principalmente en las funciones asignadas de acuerdo al Reglamento de Directorio las cuales son controladas para su cumplimiento a través de las Memorias Anuales que son presentadas por el Comité de Directorio de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, al Directorio.
--	--	--	--

Pregunta III.10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		El Estatuto Social permite la realización de sesiones no presenciales y de igual manera se cuenta con la infraestructura 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	12
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	0
Número sesiones en las cuales no asistió el Presidente del Directorio	0
Número de sesiones en las cuales uno o más Directores fueron representados por Directores suplentes o alternos	0
Número de Directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad	0

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

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

Nombre	% de asistencia
Ramón Feijóo López	100%
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	100%
Mercedes Gómez Restrepo	100%
Ignacio Rojas- Marcos Castelló	100%
Javier Manuel Flores Moreno	91.66%
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	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado y el de sus miembros?	X		De conformidad con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo aprobado por Junta General de Accionistas, anualmente los miembros de Directorio de la Sociedad evalúan el desempeño del Directorio,

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

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

	Si	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros	X	

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

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión (*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión (*)
Directorio	22/03/2018	Si	n/a	n/a	n/a
Comités de Directorio	22/03/2018	Si	n/a	n/a	n/a
Directores	22/03/2018	Si	n/a	n/a	n/a

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

Principio 21: Comités especiales

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

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

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

			<p>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.</p>
--	--	--	--

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:

Denominación del Comité:	Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	<p>El Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana tiene como finalidad principal evaluar la calificación personal y profesional de los miembros del Directorio, Gerentes y otros administradores de la Sociedad, así como proponer su régimen de retribución y compensación. De igual manera, de acuerdo con el numeral 2.2. del Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, cuenta, entre otras, con las siguientes funciones: a) Examinar u organizar la sucesión del Presidente y de los miembros del Directorio e informar los nombramientos y ceses de altos directivos, b) Proponer, dentro del marco establecido en el Estatuto Social o por la Junta General de Accionistas, el sistema de retribuciones y compensaciones de los directores, gerentes y demás administradores de La Empresa, tanto en lo que se refiere a sus conceptos como en cuanto a sus cuantía y al sistema de percepción, c) Analizar las propuestas de planes de promociones y de incentivos a ser otorgados a los directores, gerentes y administradores de la Sociedad, y emitir su opinión sobre</p>

Pregunta III.14	Si	No	Explicación:
<p>¿La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que supervisa la eficacia e idoneidad del sistema de control interno y externo de la sociedad, el trabajo de la sociedad de auditoría o del auditor independiente, así como el cumplimiento de las normas de independencia legal y profesional?</p>	X		<p>La sociedad cuenta con el Comité de Auditoría, el cual tiene como objetivo principal el de supervisar las actividades de los auditores internos y externos; así como velar por el cumplimiento normativo de la empresa. Asimismo, en el numeral 2.b.n. del Reglamento del Comité de Auditoría, se indica que es función del Comité el de evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de</p>

ellos a los órganos sociales que correspondan, d) Evaluar los aspectos fundamentales relativos a la política salarial general de la Sociedad; y en particular los promedios de retribución fija variable de los directores, así como sus variaciones anuales, e) Supervisar el diseño y funcionamiento de la política remunerativa e incentivos, política de selección de personal y línea de carrera de los colaboradores de la Sociedad, e) Evaluar para su aprobación por el Directorio los Manuales de Organización y funciones de las distintas Divisiones de la Sociedad.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente
Mercedes Gómez Restrepo	21/05/2015		Miembro – Director
Ignacio Rojas- Marcos Castelló	01/08/2017		Miembro – Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			66.7%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			7
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité	Comité de Riesgos
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	El Comité de Riesgos es un comité integral, cuyo objetivo principal es la gestión de los riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la sociedad de acuerdo con las actividades que realiza, definiendo las políticas generales para la gestión de los mismos. Asimismo, de acuerdo al

numeral 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Elaborar y proponer al Directorio las políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos; incluyendo los límites de exposición por tipo de riesgo, plazos, montos, monedas e instrumentos, y sus modificatorias; así como la organización requerida para tal gestión, y velar por su cumplimiento, b) Diseñar, implementar y someter a aprobación del Directorio las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los diferentes riesgos a los que se encuentra sujeta la Sociedad, c) Identificar los principales riesgos afrontados por la Sociedad (sistémicos e idiosincrásicos, operacionales, financieros, reputaciones y estratégicos), y proponer al Directorio el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la Sociedad debería asumir en el desarrollo de sus actividades, d) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos, e) Analizar y proponer al Directorio la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la Sociedad o de los patrimonios administrados bajo responsabilidad de la Sociedad, f) Proponer mejoras en la Gestión Integral de Riesgos.

Miembros del Comité (*): 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 Castelló	21/05/2015		Miembro - Director
% 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 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Velar por que los procesos y procedimientos internos de control busquen la mejora continua para lograr la excelencia de la Sociedad, b) Conocer y evaluar las herramientas y recursos que se requieran para establecer un sistema de control interno efectivo, c) Supervisar la estructura del control interno de la Sociedad, de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos institucionales y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas, d) Evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones, e) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y de la Unidad de Auditoría Interna respecto a la suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la Sociedad, f) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio (**)	Término (***)	
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro – Director
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
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			6
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <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 Gobierno Corporativo y Cumplimiento
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	El Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento tiene como finalidad principal velar por el adecuado funcionamiento del sistema de gobierno corporativo implementado por la empresa, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones del código de gobierno corporativo por todos los funcionarios y empleados de la financiera. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Asegurar el cumplimiento exigente de la legalidad en todo lo concerniente al gobierno corporativo de la Sociedad y al funcionamiento del Directorio, b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código de

	Gobierno Corporativo de la Sociedad, y proponer al Directorio las modificaciones que considere pertinentes a efectos de adecuar el Código de Gobierno Corporativo a lo que dispongan las leyes aplicables, c) Propender por que los accionistas y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la Sociedad que deba revelarse, d) Apoyar al Directorio en las funciones del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, tales como (i) Tomar en cuenta los riesgos LA/FT al establecer los objetivos empresariales; (ii) Revisar periódicamente las políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos LA/FT; (iii) Revisar el Manual y Código de Conducta; (iv) Proveer los recursos (humanos, tecnológicos, entre otros) e infraestructura que permita, considerando el tamaño y la complejidad de la Empresa, el adecuado cumplimiento de las funciones y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento; entre otros.
--	--

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

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

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

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

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

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

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

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

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Bárbara Castro Segura / Litta Rojas Porras / Mario Altamirano Cárdenas	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo (e) / Auditor General	Secretaría de Directorio/Oficialía de Cumplimiento/ Auditoría General

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

			Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta.
--	--	--	--

(*) El Código de Ética puede formar parte de las Normas Internas de Conducta.
(**) El término colaboradores alcanza a todas las personas que mantengan algún tipo de vínculo laboral con la sociedad, independientemente del régimen o modalidad laboral.
Si la sociedad cuenta con un Código de Ética, indique lo siguiente:

a. Se encuentra a disposición de:

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

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

Área encargada	Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/ Gerencia General Adjunta de Gestión de Personas y Recursos / Oficialía de Cumplimiento Normativo
----------------	--

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

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	3
---------------------------	---

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. En caso de denuncias por "eventos de fraude" éstas son derivadas a su vez, para investigación, a la división de Auditoría Interna, cuyo informe es presentado y analizado por el Comité de Auditoría y al Directorio.

Pregunta III.18	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		El Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento es responsable de realizar el seguimiento y control de posibles conflictos de interés que surjan al interior de la

			Sociedad. Para tal efecto, además, la Secretaría General mantendrá un registro de las operaciones vinculadas y de la gestión de los conflictos generados, a efectos de incorporar la información a la Memoria Anual de Actividad. La Oficialía de Cumplimiento Normativo 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
total de acciones en poder de la Alta Gerencia			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

Pregunta III.19	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?	X		El Reglamento de Directorio en el numeral 2.1.29 regula expresamente los "Criterios Aplicables a las Relaciones Económicas con los Accionistas y los Administradores de la Sociedad". Por otro lado, el numeral 2 del Capítulo III del Código de Gobierno Corporativo establece que se entiende por operaciones vinculadas las transacciones que la Sociedad o entidades del Grupo Económico realicen con directores, accionistas, gerentes y primeros ejecutivos, o colaboradores, o con las personas relacionadas de cualquiera de éstos. Serán "transacciones" aquellas transferencias de activos, recursos, servicios u obligaciones, con independencia de que exista o no contraprestación. En tal sentido, el Código de Gobierno Corporativo establece principios para la Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas.
b. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de	X		El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal

asesores externos independientes para su valoración?		(b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I, del Código de Gobierno Corporativo; establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.
--	--	--

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

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

Normativo, quienes analizan dicha operación, a efectos de someterla para su aprobación al Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y éste a su vez al Directorio. En el caso de una potencial situación de Conflicto de Interés afecte a un colaborador de Financiera Confianza que no pertenezca a la Alta Dirección, el colaborador deberá someter dicha operación al responsable de su unidad, área o división y al área de Cumplimiento Normativo, quien analizará y reportará este hecho al Comité de Ética y Disciplina, órgano encargada de aprobar dicha operación.

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

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

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

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

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

Sí No

Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.20 / Cumplimiento	Si	No	Explicación:
a. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de	X		La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y

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

			Directorio establecen como responsabilidad del Directorio la evaluación anual al Gerente General, de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por el Directorio.
f. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados de la sociedad, basados en una asunción prudente y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	X		La remuneración de la Alta Gerencia solo tiene un componente fijo. Anualmente, en función a los resultados obtenidos en la organización, basado en el cumplimiento de metas y asunción responsable de riesgos, el Directorio puede 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	0.16%	0.04%
Plana Gerencial	0.50%	0.13%

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

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

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

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

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

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

Sí No

PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio aprueba una política de gestión integral de riesgos de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?	X		La Sociedad cuenta con la Reglamento de Gestión Integral de Riesgos así como documentos normativos y manuales de procedimientos para las operaciones afectas a riesgos, que permitan a sus diferentes áreas operativas contar con guías de acción a fin de enfrentar satisfactoriamente los riesgos inherentes al Sector Financiero de conformidad con las normas emitidas por la SBS. Dichas políticas y documentos normativos son aprobados por el Comité de Dirección (en caso de delegación por parte del Directorio), Comité de Riesgos y el Directorio. Asimismo, la Gestión Integral de Riesgos de la Sociedad se ejecuta a través de diversos órganos de control tales como: (i) Directorio, (ii) Comité de

			Riesgos, (iii) Comité de Auditoría, (iv) Gerencia General, (v) División de Riesgos; y, (vi) Unidades de Negocios y Soporte.
b. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?	X		La política de Gestión Integral de Riesgos son previamente aprobados por el Comité Global de Riesgos donde participan como miembros las Gerencias Generales Adjuntas de Riesgos de las entidades miembro del Grupo Económico de la Sociedad

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

Sí No

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

¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Sí No

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

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

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

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

Pregunta IV.3	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?	X		La Sociedad cuenta con distintos órganos de Control Interno, tales como, la División de Gestión Integral de Riesgos, quien en su organigrama cuenta con: (i) Gerencia de 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

PILAR I: Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

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

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

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

Sí No

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

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

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

Sí No

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

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

Pregunta IV.5

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

Principio 27: Auditores externos

Pregunta IV.6	Si	No	Explicación:
¿La JGA, a propuesta del Directorio, designa a la sociedad de auditoría o al auditor independiente, los que mantienen una clara independencia con la sociedad?	X		La Junta General de Accionistas es la encargada de designar a la Sociedad de 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 ejercicios anuales consecutivos la Sociedad Auditada contratada, tiene bajo su responsabilidad la obligación de rotar a los socios responsables de emitir la opinión de los Estados Financieros. El Directorio aprueba la propuesta formulada por el Comité de Auditoría y, en caso de no contar con facultades delegadas por la Junta General de Accionistas, eleva a Junta General de Accionistas la propuesta de designación de la Sociedad de Auditoría Externa.

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

Sí No

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

Sí No

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

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

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

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

Sí No

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

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

Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoría Externa	20 14	352,230	100 %
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoría Externa	20 15	365,800	100 %
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoría Externa	20 16	336,300	100 %
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	20 17	257,240	100 %
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoría Externa	20 18	261,370	100 %

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

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

Pregunta IV.8	Si	No	Explicación:
En caso de grupos económicos, ¿el auditor externo es el mismo para todo el grupo, incluidas las filiales off- shore?	X		Todas las empresas del Grupo Económico de la Sociedad son auditadas por

		el mismo auditor externo (KPMG)
--	--	---------------------------------

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

Sí No

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

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

PILAR V: Transparencia de la Información

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política de información para los accionistas, inversionistas, demás grupos de interés y el mercado en general, con la cual define de manera formal, ordenada e integral los lineamientos, estándares y criterios que se aplicarán en el manejo, recopilación, elaboración, clasificación, organización y/o distribución de la información que genera o recibe la sociedad?	X		En el Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad se establece la política de información para los distintos Grupos de Interés de la Sociedad, definiéndose el tratamiento de la información, lineamientos, estándares y criterios para el manejo de la Información Privilegiada.

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

	Si	No
Objetivos de la sociedad	X	
Lista de los miembros del Directorio y la Alta Gerencia	X	

Estructura accionaria	X	
Descripción del grupo económico al que pertenece	X	
Estados Financieros y memoria anual	X	
Otros / Detalle		

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

Sí No

La página web corporativa incluye:

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

Pregunta V.2	Si	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una oficina de relación con inversionistas?	X		Sí, la Sociedad cuenta con una Jefatura de Gestión con Inversionistas (Gestión Financiera) y con una Oficina de Atención al Accionista.

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

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

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	1.60%
Entre 1% y un 5%	1	2.08%
Entre 5% y un 10%	0	0%
Mayor al 10%	2	96.32%

Total	2069	100.00%
-------	------	---------

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

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

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

Pregunta V.4	Si	No	Explicación:
¿La sociedad informa sobre los convenios o pactos entre accionistas?	X		Sí, la sociedad lo hace a través de la Oficina de Atención al Accionista

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

Sí No

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

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

Otros /Detalle	N/A
----------------	-----

Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5	Si	No	Explicación:
¿La sociedad divulga los estándares adoptados en materia de gobierno corporativo en un informe anual, de cuyo contenido es responsable el Directorio, previo informe del Comité de Auditoría, del Comité de Gobierno Corporativo, o de un consultor externo, de ser el caso?	X		La Sociedad anualmente emite Memorias Anuales respecto de la función que desempeña cada uno de los Comités de Directorio, Directorio y Gerencia General. En estas memorias se incluye la autoevaluación de los miembros de los Comités de Auditoría, Comité de Riesgos, Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento y Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana. Dichas Memorias son analizadas y evaluadas por el Comité de Gobierno Corporativo e informadas al Directorio.

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

Sí No

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

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

sensibilizar y promover las buenas prácticas de Gobierno Corporativo en las empresas del sector.

Contenido de documentos de la Sociedad

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

		Principio	Estaduto	Reglamento Interno (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
1.	Política para la redención o canje de acciones sin derecho a voto	1						X	
2.	Método del registro de los derechos de propiedad accionaria y responsable del registro	2	X	X					Reglamento Interno de Junta de Accionistas
3.	Procedimientos para la selección de asesor externo que emita opinión independiente sobre las propuestas del Directorio de operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas	3		X		X			Reglamento del Comité de Auditoría, Reglamento del Directorio

4.	Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas	4		X					Reglamento de Secretaria General y Reglamento de la Oficina de Atención al Accionista
5.	Política de dividendos	5	X						
6.	Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción	6				X			Acuerdo Accionistas
7.	Convenio arbitral	7					X		
8.	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8	X	X		X			Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio
9.	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comités de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio.

10.	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10						X		Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
11.	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas	10					X			Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
12.	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11						X		Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
13.	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11						X		Reglamento Interno de Junta General de Accionistas

14.	Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas	12						X	
15.	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
16.	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
17.	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta	13	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
18.	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13						X	

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

	Independiente de la sociedad								
26.	Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros	20		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
27.	Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses	22		X		X			Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés, Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.
28.	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23		X		X			Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo
29.	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente	24		X		X			Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y MOF de Gerencias.

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

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

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

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

SECCIÓN D:

Otra información de interés ¹

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.

1. Reporte de Sostenibilidad Corporativa

Denominación:	Financiera Confianza
Ejercicio:	2018
Página Web:	http://www.confianza.pe/
Denominación o razón social de la empresa supervisora ²	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 marcado la opción "Sí", la Sociedad podrá brindar información acerca de las acciones desarrolladas para su implementación.

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

En la Sección B, la Sociedad debe detallar las acciones que ha implementado durante el ejercicio vinculadas al impacto de sus operaciones en el desarrollo social

² Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría o empresa de consultoría).

(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.

Sección A:

Implementación de acciones de Sostenibilidad Corporativa

Pregunta A.1

	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad se ha adherido voluntariamente a estándares de buenas prácticas en materia de Sostenibilidad Corporativa?	X		<ul style="list-style-type: none"> - Financiera Confianza aprobó un nuevo Código de Ética y Conducta en marzo de 2018. Este Código fue aprobado por la Junta General de accionistas y en el mismo, se pone de manifiesto el compromiso de Financiera Confianza sobre el respeto a los Derechos Humanos, a nuestro entorno y la contribución al desarrollo de la sociedad a través de facilitar la colaboración en actividades de voluntariado y benéficas, respetando siempre la legalidad y las políticas anticorrupción y de neutralidad política que se detallan en el propio Código. - La Adhesión a los estándares emitidos por UNEP- FI, Banco Mundial y Consejo Económico y social de las Naciones Unidas que se detallan en la tabla inferior se realiza a través de nuestro accionista mayoritario, la Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA). La FMBBVA es una entidad sin ánimo de lucro que fue constituida en 2007 por BBVA en el marco de su responsabilidad social corporativa.

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

Estándar	Fecha de adhesión
Código de Ética y Conducta, epígrafes: -4.5. Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos -4.6. Compromiso con nuestro entorno -4.8. Inversión en la sociedad, patrocinios y voluntariado	22/03/2018
Principios de Banca Responsable (emitidos por UNEP- FI Iniciativa Financiera para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas). Adhesión realizada por la FMBBVA.	18/12/2018
Universal Financial Access 2020 (emitido por Banco Mundial). Adhesión realizada por la FMBBVA y puesta en conocimiento de Financiera Confianza al momento de elaboración del presente reporte.	19/11/2016
Estatus Consultivo especial ECOSOC (emitido por Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas). Adhesión realizada por la FMBBVA y puesta en conocimiento de Financiera Confianza al momento de elaboración del presente reporte.	10/06/2016
La FMBBVA ha participado en el Panel de Alto Nivel del Secretario General para el Empoderamiento Económico de la Mujer (UNHLP on Women Economic Empowerment) y ha sido reconocido como estudio de caso por la Agencia de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres).	10/11/2015
La FMBBVA es miembro consultivo del ECOSOC (El Consejo Económico y Social de la Organización de las Naciones Unidas), lo cual implica que la FMBBVA puede orientar y recomendar acciones que contribuyan al desarrollo sostenible, pudiendo participar además, en las reuniones y actividades de la ONU.	27/07/2016
La FMBBVA es miembro del comité asesor del sector privado del Fondo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG-F). La igualdad de género es uno de estos objetivos (SDG#5).	01/04/2015
Smart Campaign - La Fundación Microfinanzas BBVA y algunas entidades del Grupo son "endorser" de Smart Campaign.	27/07/2016

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

Estos reportes se elaboran	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	X	
Otros / Detalle (*)	X	

(*) Otros / Detalle: El informe de desempeño social "Midiendo lo que realmente importa" se publica anualmente y se presenta en un acto abierto a medios de comunicación sobre el Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA, al que pertenece Financiera Confianza.

Pregunta A.2

	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política corporativa que contemple el impacto de sus actividades en el medio ambiente?	X		<ul style="list-style-type: none"> - En el Código de Ética y Conducta en el apartado 4.6.- Compromiso con nuestro entorno, donde se describe el respeto al mismo en el desarrollo de nuestra actividad y financiación de proyectos, además del respeto a valores culturales, artísticos o naturales, en especial aquellos que estén protegidos. - Además durante el 2018 se identificó como una línea estratégica del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA, la sostenibilidad ambiental y se comienza a trabajar en un manual que refleja la política corporativa del Grupo en esta materia.

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		<p>Financiera Confianza a través del Código de Ética y Conducta, promueve el respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales. Dicha norma básica establece los lineamientos que nuestros colaboradores deben seguir en la vocación del servicio ante nuestros clientes puesto que actúan en representación y nombre de la Financiera.</p> <p>Asimismo, cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo, en el que están establecidos los derechos, obligaciones y normas principales que regulan la relación laboral entre el colaborador y la empresa. Además, existe una serie de normas laborales adicionales que regulan procesos específicos, las cuales establecen los derechos, principios e igualdad de trato de los colaboradores de la empresa.</p>

- 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 Ética y Conducta	Junta General de Accionistas
Reglamento Interno de Trabajo	Directorio
Otras normas internas	Directorio y Comité de Dirección

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.

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En el año 2018 se desarrolló por quinta vez la encuesta de clima Laboral siendo los resultados más resaltantes:

- Tasa de respuesta de participación de 72%
- Índice de satisfacción del 85%. 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.

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		<p>La misión de la entidad es: “construir oportunidades de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, mediante nuestra especialidad y metodología: las Finanzas Productivas”, tal como pone de manifiesto la WEB de la entidad: https://www.confianza.pe/confianza/nuestra-financiera.</p> <p>Adicionalmente Financiera Confianza ha suscrito en 2018 los Women Empowerment Principles (WEPs) de ONU Mujeres y Pacto Global.</p>

- 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	Junta General de Accionistas
Declaración de suscripción de los WEPs del CEO	Dirección General

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

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

En el año 2018 se desarrolló por quinta vez la encuesta de clima Laboral siendo los resultados más resaltantes:

- Tasa de respuesta de participación de 72%
- Índice de satisfacción del 85%. 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.

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		La misión de la entidad es: "construir oportunidades de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, mediante nuestra especialidad y metodología: las Finanzas Productivas", tal como pone de manifiesto la WEB de la entidad: https://www.confianza.pe/confianza/nuestra-financiera . Adicionalmente Financiera Confianza ha suscrito en 2018 los Women Empowerment Principles (WEPs) de ONU Mujeres y Pacto Global.

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	Junta General de Accionistas
Declaración de suscripción de los WEPs del CEO	Dirección General

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 X NO

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

(%) Ingresos Brutos

(%) 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		<p>En el Código de Ética y Conducta, en el apartado 3.3.- Proveedores y contrapartes, se establecen las pautas para seleccionar a los proveedores además de tener en cuenta que su conducta sea afín a los valores y modo de proceder de Financiera Confianza, poniendo de manifiesto especialmente la política de conflicto de interés y anti-corrupción.</p> <p>En concreto, tiene las siguientes normas de aplicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prevención y gestión de riesgos de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo - Norma de prevención y gestión de conflicto de interés

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
Código de Ética y Conducta en su epígrafe 3.3. Proveedores y contrapartes	Junta General de Accionistas
RGS-003	Área de Procesos y las áreas involucradas
RGS-009	Área de 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 NO

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

SÍ NO

Pregunta A.6

	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para la gestión de las relaciones con sus clientes?	X		El Código de Ética y Conducta de Financiera Confianza establece las pautas de comportamiento a seguir con sus clientes en todo su primer numeral, estableciendo el conocimiento de los mismos, operar con transparencia, no discriminar, ofrecer un trato justo y respetuoso y con responsabilidad financiera, evitando el sobreendeudamiento. En concreto y además, Financiera Confianza cuenta con las siguientes normas relacionadas: - Manual de productos pasivos. - Otorgamiento de créditos a deudores no minoristas.

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 Ética y Conducta en su epígrafe 1. Conducta con el cliente	Directorio y Junta de Accionistas Comité de Dirección
Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios	

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

SÍ NO

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

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Jefatura de Gestión de Reclamos	Oficialía de Conducta de Mercado

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

SÍ NO

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

SÍ NO

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

- Premio Citi (Premic): Premio a la Inclusión Financiera Responsable (2018)
- ONU-Hábitat: Práctica Inspiradora Foro Latinoamericano y del Caribe de Vivienda y Hábitat (2018). Por Construyendo Confianza, dirigida a la reconstrucción de las zonas afectadas por el Fenómeno del Niño Costero. La iniciativa aporta soluciones constructiva y financiera sostenibles, asistencia técnica y capacitación en materia de reducción de riesgos de desastres. Incorpora, además, la app 'Proyecta', que permite a los clientes visualizar aspectos técnicos de la construcción.

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.

Anexo sobre la Pregunta A.1.

En el Código de Ética y Conducta de Financiera Confianza, en los epígrafes:

- 4.5. Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos
- 4.6. Compromiso con nuestro entorno
- 4.8. Inversión en la sociedad, patrocinios y voluntariado

Se detalla el compromiso de Financiera Confianza sobre el respeto a los Derechos Humanos, a nuestro entorno y la contribución al desarrollo de la sociedad a través de facilitar la colaboración en actividades de voluntariado y benéficas, respetando siempre la legalidad y las políticas anti-corrupción y de neutralidad política que se detallan en el propio Código. A continuación se detallan los citados numerales:

"4.5. Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos

4.5.1

El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos fundamentales constituye un elemento esencial de la conducta del Grupo FMBBVA. El Grupo FMBBVA, promueve la aplicación y el respeto a los derechos humanos, conforme a los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y de otros convenios y tratados de organismos internacionales que promueven los Derechos Humanos.

4.6. Compromiso con nuestro entorno

4.6.1

La protección del medioambiente, la sostenibilidad y la aspiración a la "eficiencia", tienen una gran importancia para el Grupo FMBBVA, que apoya los principales compromisos internacionales que le son aplicables en esta materia.

4.6.2

En tu conducta profesional, mantén un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente. Sigue las recomendaciones que estén establecidas en tu entidad para reducir el impacto medio ambiental de tu actividad y conseguir los objetivos de sostenibilidad del Grupo FMBBVA.

4.6.3

En la financiación de proyectos, especialmente los de infraestructuras, energía, explotación de recursos minerales o forestales, sigue los principios sobre medioambiente que se exponen en este apartado para una inversión responsable.

4.6.4

Si por tu trabajo en el Grupo FMBBVA intervienes en proyectos de urbanización, edificación o transformación del territorio, asegúrate de que respetan los valores

culturales, históricos, artísticos o naturales relevantes que puedan verse afectados. En todo caso comprueba que los elementos esenciales o distintivos de los espacios naturales protegidos quedan adecuadamente preservados.

4.8. Inversión en la sociedad, patrocinios y voluntariado

4.8.1

El Grupo FMBBVA promueve el desarrollo de la sociedad y de sus ciudadanos, a través de iniciativas y proyectos que atienden necesidades sociales relevantes.

4.8.2

El Grupo FMBBVA facilita tu participación en actividades de voluntariado y en actividades benéficas. Participa en ellas, si lo deseas, y permite a tus colaboradores/empleados que participen, respetando su libre decisión. No utilices recursos, ni el nombre del Grupo FMBBVA, ni el de sus entidades para estas actividades sin estar debidamente autorizado. En el caso de que el desarrollo de estas actividades coincidan con tu horario laboral o afecten a tu disponibilidad en tu labor profesional consulta a Gestión Humana.

4.8.3

No condiciones la prestación de servicios o la concesión de facilidades o productos a clientes o proveedores a la aportación a causas benéficas.

4.8.4

Si un cliente, un proveedor o un tercero solicitan la aportación del Grupo FMBBVA a una causa u organización benéfica consulta con Cumplimiento Normativo.

4.8.5

La concesión de donaciones, patrocinios o subvenciones tiene que respetar la política anticorrupción del apartado 4.3. de este Código y el principio de neutralidad política expuesto en el apartado 4.9.”

Anexo sobre la Pregunta A.2.

En el Código de Ética y Conducta en el apartado 4.6.- Compromiso con nuestro entorno, se describe el respeto al mismo en el desarrollo de nuestra actividad y financiación de proyectos, además del respeto a valores culturales, artísticos o naturales, en especial aquellos que estén protegidos, tal como se transcribe en el Anexo sobre la Pregunta A.1.

A.3

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

La formación y el desarrollo son aspectos claves en la propuesta de valor a nuestros colaboradores. El plan anual recoge las actividades que nos permiten tener a nuestros equipos debidamente capacitados. Los principales lineamientos establecidos para la elaboración del plan, son:

1. Adecuado proceso de adaptación.- nos preocupamos en la preparación de nuestros equipos desde su ingreso a la Organización. Contamos con planes de inducción para cada uno de los colectivos identificados, donde no solo abordamos lo relacionado a las capacidades técnicas para el desarrollo de funciones, también nos preocupamos en transmitir el propósito y valores de la Organización. Entre los programas más destacados podemos mencionar a la “Escuela de Asesores Comerciales”, por su alto nivel de contribución con la inserción laboral a través de un esquema de entrenamiento teórico-práctico para personas sin experiencia en el rubro.

2. Refuerzo de conocimientos.- nuestros colaboradores reciben constante refuerzo de los temas que deben conocer para la adecuada ejecución de sus labores. Parte del entrenamiento lo reciben del Administrador, en sus respectivas agencias o por medio del equipo de Facilitadores, este último colectivo cuenta con un esquema itinerante de capacitación.

Adicionalmente, contamos con la plataforma “Campus Microfinanzas BBVA”, a través de la cual reciben formación y actualización online. Los programas desarrollados se ajustan a las necesidades de cada colectivo.

Finalmente, un colectivo de Asesores Comerciales, tiene la posibilidad de participar en un programa de especialización en microfinanzas, organizado y ejecutado en alianza con una prestigiosa casa de estudios.

3. Impulso para el crecimiento.- Contamos con actividades de entrenamiento que acompañan la línea de carrera de nuestros Colaborares, siendo el programa “Gerencia en Microfinanzas Inclusivas”, una de las actividades más resaltantes.

En alianza con una prestigiosa casa de estudios, hemos ejecutado un programa para todos nuestros líderes de agencia. Uno de los objetivos más importantes del evento ha sido dotar, a nuestros Colaboradores, de una visión mucho más gerencial en la gestión de las oficinas, siendo el “manejo de equipos” uno de los ejes más importante en dicha gestión.

Por otra parte, este tipo de programas, permite al participante contar con una adecuada preparación que le facilite asumir las posiciones que demande la Organización.

Más de 220 participantes lograron culminar satisfactoriamente el programa y fueron debidamente certificados.

Anexo sobre la Pregunta A.4.

Financiera Confianza ha suscrito en 2018 los Women Empowerment Principles de Pacto Mundial y ONU Mujeres. En concreto, el Principio 6 habla de la relación con la comunidad "Promover la igualdad a través de iniciativas en la comunidad y de la incidencia" También hemos hecho una autoevaluación de estos 7 principios.

En relación con el principio 6, Financiera Confianza:

- Tiene un enfoque de marketing responsable que toma en cuenta la representación de los estereotipos de género, en el marco de una política corporativa más amplia. Cuenta con una estrategia de marketing diseñada para las mujeres como un segmento de la clientela, desarrolla estudios de mercado sobre las necesidades de las mujeres para un producto o servicio específico y productos que específicamente apuntan o se ajustan a sus necesidades.

- Tiene un enfoque que evalúa los efectos diferenciales en mujeres y hombres cuando desarrolla productos y/o servicios (a través de sus indicadores de desempeño social). Monitorea datos de distintos segmentos de clientes para entender los patrones y las necesidades de consumo de las mujeres, monitorea los ingresos y desempeño generado por las clientas.

- Adopta medidas para que se respeten los derechos de las mujeres y las niñas en las comunidades en las que opera, integrado en una política corporativa más amplia.

- Tiene un enfoque que incorpore el tema del género en las actividades de responsabilidad social corporativa, obras sociales, advocacy y alianzas. Se suma a campaña de advocacy y defiende en foros públicos la justificación empresarial para respetar y apoyar los derechos de mujeres y niñas. Se asocia con organizaciones locales o globales u otras empresas para temas de igualdad de género y empoderamiento de las mujeres, proporciona formación para fomentar las capacidades de las mujeres emprendedoras, proporciona apoyo financiero, aboga por la eliminación de barreras legales, etc.

Anexos sobre la Pregunta A.6.

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

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, quejas y solicitudes requerimientos de información efectuados por los clientes y usuarios.

Así puede observarse en las siguientes estadísticas:

