

Financiera
confianza

Fundación
BBVA MicroFinanzas

Memoria Anual 2019



Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2019.

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

Luis Germán Linares Peña
Gerente General

Ana Cecilia Akamine Serpa
Gerente General Adjunto de Estrategia y Finanzas

Contenido

Declaración de responsabilidad	Capítulo 1. Financiera Confianza	Carta de la Presidencia	Carta del Gerente General
2	4	5	7
Perfil de Financiera Confianza	Gobierno Corporativo	Marco Estratégico	Capítulo 2. Alcance de Financiera
9	12	14	17
Entorno Económico 2019	Oferta de valor a nuestros clientes	Capítulo 3. Cultura Corporativa y Gestión de Personas	Propuesta de valor a nuestros clientes
18	21	23	24
Capítulo 4. Gestión Económica	Creación de valor directo a nuestros grupos de interés	Gestión de Riesgos	Desempeño Financiero
28	29	30	36
Capítulo 5. Estados Financieros	Dictamen de los Auditores Independientes	Anexos	Perfil de los miembros del Directorio
41	42	50	52
Perfil de la Alta Gerencia	Información relacionada al Mercado de Valores	Reporte sobre el Cumplimiento de Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas	
57	62	64	
Reporte de Sostenibilidad Corporativa			
135			

Capítulo 1.

Financiera

Confianza



Carta de la Presidencia

Ramón Feijóo López
Presidente del Directorio



Es un honor presentarles un año más la Memoria Anual de Financiera Confianza. Unas páginas que reflejan el esfuerzo y el compromiso de más de medio millón de peruanos que con su esfuerzo contribuyen no solo a su propio progreso, sino también al del mundo que les rodea.

Quiero agradecer especialmente el compromiso del equipo de Financiera Confianza, formado por más de 2.400 profesionales repartidos por todo el Perú, que atiende ya a más de 575.000 personas, con una propuesta de valor orientada a su progreso.

Nuestra prioridad sigue siendo construir oportunidades para el desarrollo sostenible de las familias

vulnerables del Perú. Por eso, durante 2019, el porcentaje de nuevos clientes bajo la línea de pobreza extrema se ha incrementado 5 puntos porcentuales, frente al mismo periodo del año anterior.

Durante 2019 hemos apostado por nuestro programa Palabra de Mujer, una oportunidad real de crecimiento y progreso conjunto para mujeres en situación de vulnerabilidad o pobreza que se unen para formar un “grupo de confianza”. Además de servicios financieros, reciben capacitación en educación financiera, gestión de negocios y aspectos productivos, entre otras habilidades. Esta apuesta se ha reflejado en que un 61% de los clientes nuevos en 2019 sean mujeres, un aumento notable, de 8 puntos porcentuales respecto al año pasado.

Pero no vamos a conseguir acabar con la pobreza hasta que no lleguemos a las poblaciones más alejadas, ya que es en las zonas rurales donde además hay una mayor exclusión financiera. Acortar esta distancia y apoyar a los pequeños agricultores sigue siendo un reto prioritario en el que continuamos trabajando con convicción: con una cobertura rural de 70% en todo el país.

En estas zonas rurales, y en las peri-urbanas, se concentran en nuestro país 3 millones de personas que todavía no tienen acceso a agua limpia y 8 millones a saneamiento. A través de nuestra alianza con

Water.org hacemos accesibles estos servicios básicos en los hogares de los clientes que todavía carecen de ellos. Éste y otros servicios que ofrecemos con Construyendo Confianza, nuestro producto dirigido al mejoramiento de la vivienda, explican en gran medida por qué el 8,4% de los clientes de Financiera Confianza mejoran su vivienda durante los 2 primeros años con la entidad.

Más aún, observamos que las ventas de los negocios de clientes con crédito crecen a un ritmo anual del 18% y sus activos un 33%.

Estos datos son una muestra más de que la inclusión financiera es indispensable para cumplir con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, una hoja de ruta con la que el Grupo Fundación Microfinanzas BBVA trabaja alineado.

El trabajo que venimos desarrollando desde la Fundación Microfinanzas BBVA en Perú y otros cuatro países, sigue dando excelentes resultados. Estamos también orgullosos de la consolidación de nuestro sistema de medición de impacto económico y social con el reconocimiento público recibido este mismo año por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), como ya lo fue en su día por Naciones Unidas.

Queda aún camino por recorrer en exclusión financiera. Aunque ha disminuido notablemente, es aún elevada en Perú, tal y como reflejan

los datos más recientes de Global Findex, según los cuales el 57% de los adultos no tienen ni una cuenta de ahorro. Una reducción a la que tenemos la vocación de contribuir y para la que seguimos apostando por una transformación digital que lleve las oportunidades de esta nueva era a los rincones más remotos y no dejar a nadie atrás.

Por eso en 2020 seguiremos trabajando junto con las demás entidades del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA, innovando en la inclusión financiera para un desarrollo sostenible.

Carta del Gerente General

Luis Germán Linares



Es un orgullo presentarles el informe de nuestra actividad en 2019. Este fue un gran año para Financiera Confianza, no solo por los resultados financieros; sino porque estos han sido producto de una gestión de clientes plenamente identificada con nuestro propósito misional y de una apuesta por potenciar una cultura de innovación y desarrollo humano dentro de la organización. Así, logramos atender a 579,578 clientes lo que representa un crecimiento de 10.4%, un hito en la historia de nuestra institución.

Este resultado destaca aún más cuando se tiene presente que el 2019 fue un año con altibajos a nivel nacional, en lo económico, lo político,

y por si fuera poco con dificultades sociales de los países vecinos, que también tuvieron efectos sobre la economía peruana. A pesar de este escenario complejo, mejoramos nuestro alcance y la oferta de valor a nuestros clientes, acercándonos sobre todo a los que se encuentran en zonas vulnerables; potenciamos nuestro capital humano, y aseguramos excelentes resultados en todos nuestros ámbitos de gestión, el cumplimiento de compromisos comerciales, el cuidado de la calidad de la cartera y en general, un crecimiento rentable y diversificado.

Esto es una demostración del enfoque misional al que apuntamos y que se traduce en oportunidades de desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, para los peruanos en situación de vulnerabilidad, y que renueva el compromiso con el propósito para el cual fuimos creados con el respaldo de la Fundación Microfinanzas BBVA.

Así, en 2019 por medio de una propuesta integral de productos y de nuestro plan de expansión de agencias y formatos de oficinas EOB y EOB+ atendimos a 247,356 clientes de crédito, 493,912 de ahorro y 186,954 de seguros optativos.

Nuestro foco sigue estando en la inclusión financiera y en las Finanzas Productivas. Así, de los 110 mil clientes nuevos captados en 2019, el 32% corresponde a clientes bancarizados por Financiera Confianza. Además,

incrementamos la atención a clientes de crédito en 13.6% respecto de 2018, siendo el 77.3% de los nuevos clientes vulnerables, y el 29% del ámbito rural.

A la par, en los productos crediticios, nuestro Crédito Pyme (Emprendiendo Confianza) es el que lidera las colocaciones con un 49% del total de clientes. Complementamos ese compromiso de potenciar la inclusión financiera con un enfoque claro en las mujeres y el sector rural, por lo que el año pasado atendimos un 20% de clientes mujeres con nuestro crédito grupal "Palabra de Mujer", mientras que un 16.5% fueron clientes que recibieron un crédito agrícola.

Estos esfuerzos no pasan desapercibidos por el mercado, Financiera Confianza ganó por segundo año consecutivo el Premio Citi a la Inclusión Financiera Responsable como mejor entidad del sector, y nuestro producto Palabra de Mujer fue elegido como Mejor práctica innovadora con enfoque de género del Ranking PAR.

En el 2019 continuamos gestionando una Banca Relacional teniendo como prioridad a las personas, empezando por nuestros colaboradores quienes son parte esencial de cómo hacemos las cosas. Por ello, nos enfocamos en fortalecer la relación y cercanía del equipo de gerencia con la red nacional y en potenciar el talento de nuestros colaboradores priorizando su formación integral. Lo hicimos continuando nuestro programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas que permitió capacitar a

colaboradores de todo el país en temas relacionados con el sector y nuevos modelos de gestión, con un alto nivel de satisfacción. Además, inauguramos el programa de jornadas de formación estratégica con los líderes de la organización y creamos el equipo de líderes de cambio, quienes son los responsables de reforzar la transmisión de conocimiento a la red comercial. Estas acciones formaron parte de una propuesta formativa cada vez más sólida e integral, a través de la cual nuestros colaboradores alcanzaron un total de cerca de 180,000 horas de capacitación acumuladas a lo largo del año.

Sin duda ha sido un año lleno de satisfacciones, y queremos seguirlo haciendo. El 2020 aspiramos a más, será un año en donde seguiremos marcando la diferencia, continuaremos centrados en llegar a más personas en situación de vulnerabilidad de manera mucho más eficiente, con mejores herramientas tecnológicas y con productos diseñados de acuerdo a sus exigencias.

Finalmente, agradezco a los colaboradores de Financiera Confianza, por el gran trabajo, dedicación y entrega, a sus familias, al Comité de Dirección, a la Fundación Microfinanzas BBVA por su permanente acompañamiento y al Directorio por su confianza y consejo.

Perfil de Financiera Confianza

Somos una entidad líder en el sector microfinanciero que gracias al compromiso de nuestros colaboradores, y mediante la metodología de Finanzas Productivas, impulsamos el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad del país. Además, formamos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, con presencia en cinco países de la región y con un impacto en 2,234,413 clientes.



Compromiso:

Superamos el medio millón de clientes: 579,578 mil clientes al cierre de 2019.



Inclusión financiera:

En el 2019 incluimos al sistema financiero a más de 35 mil emprendedores.



Gran experiencia:

Casi 30 años atendiendo a los emprendedores del Perú.



Alcance nacional:

Cobertura rural de 70% en todo el país



Red comercial:

108 agencias, 41 EOB, 27 EOBP y 30 oficinas compartidas distribuidas en todo el país.



Foco agrícola y en el área rural:

Somos la entidad con mayor cartera del sector agropecuario: 18.3% de la cartera total de clientes al cierre de 2019.

Fundación Microfinanzas BBVA

Somos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, entidad sin ánimo de lucro creada en 2007 por el Grupo BBVA, en el marco de su responsabilidad social corporativa, en beneficio al desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de las personas vulnerables.

La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personalidad jurídica como en su gobierno y gestión, e invierte su dotación en la creación y consolidación de su grupo de entidades microfinancieras en la región, cuyos beneficios se reinvierten en su propia actividad, sin ningún retorno financiero para BBVA.

Fundación BBVA MicroFinanzas

Datos FMBBVA (Diciembre 2019)

8304
empleados

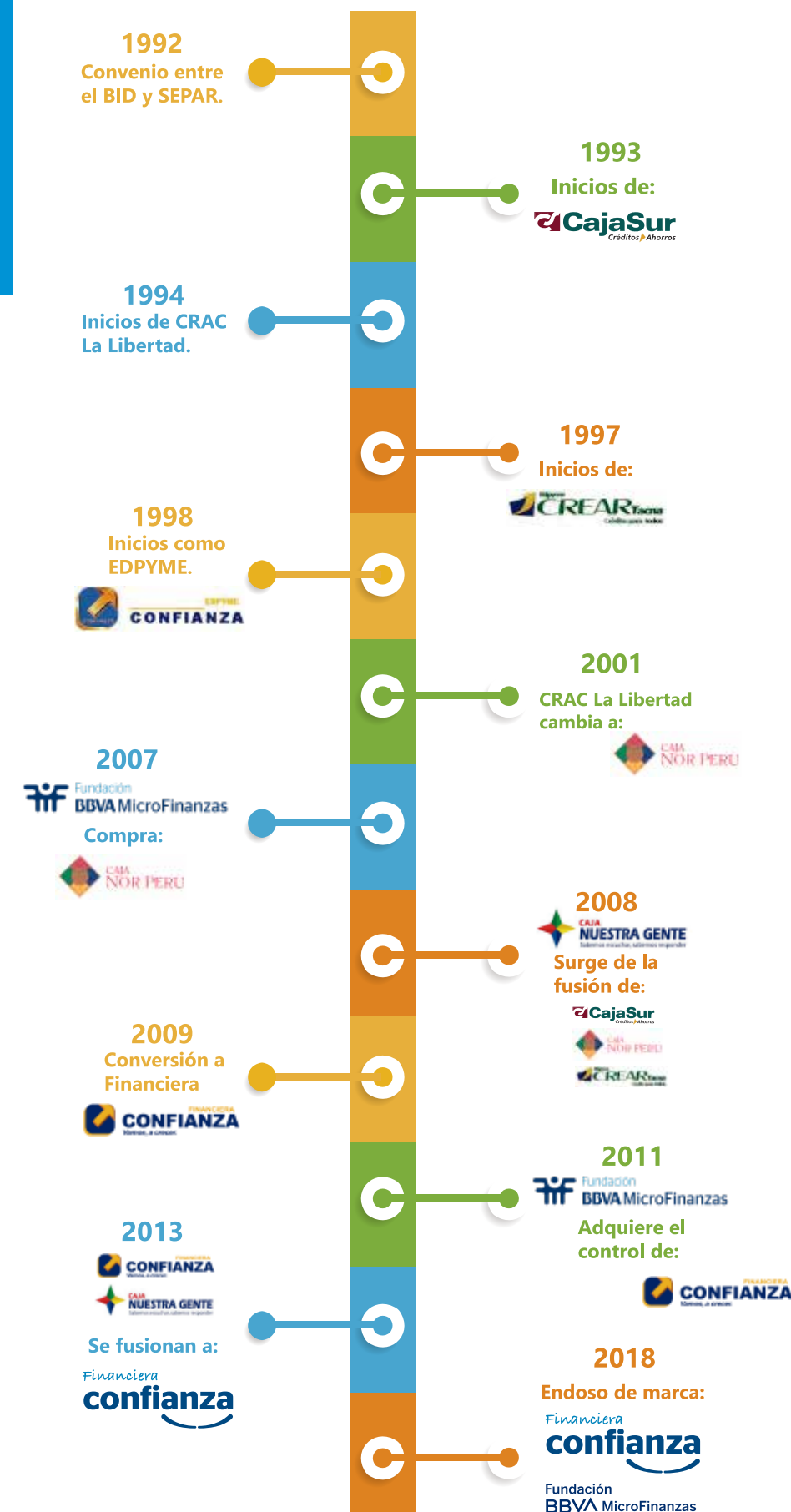
596
oficinas

USD 1.331
Crédito medio

USD 14.169
Millones Desembolsados desde 2007



Nuestra Historia



Gobierno Corporativo

Durante el 2019 continuamos implementando mejoras en nuestras políticas a efecto de adoptar los más altos estándares de Buen Gobierno Corporativo. En ese sentido, destacamos la aprobación, por el Directorio de Financiera Confianza, de la Política Anticorrupción y el Reglamento de Gestión de Riesgo Reputacional, cuyo máximo sustento es nuestro compromiso con la legalidad, transparencia y ética en nuestra sociedad.

A través de la **Política Anticorrupción** se desarrollan los principios y directrices recogidos en el apartado “Anticorrupción” del Código de Conducta del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA, mediante el cual se reafirma la postura de Financiera Confianza: “Los integrantes del Grupo FMBBVA no toleran forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que se desarrollan. Los integrantes del Grupo debemos comportarnos de manera íntegra y transparente, respetando las leyes y normas aplicables y con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social que tiene nuestra actividad y a la confianza depositada por nuestros clientes”.

El objetivo de la referida Política Anticorrupción es establecer el marco de actuación para prevenir, detectar y

actuar ante la detección de prácticas corruptas o situaciones de riesgo que puedan dar lugar a que se cometan estas prácticas. Adicionalmente, a fin de evitar que se cometan prácticas corruptas, se fijan pautas concretas de comportamiento en actividades o áreas sensibles a este riesgo. Esta política es aplicable a todas las entidades del Grupo FMBBVA y es de obligatorio cumplimiento para todos sus administradores, directivos y colaboradores en todas las actividades derivadas de su posición o cargo.

Por su parte, el **Reglamento de Gestión de Riesgo Reputacional** busca identificar, evaluar, controlar y monitorear situaciones de riesgo y menoscabo a la imagen corporativa de Financiera Confianza, Fundación Microfinanzas BBVA y las entidades miembros del Grupo FMBBVA. El propósito de la Gestión del Riesgo Reputacional es prevenir, detectar y mitigar los riesgos oportunamente, mediante la definición de un plan que permita su gestión y tratamiento adecuado y oportuno.

Así, la gestión del Riesgo Reputacional es una gestión transversal a toda la organización, cuyo propósito consiste (i) verificar que las actividades desarrolladas en la empresa sean congruentes con su propósito; (ii) que los riesgos que se decidan asumir sean compatibles con el propósito de Financiera Confianza, con su nivel de solvencia, con su Código de Ética y Conducta y con las leyes exigibles a Financiera Confianza; (iii) que los riesgos sean gestionados de forma

integrada, bajo un tratamiento diferenciado en función de su tipología, y realizándose una gestión activa; (iv) que las áreas de negocio sean responsables de mantener el perfil de riesgo dentro de su autonomía y del marco de actuación corporativo en materia de riesgos, a través de una infraestructura de riesgos adecuada; y (v) que la infraestructura de riesgos debe ser adecuada en términos de personas, herramientas, bases de datos, sistemas de información y procedimientos, de forma que facilite una definición clara de roles y responsabilidades, asegurando una asignación eficiente de recursos.

Asimismo, destacamos la **nueva composición del Directorio**. En agosto de 2019 se nombró como Director Independiente al señor Eduardo Torres Llosa Villacorta reforzando el número de directores independientes en nuestra entidad. En este contexto y en alineamiento a las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se considera como Director Independiente a aquel que es designado en atención a su prestigio profesional e independencia económica y que no debe haber tenido en los últimos tres años consecutivos anteriores a su designación, vinculación con la Sociedad, su administración, grupo económico o sus accionistas principales, entendiéndose a estos últimos como aquellos que tienen propiedad del 5% o más de las acciones de Financiera Confianza.

El reporte sobre el Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo para Sociedades Peruanas 2019 de Financiera Confianza, refleja nuestro cumplimiento de los criterios de los que se entiende por buen gobierno corporativo, esto es el sistema de procesos y procedimientos que permiten gobernar adecuadamente una organización y mantenerla convenientemente alineada de acuerdo con su misión (propósitos) y su visión, haciendo seguimiento a la creación de valor y el uso eficiente de los recursos para procurar su sostenibilidad a largo plazo, mitigando todo lo posible los riesgos.

Es así que la presente carta de presentación es además un compromiso de nuestra entidad, Financiera Confianza, de seguir cumpliendo con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo alineadas a la legislación peruana y a los lineamientos del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA.

Marco Estratégico



Misión

Impulsamos el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo de las personas vulnerables mediante las Finanzas Productivas.



Visión

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



Finanzas Productivas

Metodología propia de la Fundación Microfinanzas BBVA, que adoptamos todas las entidades que la conformamos, que coloca a los emprendedores que se encuentran en situación de vulnerabilidad en el centro de toda actividad, proveyéndoles de una completa oferta de productos y servicios financieros ayudándoles a alcanzar el éxito a lo largo del tiempo a través de los excedentes que generan sus actividades productivas.

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.

En el 2019, con nuestro plan estratégico logramos (i) mejorar nuestro alcance y la oferta de valor a nuestros clientes, acercándonos sobre todo a los que se ubican en zonas vulnerables; (ii) potenciar nuestro capital humano y (iii) asegurar un crecimiento rentable basado en una gestión eficiente del capital y una cartera de créditos sana.

Nuestros Clientes

Para potenciar nuestra cercanía con el cliente, profundizamos nuestra presencia con nuevos formatos de atención en zonas rurales, logrando

incorporar a más personas al sistema financiero regulado. Además, impulsamos nuestros productos de crédito con campañas comerciales enfocadas en las necesidades de nuestros clientes, y en cuanto al ahorro realizamos el lanzamiento dos nuevos productos: "Cuentas Básicas" y "Ahorro Programado".

Nuestros Colaboradores

Potenciamos el talento de nuestro capital humano, reforzando nuestro proceso de selección, inducción y formación, cultura organizacional y comunicación interna. También mejoramos los sistemas de beneficios e incentivos demostrando nuestro gran interés por el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Cuidamos nuestra sostenibilidad

Cerramos el 2019 con excelentes resultados en todos nuestros ámbitos

de gestión, desde el cumplimiento de nuestras metas comerciales, el cuidado de nuestro comportamiento de riesgo y la rentabilidad, marcando un hito en la historia de nuestra institución.

El criterio conservador de calidad de cartera y cuidado de resultados financieros forma parte de nuestra filosofía institucional, planteándose proyectos de mejora de eficiencias de capital y políticas de admisión acordes al mercado dentro de un nivel de riesgo comprobado en estos años.

Sin una institución sólida, la posibilidad de atender a las poblaciones vulnerables se vería disminuida en su impacto y estaríamos descuidando nuestra razón de ser. Por tanto, un manejo serio, eficiente y fuerte siempre será nuestro objetivo.

Reconocimientos a nuestra labor

“Premio a la Inclusión Financiera Responsable”

Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos con el “Premio a la Inclusión Financiera Responsable” en los Premios Citi a la Microempresa, organizado por Fundación Citi y Aprenda.

Para seleccionar a la institución ganadora, el Jurado se basó en los indicadores reportados a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) comprendidos entre junio de 2018 a junio de 2019 en términos de focalización, alcance, accesibilidad, profundidad y calidad de créditos otorgados.

“Mejor práctica innovadora con enfoque de género”

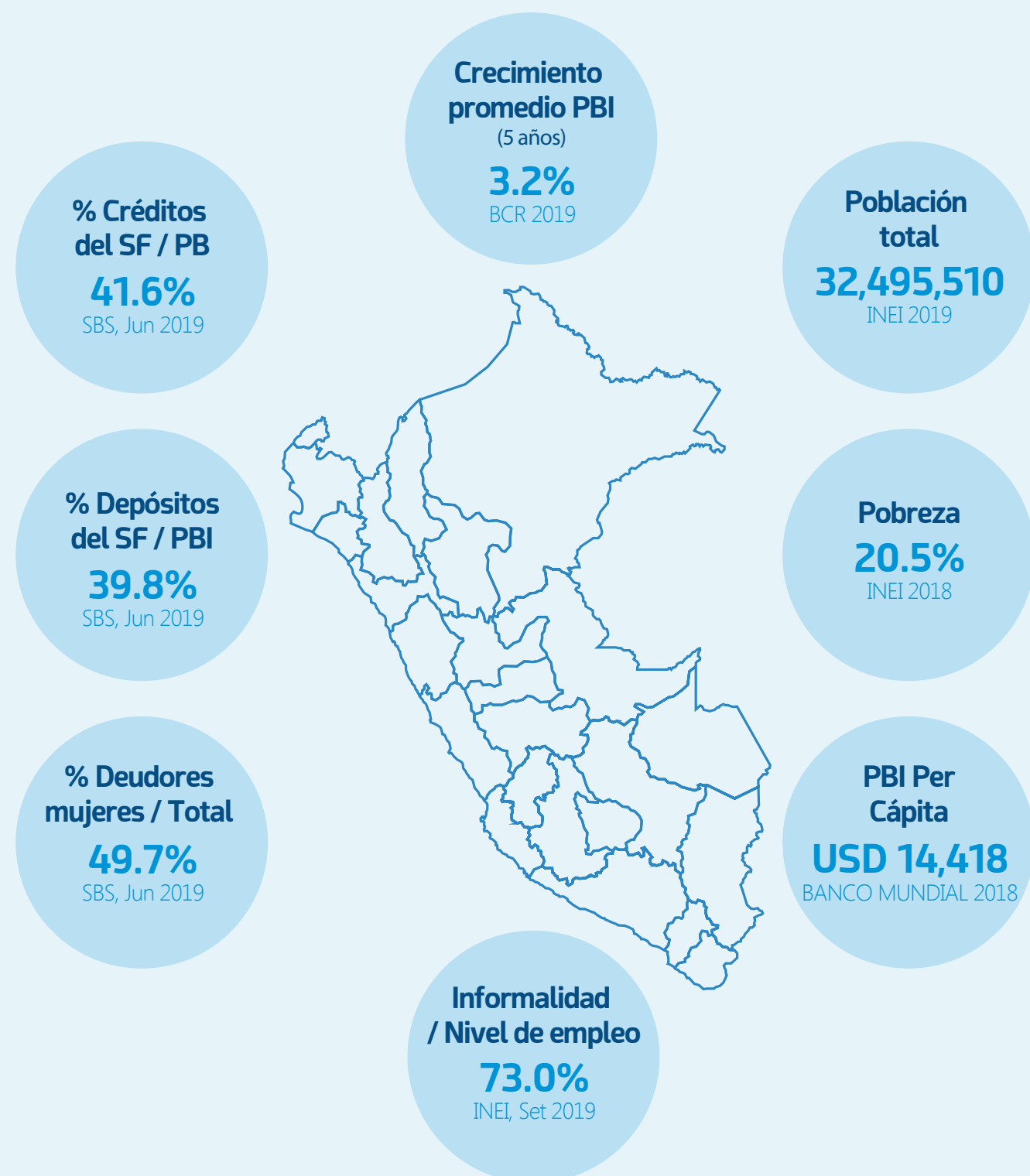
Fuimos reconocidos por nuestro producto de crédito “Palabra de Mujer” en el prestigioso Ranking PAR de Equidad de Género 2019.

Este reconocimiento, organizado por Aequales y la Cámara Oficial de Comercio de España en Perú, busca promover buenas prácticas en equidad de género y diversidad en entidades públicas, privadas, y Pymes. El 2019 participaron del ranking 275 empresas.

Capítulo 2. Alcance de Financiera Confianza



Entorno Económico



Contexto externo

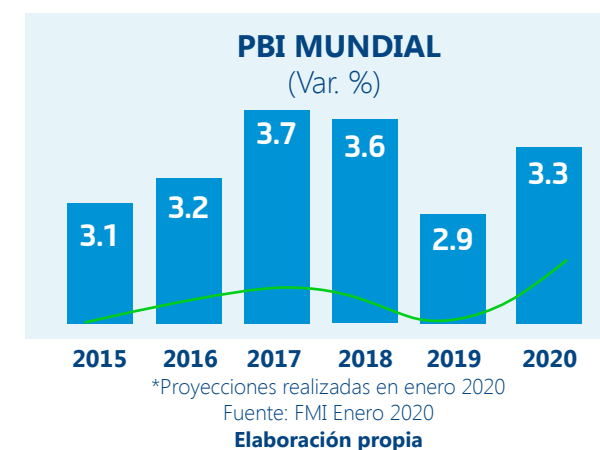
Según el Fondo Monetario Internacional (FMI) la economía mundial creció 2.9% en el 2019, cifra menor a la del 2018 (3.6%). El menor crecimiento mundial se explicó por a) la incertidumbre en torno a las políticas comerciales entre EEUU y China, b) las tensiones geopolíticas, como el alejamiento de los temores de un Brexit duro estimularon el apetito de riesgo de los inversionistas, c) la tensión en las principales economías de mercados emergentes que impactaron en la manufactura y el comercio, d) se agudizó el descontento social en varios países y e) la ocurrencia de eventos climáticos con gran impacto en la economía global como huracanes en el Caribe, sequía e incendios forestales en Australia, inundaciones en África oriental y sequía en el sur de África.

Hacia finales del año surgieron señales de mejora, la distensión de la política monetaria continuó en el segundo semestre de 2019 en varias economías, los cuales sumados a otros efectos rezagados, como los recortes de las tasas de algunos bancos centrales, deberían ayudar a que la actividad económica repunte a comienzos de 2020, a la cual la acompañaría mejores cifras en comercio gracias a una recuperación de la demanda y la inversión internas en particular, así como a la disipación de ciertos temores en los sectores automotor y de tecnología. Con esto las perspectivas de crecimiento mundial para el 2020 se ubica en 3.3%

En América Latina se proyecta que el

crecimiento se recupere de un 0.1% en 2019 a 1.6% en 2020. En México la débil inversión continuará, Chile espera un 0.9% de crecimiento en un contexto de incertidumbre luego del impacto de la tensión social y la respuesta de la política económica, mientras que en Brasil se espera un crecimiento de 2.2% tras la aprobación de la reforma de las pensiones, mejores condiciones para la inversión privada y la disipación de las perturbaciones de la oferta en el sector minero.

En Estados Unidos, se prevé que el crecimiento se modere de 2.3% en 2019 a 2.0% en 2020, obedeciendo a un retorno a una orientación fiscal neutral y el impulso cada vez menor derivado del relajamiento de las condiciones financieras. Para noviembre del 2020, se realizarán las elecciones presidenciales.



Contexto peruano

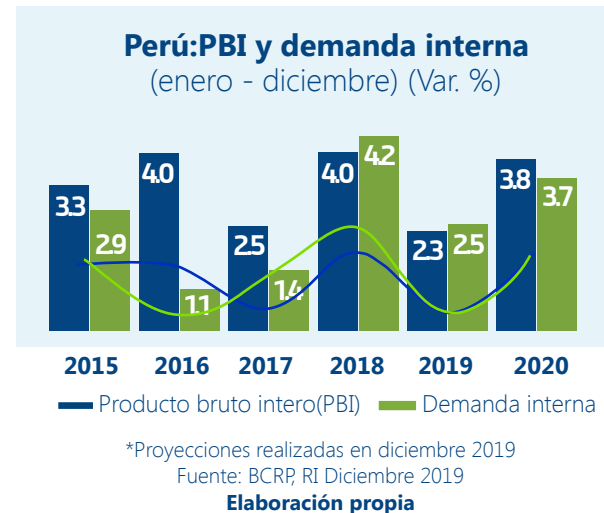
La economía peruana creció 2.3% en 2019, una cifra menor en comparación con el 4.0% de 2018.

El menor crecimiento del PBI se explica por las menores exportaciones, la contracción que

mostraron algunos sectores primarios, como pesca y minería, especialmente durante el primer semestre, junto a una moderación del crecimiento de los sectores no primarios (construcción y manufactura principalmente), por choques transitorios de oferta, así como por la caída de la inversión pública (6.8% en 2018 vs -0.5% en 2019) y la desaceleración del consumo privado (3.8% en 2018 vs 3.0% en 2019).

Según el BCRP, el déficit fiscal anual se redujo desde 2.3% del PBI en el 2018 a 1.6% en el 2019, debido al incremento de los ingresos corrientes del Gobierno general y a la menor ejecución del gasto no financiero observado en lo que va del año.

Para 2020, el BCRP proyecta un crecimiento del PBI de 3.8%, sustentado principalmente en la recuperación de las exportaciones, por la reversión de los choques de oferta que afectaron a los sectores primarios (mayor cuota de pesca y la mayor producción de Las Bambas, Cerro Verde y Toquepala) y la entrada en operación de nuevas minas, así como en un mayor impulso de la inversión pública (impulsado por las obras de la Reconstrucción con Cambios y el Plan Nacional de Infraestructura para la Competitividad, además de ser el segundo año de mandato de los gobiernos regionales y locales), en un contexto de condiciones externas más favorables. Sin embargo, las expectativas de los analistas económicos y del sistema financiero se sitúan por debajo de lo indicado por el BCRP, en un rango de 3.0% a 3.2%, del mismo modo el FMI y el Banco Mundial estiman un 3.2%.



El crédito al sector privado creció 8.0% interanual a noviembre del 2019 (créditos a empresas creció en 5.9% y créditos a personas en 11.4%). En el caso del crédito a las personas, el crédito de consumo e hipotecario continúan mostrando un mayor dinamismo (13.0% y 9.0% de crecimiento, respectivamente). En el caso de los créditos a empresas, los segmentos con mayores tasas de expansión del crédito son corporativos y grandes empresas, así como la pequeña y microempresa (7.8% y 7.1% de crecimiento, respectivamente), desacelerándose el crédito a medianas empresas.

A noviembre del 2019, el sistema financiero presentó una tasa de morosidad de 3.5% (vs 3.5% de noviembre del 2018), en la que los créditos mediana empresa presentaron deterioro de su calidad de cartera, 8.4%, al igual que los créditos microempresa, 5.5% (7.8% y 5.1% en noviembre del 2018 respectivamente). En tanto, los créditos pequeña empresa, 8.0%, y consumo, 3.3%, registraron mejoras (8.6% y 3.4% en noviembre del 2018

respectivamente).

En el segmento microfinanciero, el saldo de créditos registró un crecimiento de 9.8%, mientras que el de depósitos se expandió 8.2%.

El segmento microfinanciero presentó a noviembre del 2019 un ROE de

15.1% menor al registrado en noviembre del 2018, 16.3%, explicado por un mayor fortalecimiento patrimonial de las empresas (crecimiento interanual del patrimonio 10%) y un crecimiento interanual de las utilidades de 2%.

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 2019 superamos el medio millón de clientes: alcanzamos los 579,578 clientes al cierre de diciembre, 10.4% más que el año anterior superándose la tendencia de años anteriores. Este total se compone por 247,356 clientes de crédito, 493,912 de ahorro y 186,954 de seguros optativos, teniéndose en cuenta que nuestro seguro de desgravamen es obligatorio para todos los clientes del activo.

Como se ve, el 84.4% de nuestros clientes tiene productos de ahorro, un 42.3% tiene productos de crédito (solo el 8% mantiene únicamente créditos), el 1% mantiene exclusivamente seguros y el 21.7% de nuestros clientes tienen los tres productos superando los 127 mil clientes

Crédito

Nuestro foco siguen estando las Finanzas Productivas en los productos crediticios atendiendo a 247,356 clientes, siendo reflejado en nuestro "Crédito Pyme" con un 48.4% de total de clientes, complementado con el compromiso de potenciar la inclusión financiera de las mujeres y el sector rural, atendiéndose en el 2019, un 19.3% de clientes mujeres con nuestro crédito grupal "Palabra de Mujer", mientras que un 15.5% fueron clientes que recibieron un crédito agrícola.

Asimismo, conscientes de la importancia de que el cliente cuente con una mejor vivienda, atendimos a 36,709 clientes con nuestro producto de autoconstrucción "Construyendo Confianza", que son el 14.8% del total de clientes del año, siendo nuestro producto con mayor crecimiento durante el 2019 con 44.9% en clientes.

De nuestros clientes captados el 32% corresponde a nuevas incorporaciones al sistema financiero. Cabe destacar que nuestro crédito con el ratio de

bancarización más alto es "Agropecuario", con el que hemos incluido al sistema financiero al 41.3% debido a la expansión a zonas rurales mediante nuevos formatos de agencias (EOB y EOBP). 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. Para la atención de nuestros clientes se ha otorgado créditos con desembolso promedio de PEN 6,827 evidenciando nuestra atención en los microempresarios como público objetivo de nuestra misión.

Cabe destacar nuestra cercanía con las mujeres emprendedoras y más vulnerables socialmente a través del crédito "Palabra De Mujer", con un menor desembolso promedio de PEN 1,157 cuidando su salud financiera. Con estas características hemos logrado tener un 44.8% de clientes exclusivos al cierre de diciembre.

¿Cómo viven nuestros clientes? Generando sinergias con nuestros principales aliados (Habitat, Wate.org) hemos logrado medir el destino final de nuestro financiamiento de autoconstrucción: un 65% invirtió en saneamiento (acceso a agua potable, desagüe) el 31% en obras dentro de una vivienda productiva, donde se conjugan el negocio y la vivienda intercalando su crecimiento conforme incrementa su participación cada

factor, característica primordial en el mercado de nuestros clientes objetivo.

Seguros

Es muy importante para nosotros que nuestros clientes estén protegidos ante cualquier eventualidad, por eso ayudamos a limitar el golpe económico que le pudiera ocurrir a cualquier cliente, su familia o a su negocio ante un siniestro.

En el 2019 tuvimos un crecimiento del 19% en ingresos por seguros versus el año anterior. Ampliamos nuestra oferta de valor hacia nuestros clientes ofreciéndoles seguros para su negocio, seguros personales y para su familia.

También, incluimos coberturas adicionales en el seguro de desgravamen para nuestro crédito "Palabra de Mujer". Las cuales indemnizarán a nuestras clientas que se les diagnostique un cáncer de mama o cuello uterino.

Pasivos

En el 2019 tuvimos un crecimiento en saldos del 15.5% versus el año anterior, también ampliamos la oferta de valor hacia nuestros clientes lanzando los productos de "Cuenta Básicas" y "Plan Ahorro" con el fin de atender a nuestros clientes de la base de la pirámide generando en ellos cultura de ahorros.

Nuestro saldo en captaciones (Ahorros, Plazo Fijo y CTS) en el 2019 creció en S/170 millones de los cuales S/126 millones corresponden a la red de agencias.

Capítulo 3. Cultura Corporativa y Gestión de Personas



Propuesta de valor a nuestros colaboradores

En Financiera Confianza creemos que solo cumpliremos nuestra misión si contamos con un equipo competitivo y permanentemente capacitado. Por eso buscamos priorizar su formación integral y fomentamos su compromiso con la empresa y la misión, así como su desarrollo profesional, valorando su experiencia, conocimientos y multiculturalidad. Durante el 2019 contamos con 2,419 colaboradores.

GÉNERO	CATEGORÍA	ANTIGÜEDAD	EDAD	TERRITORIO
Mujeres 45%	Asesores 60%	Menor de 1 año 30%	Menos de 30 años 36%	Norte 14%
Hombres 55%	Soporte Comercial30%	Entre 1 y 5 años 36%	Entre 30 y 40 años 47%	Norandino 14%
	Staff 10%	Más de 5 años 34%	Más de 40 años 17%	Lima Oriente 34%
				Centro 23%
				Sur 16%

Formación y capacitación

En 2019 fortalecimos nuestro plan de capacitación continuando con el Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas, las Escuelas de Formación de Asesores Comerciales y el Diploma en Microfinanzas. 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 el 2019 ampliamos el alcance del Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas, desarrollado en alianza con la prestigiosa Universidad ESAN. Este año participaron más de 200 colaboradores de todo el país entre

ellos coordinadores de crédito y algunos colaboradores, de diferentes unidades, seleccionados previamente, tales como ejecutivos de servicio, ejecutivos de plataforma y personal de staff.

El programa comprendió una semana de formación presencial en el campus de ESAN en Lima, a cargo de docentes de la universidad e integrantes de nuestra principal 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 brinda la empresa, por lo mismo, se tiene proyectado para el 2020 potenciarse y especializarse para que se haga extensivo a más colaboradores.



Escuelas de Formación de Asesores Comerciales

Con un total de 224 participantes, en 2019 desarrollamos nueve Escuelas de Formación de Asesores Comerciales, realizadas de manera descentralizada en los cinco territorios comerciales (Sur, Norte, Norandino, Centro y Lima-Oriente).

Este programa constituye nuestro medio más importante para la dotación de talentos a la Red de Distribución 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 de 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. Este Diplomado está dirigido a nuestros asesores comerciales más experimentados, con el fin de reforzar sus conocimientos para asumir mayores responsabilidades.

En 2019, 70 asesores comerciales de los territorios Lima, Norte y Norandino formaron parte de este programa.

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.



Horas de formación acumuladas en 2019:
179,481 horas.



Presencial:
144,559 horas.



Virtual:
34,922 horas.



Horas por colaborador:
60 horas.

Inducción para nuevos colaboradores y asesores con experiencia

Siendo la inducción un proceso de vital importancia dentro de una organización, a través de este proceso buscamos adaptar a los nuevos miembros de nuestra familia a nuestra cultura y misión. Este año logramos una participación de más del 70% de colaboradores a nivel nacional con talleres descentralizados en cada territorio y en la oficina principal.

Certificación Agropecuaria

Este programa tiene como objetivo reforzar los conocimientos de nuestros administradores de agencia, con temas y técnicas de evaluación de productos agropecuarios, sin dejar de lado los temas de inclusión que son inherentes a nuestra misión. Participaron más de 100 colaboradores a nivel nacional entre administradores de agencia y líderes de cambio.

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. Durante el 2019 participaron 56 colaboradores de Staff y 1,628 colaboradores de la Red de Distribución, mediante Héroes.

Héroes

La Fundación Microfinanzas BBVA, y las entidades que la conformamos, con la finalidad de fortalecer nuestra misión, ponemos a disposición de nuestros colaboradores una nueva herramienta de formación basada en la gamificación con el objetivo de entrenar comportamientos, reforzar conceptos como la empatía y generar valor aplicando efectivamente nuestro modelo de Finanzas Productivas.

'Héroes' permite vivir, a través de un juego innovador e interactivo, el día a día de los emprendedores a los que atendemos. El colaborador inicia el juego conociendo la realidad de una emprendedora rural que quiere sacar adelante a su familia, y luego pasa al rol de asesor comercial para tomar ciertas decisiones que tendrán impacto en el progreso de la emprendedora y su familia durante el transcurso de la historia.

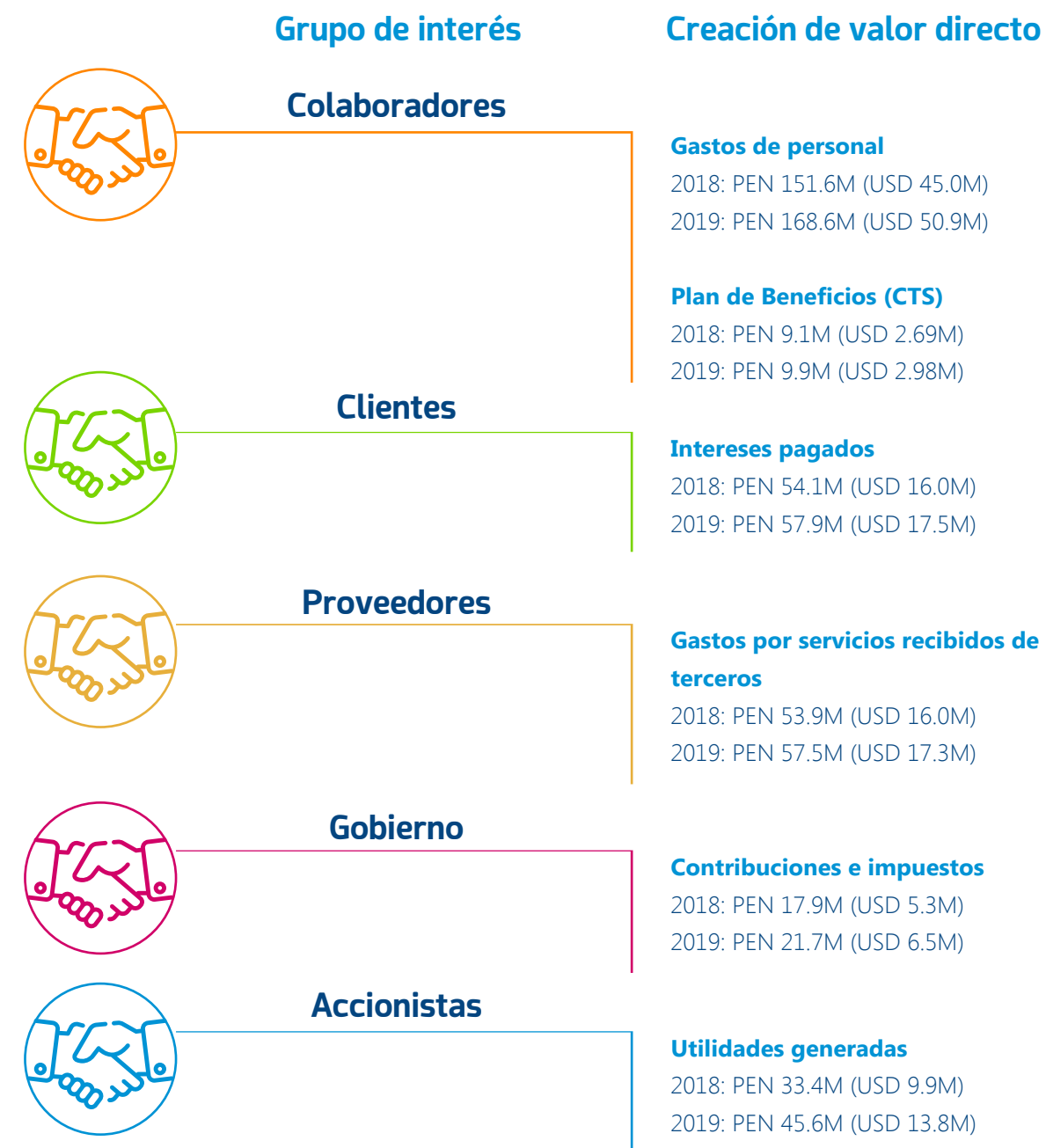
En el 2019, han sido 1,684 colaboradores que vivieron la experiencia de 'Héroes' y nuestro objetivo es que todos los colaboradores sientan, experimenten y vivan lo que hacemos con y para nuestros clientes.

Capítulo 4.

Gestión Económica



Creación de valor directo a nuestros grupos de interés



TC 2018: 3.373

TC 2019: 3.314

Gestión de Riesgos

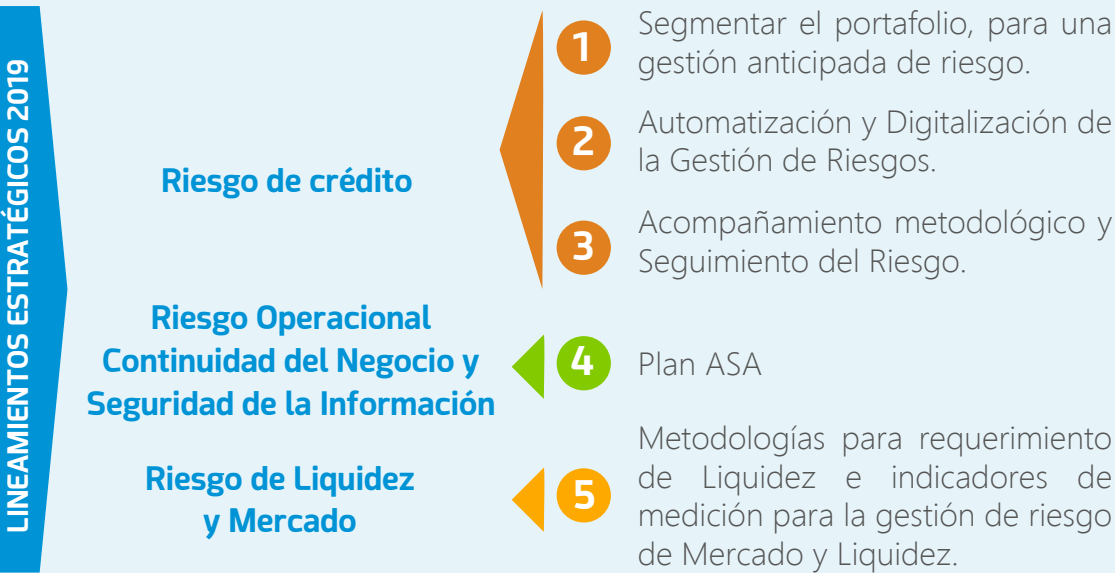
En Financiera Confianza uno de los pilares estratégicos es la gestión de riesgos que responde al apetito por riesgo definido por su Directorio y alineado con la visión y misión de la empresa. La Gerencia de Riesgos se encarga del desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de administración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

A través de una gestión integral de riesgos, en Financiera Confianza tenemos como lineamientos estratégicos: 1) mantener la calidad de cartera con procesos de riesgos ágiles,

efectivos y eficientes, integrados en la gestión de negocios para una adecuada toma de decisiones asegurando la sostenibilidad de la empresa, para incluir y no excluir, a más personas en situación de vulnerabilidad al sistema financiero, generando oportunidades a través de las finanzas productivas, y 2) generar ahorros importantes de capital mediante una eficiente gestión de los riesgos operacionales, permitiendo llegar a más personas en situación de vulnerabilidad a través de las Finanzas Productivas.

Gestión de Riesgo de Crédito

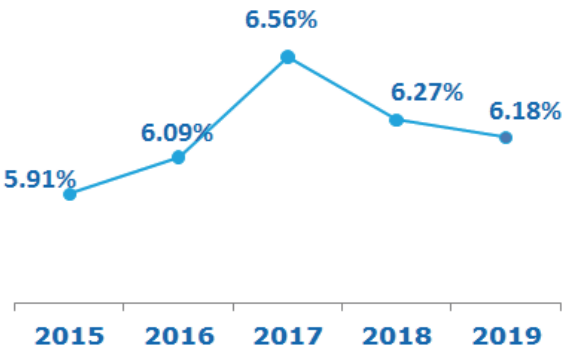
El 2019 los lineamientos se orientaron al acompañamiento y dinamismo en la gestión de riesgos, donde destaca el control de sus indicadores los mismos que impactan positivamente en las métricas de riesgo de crédito de la entidad cumpliendo los objetivos del año.



Resultados¹

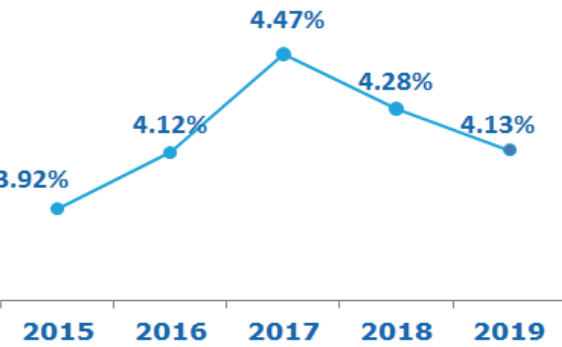
Indicador de Mora

En el 2019 se logra cumplir con los objetivos de mora, mejorando la contención de los tramos tempranos acompañado de una gestión de cobranza intensiva en estos tramos.



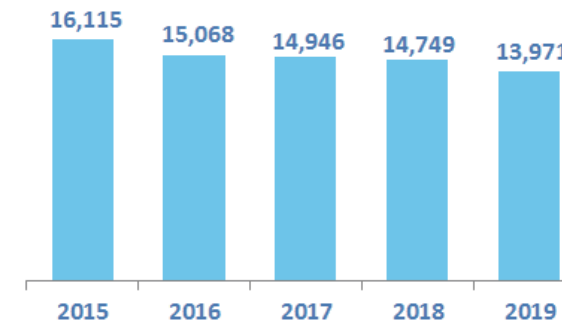
Indicador de Prima de Riesgo

Durante el 2019 destaca el control del gasto de provisiones, la prima de riesgo con una tendencia decreciente y dentro de los objetivos de la empresa, a pesar de los eventos climatológicos y sociales ocurridos a lo largo del año.



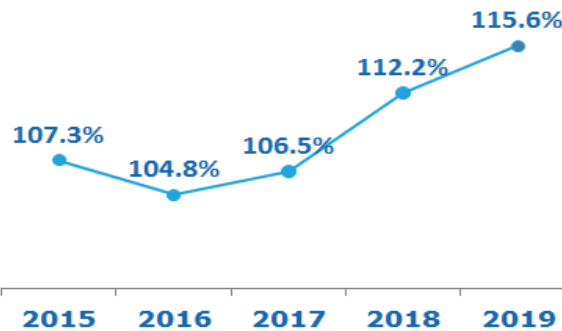
Clientes Castigados

Se mantienen la tendencia decreciente del número de clientes castigados alineados con la misión de entidad. La consolidación del modelo de riesgos (Admisión, Seguimiento y Recuperaciones), han permitido continuar con estos buenos resultados.



Cobertura de Cartera en Alto Riesgo (CAR)

Tendencia creciente en los últimos 3 años, alineados a los objetivos de la entidad, logrando superar lo planificado en el 2019.



¹ Los indicadores de mora y prima de riesgos incorporan los castigos y la recuperación de cartera castigada de 12 meses.

Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el 2019 Financiera Confianza mantuvo adecuados niveles de liquidez y con una exposición mínima al Riesgo de Mercado.

Ratio de Liquidez²

La entidad dispone de activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo, los cuales se reflejan en el indicador de liquidez que cierra el año 2019 en 18.2%, por arriba del límite regulatorio (8%) e interno (10%).



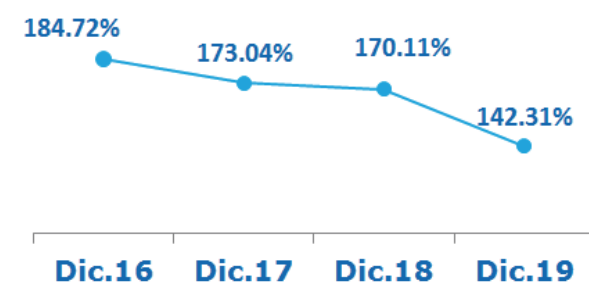
Ratio de Cobertura de Liquidez

Financiera Confianza cuenta con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a una situación de iliquidez por 30 días. Al cierre del año 2019 el Ratio de Cobertura de Liquidez se ubica en 113%, por arriba del límite regulatorio (100%).



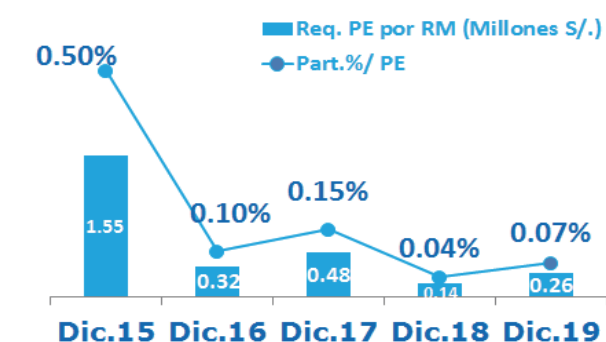
Ratio Loan to Stable Customer Deposit Consolidado

Tendencia decreciente en los últimos 3 años con mayor notoriedad en el 2019, explicado por el cambio en la estructura hacia un fondeo más estable (ahorros y depósitos en personas naturales) y menos volátil.



Requerimiento patrimonial por riesgo de mercado

La empresa mantiene una exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés que afecten el margen financiero y el valor patrimonial de la Financiera. El requerimiento de capital por riesgo de mercado se ubicó en S/ 0.26 MM, el cual es mínimo, representando el 0.07% del patrimonio efectivo.



Gestión de Riesgo Operacional

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.

El despliegue a toda la empresa se hace a través del equipo de Gestores y Coordinadores de Riesgo Operacional, quienes participan en los diferentes procesos de la empresa, y tienen presencia en las diferentes regiones geográficas donde operamos.

Durante el 2019 la gestión del Riesgo Operacional, buscó cumplir los estándares requeridos para obtener la autorización del uso del método estándar alternativo (ASA) para el cálculo de Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, en los 3 sistemas de Gestión:

- Riesgo Operacional
- Continuidad del Negocio
- Seguridad de la Información

La estrategia aplicada ha sido alinear los objetivos de los tres sistemas de gestión a los objetivos estratégicos de la empresa, a fin de que estos sean habilitadores de los procesos de Transformación y crecimiento. Para ello se han realizado mejoras de los

modelos de gestión en cada ciclo evaluando su aplicación con la regulación vigente y estándares internacionales como las normas ISO, evaluando su madurez y programando ciclos de mejora.

En el 2019, se realizaron consultorías incluyendo un Assessment en Ciberseguridad para identificar las brechas más relevantes y tener una hoja de ruta para los planes relacionados a ciberseguridad en la empresa. Lo más resaltante en la aplicación de estos modelos es:

- Talleres de Autoevaluación, incorporando a los dueños del proceso y principales actores en entornos reales (Red de Agencias por ejemplo), incorporando el contraste con la base de datos de eventos de pérdida e incidentes durante este proceso.
- Gestión de la Base de datos de Eventos de Pérdida, a fin de incorporar análisis estadístico confiable que permita tomar decisiones sobre aquellos temas que impacten más a la empresa.
- Subcontrataciones significativas, incorporando en el flujo la evaluación en el proceso de contratación de servicios y productos, identificando los casos de subcontratación y los riesgos asociados.
- Gestión de Cambios Importantes y Nuevos Productos, acompañando a las diferentes iniciativas de la empresa

relacionados a cambios, con especial énfasis en aquellos temas relacionados a Transformación digital, también se tuvo previsto incorporar el modelo de evaluación de Riesgos operacionales en un marco de Gestión de proyectos Agiles.

- Gestión de Indicadores Clave de Riesgos (KRI), donde se evalúan con frecuencia adecuada los indicadores que permitan anticiparnos a la ocurrencia de eventos de riesgo ya materializados anteriormente, aplicando buenas prácticas y controles eficientes.
- Gestión de la Seguridad de la Información, a través de la identificación de los principales activos de empresa y sus riesgos. Los cuales son tratados con la aplicación de controles alineados al estándar internacional ISO/IEC 27001. De igual forma el seguimiento y monitoreo de incidentes de seguridad permite mejora de los controles, apalancándonos en el uso de nuevas tecnologías. La estrategia de seguridad es un habilitador de los procesos de Transformación Digital de la empresa, dando soporte con diferentes tecnologías, entre ellas tenemos:
 - Centro de Operaciones de Ciberseguridad (CyberSOC), quien ayuda a predecir, detectar y analizar incidentes de ciberseguridad de la empresa así como su recuperación en caso de incidentes.
 - CASB, herramienta que permite monitorear la actividad en la

nube y verifica el cumplimiento de las políticas de seguridad.

- Estándar PCI y EMV, que son los estándares para soporte del Sistema de Tarjetas de Débito de la empresa.
- Gestión de la Continuidad del Negocio, identificando el Impacto al Negocio (BIA), elaborando Planes de Continuidad y aplicando un Programa de Ejercicios y Pruebas que permitan validar la confianza en el sistema de Continuidad. Por ello la búsqueda de escenarios reales, nos ha llevado a ejecutar con éxito prueba nuestro site de contingencia con carga real en un día regular en la empresa, incluyendo todos los sistemas, y soportando todos los canales y servicios. Se ha considerado también la implementación del Plan de Emergencia Familiar, que es una herramienta que busca que las familias de nuestros colaboradores también estén preparadas ante desastres naturales, ya que ellos son la pieza fundamental del mecanismo de Continuidad para Financiera Confianza.

El Indicador de Riesgo Operacional (IRO) permite relacionar las pérdidas operacionales con el margen bruto (Utilidad bruta), esta referencia alerta sobre la necesidad de planes de acción que permitan el desempeño dentro del rango de tolerancia aprobado.

Un factor importante para lograr este cambio cultural y que la gestión de Riesgo Operacional esté en el ADN de

los colaboradores es la constante capacitación que incluye visitar al 100% de las agencias, talleres especializados, así como el uso de tecnologías de formación a distancia. Esto sumado a un plan de incentivos monetarios y no monetarios para mejorar constantemente el involucramiento de los equipos

alineándose a los resultados y buen desempeño. Global Suite, es el software usado en la empresa para Riesgo Operacional, nos ayuda a gestionar los procesos de registro, identificación y evaluación de los riesgos, así como en la explotación de la información de la base de datos de eventos de pérdida.



Desempeño Financiero

Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

		2018	2019		Variación	
					Abs.	%
Planta	1. OFICINAS *	→ 201	205	→	4	2.0%
	AGENCIAS	→ 101	107	→	6	5.9%
	LOCALES COMPARTIDOS	→ 36	30	→	-6	-16.7%
	TAMBOS	→		→	N.D	N.D
	ESTACIÓN DE OPERACIONES BASICAS (EOB)	→ 48	41	→	-7	-14.6
	ESTACIÓN DE OPERACIONES BASICAS PLUS (EOBP)	→ 16	27	→	11	68.8
	2. N° PRESTATARIOS	→ 217,669	247,356	→	29,687	13.6%
	3. N° DEPOSITANTES	→ 455,485	493,912	→	38,427	8.4%
	4. N° DE CREDITOS	→ 247,332	279,542	→	32,210	13.0%
	5. N° DE CUENTAS DE AHORROS	→ 820,540	926,694	→	106,154	12.9%
	6. N° DE CUENTAS DE AHORROS	→ 1,389	1,587	→	198	14.3%
	7. OPERACIONES	→ 437	455	→	18	4.1%
	8. SOPORTE COMERCIAL	→ 116	137	→	21	18.1%
	9. STAFF	→ 231	240	→	9	3.9%
	10.TOTAL PERSONAL	→ 2,173	2,419	→	246	11.3%

*No incluye la agencia principal

En el 2019, la cartera de créditos bruta alcanzó el monto de PEN 1,845.7 millones (o USD 556.9 millones) con lo cual registramos un crecimiento interanual del 10.7%, tasa superior a lo alcanzado en los últimos 4 años. Estos resultados nos permitieron ocupar el tercer lugar en el ranking de colocaciones dentro del sistema de Empresas Financieras (EF), y consolidarnos en la posición nueve en el sector de Microfinanzas con información de la SBS a noviembre de 2019.

Debemos destacar la especialización en el otorgamiento de créditos productivos a Micro y Pequeñas Empresas (MYPE), con una participación del 78.7% dentro del portafolio de créditos lo que denota un adecuado alineamiento con nuestra misión. Asimismo, se otorgaron 309,770 créditos MYPE por un monto de PEN 2,066.6 millones (o USD623.6millones), los cuales representaron el 81.2% del total de desembolsos en el año.



Nuestros principales productos: Emprendiendo Confianza, Construyendo Confianza y Agropecuario lograron crecimientos de PEN 124.4M, PEN 23.1M y PEN 21.9M respectivamente, ganando mayor participación dentro del portafolio y concentrando el 58.4%, 19.6% y 18.3% del total de la cartera de créditos.

El crecimiento de la cartera vino acompañado de un importante aumento en clientes, alcanzando los 247,356 deudores donde el 54.8% estuvo conformado por mujeres. Así mismo, el portafolio de depósitos se constituyó por 493,912 depositantes, totalizando 579,578 clientes netos al cierre del 2019 lo que significó un incremento de 54,828 clientes respecto al 2018.

Análisis del Balance General (en miles PEN) a 31 de diciembre de 2019

BALANCE GENERAL – SALDO PUNTUAL CIFRAS EN MILES DE PEN	DIC-18	DIC-19	DIC-19 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
DISPONIBLE	166,657	166,536	50.3	-120	-0.1%
INVERSIONES	46,202	47,559	14.4	1,357	2.9%
CARTERA DE CRÉDITOS NETA	1,622,676	1,795,845	541.9	173,169	10.7%
CARTERA DE CRÉDITOS BRUTA	1,667,769	1,845,688	556.9	177,919	10.7%
PROVISIONES	-81,301	-89,372	-27.0	-8,071	9.9%
ACTIVOS FIJO	26,982	26,076	7.9	-906	-3.4%
INTANGIBLE	19,610	17,134	5.2	-2,476	-12.6%
OTROS ACTIVOS	27,684	31,006	9.4	3,322	12.0%
TOTAL ACTIVOS	1,909,810	2,084,156	628.9	174,346	9.1%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,110,493	1,261,507	380.7	151,014	13.6%
DEPOSITOS DEL SF	9,153	30,323	9.1	21,170	231.3%
ADEUDADOS A CORTO Y LARGO PLAZO	420,657	390,447	117.8	-30,210	-7.2%
CUENTAS POR PAGAR	28,041	25,104	7.6	-2,937	-10.5%
OTROS PASIVOS	13,212	17,820	5.4	4,608	34.9%
PATRIMONIO	328,253	358,955	108.3	30,701	9.4%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	1,909,810	2,084,156	628.9	174,346	9.1%

Fuente: Estados Financieros 2019 - Financiera Confianza

Activos

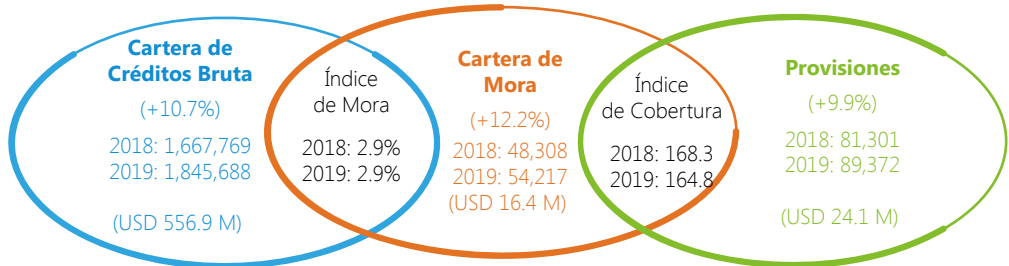
El nivel de activos superó los PEN 2 mil millones alcanzando PEN 2,084.9 millones (o USD 628.2 millones), creciendo en 9.1% (+PEN 174.3M) respecto al 2018, principalmente por el impulso del crecimiento de la cartera de créditos (+PEN 173.2M).

La cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 86.2% del total. Así, Financiera Confianza se mantuvo dentro del top ten del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 3.9% en el

mercado de colocaciones con información de mercado a noviembre de 2019, logrando una importante posición dentro del ranking del sector, en un contexto caracterizado por el moderado crecimiento de la actividad económica del país.

Los activos líquidos (disponible + inversiones) se mantuvieron en niveles similares a los registrados en el 2018 y de esta manera los indicadores de liquidez alcanzaron 18.17% y 372.01% para moneda nacional y extranjera respectivamente, superando ampliamente los límites internos y regulatorios.

Calidad de la cartera (en miles PEN)



Fuente: Gerencia de Finanzas - Financiera Confianza

La evolución favorable de la cartera de créditos se vio reflejada en el crecimiento de la cartera vigente que alcanzó PEN 1,768.4 millones (o USD 533.6 millones). El ratio de cartera atrasada aumentó en 4pbs con respecto a diciembre de 2018, ubicándose bajo el promedio de las Empresas Financieras a noviembre de 2019 (4.8%) y muy por debajo del ratio alcanzado por el segmento de las Cajas Municipales a la misma fecha de corte (7.1%), indicativo de nuestra adecuada gestión del riesgo crediticio.

Pasivos

El pasivo total alcanzó PEN 1,725.2 millones (o USD 520.6 millones), lo que representó un crecimiento de 9.1% respecto al año anterior, motivado por un mayor volumen de obligaciones con el público, donde los depósitos totalizaron PEN 1,268.1M con un aumento de PEN 169.9M frente a diciembre de 2018, principalmente por el incremento de los depósitos a plazo y de ahorro con crecimientos anuales de PEN 118.2M y PEN 28.2M respectivamente. El saldo de adeudados registró una disminución de PEN 30.2 millones (o USD 9.1 millones), alcanzando PEN 390.4 millones (o USD 117.8 millones). El patrimonio contable creció en 9.4% sustentado en el mayor capital social, constitución de reservas y un mejor resultado del ejercicio 2019.

En este sentido, los depósitos se mantuvieron como la principal fuente de fondeo, debido a la capilaridad de la red a nivel nacional, así como a las condiciones flexibles en cuanto al importe mínimo para la apertura de cuentas de ahorro y la calificación de

Riesgo de B+, las cuales constituyen las principales fortalezas que permiten captar fondos del público.

Patrimonio

El patrimonio alcanzó un saldo de PEN 359.0 millones (o USD 108.3 millones) y el crecimiento del 9.4% se explicó por los mejores resultados netos del ejercicio como reflejo de un buen desempeño comercial enfocado en un crecimiento sano. Asimismo, el patrimonio efectivo ascendió a PEN 351.4 millones (o USD 106.0 millones) y el total de activos ponderados por riesgos totalizó PEN 2,362.0 millones (USD 712.7 millones), dando como resultado un ratio de capital global de 14.88%, el mismo que se encontró dentro de los parámetros requeridos por la SBS.

Cuentas por resultados (en Miles PEN)

Los ingresos financieros cerraron en PEN 446.3 millones (o USD 134.7 millones), explicados por el crecimiento de los ingresos provenientes de la cartera de colocaciones (PEN 32.6 millones), los cuales representaron el 99.1% del total de los ingresos registrados en el 2019. A su vez, los gastos financieros alcanzaron PEN 80.9 millones (o USD 24.4 millones) creciendo en PEN 2.0 millones respecto al año anterior explicado por la mayor necesidad de recursos para el financiamiento del activo.

El gasto de provisiones alcanzó PEN 72.0 millones con un incremento de PEN 3.7 millones frente al ejercicio anterior, explicado por la constitución

de provisiones voluntarias, mayores provisiones genéricas por la expansión de la cartera de créditos y la maduración propia del portafolio crediticio.

Los gastos de administración alcanzaron PEN 228.0 millones, con

un incremento de PEN 20.7 millones respecto a lo registrado en el 2018. Este aumento se explica por la mayor contratación de personal comercial y un agresivo plan de expansión en canales para soportar el crecimiento del portafolio crediticio.

Análisis del Estado de Resultados (en miles PEN)

ESTADO DE RESULTADOS EN MILES DE PEN (*)	DIC-18	DIC-19	DIC-19 (mill. USD)	Variación Abs. (PEN)	Variación %
INGRESOS FINANCIEROS	413,774	446,334	134.7	32,560	7.9%
GASTOS FINANCIEROS	-78,911	-80,892	-24.4	-1,981	2.5%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	334,863	365,443	110.3	30,579	9.1%
PROVISIONES	-68,306	-71,957	-21.7	-3,651	5.3%
MARGEN FINANCIERO NETO	266,557	293,485	88.6	26,928	10.1%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	20,924	24,185	7.3	3,262	15.6%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	-11,056	-12,294	-3.7	-1,239	11.2%
MARGEN OPERACIONAL NETO ING Y GSTS FINAN	276,425	305,376	92.1	28,951	10.5%
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS	217	301	0.1	84	38.8%
MARGEN DE OPERACIONAL	276,642	305,677	92.2	29,035	10.5%
GASTOS DE ADMINISTRACION	-207,209	-227,894	-68.8	-20,685	10.0%
DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	-14,812	-10,236	-3.1	4,577	-30.9%
MARGEN DE OPERACIONAL NETO	54,621	67,547	20.4	12,926	23.7%
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	-6,286	-4,776	-1.4	1,510	-24.0%
RESULTADOS DE OPERACIÓN	48,335	62,771	18.9	14,436	29.9%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	1,837	3,306	1.0	1,469	80.0%
RESULTADO DE EJERCICIO ANTES DE IMPUESTOS	50,172	66,077	19.9	15,906	31.7%
IMPUESTOS	-16,790	-20,476	-6.2	-3,686	22.0%
RESULTADOS NETOS	33,382	45,602	13.8	12,219	36.6%

Fuente: Estados Financieros 2019 - Financiera Confianza

El Resultado Neto del ejercicio registró un crecimiento de PEN 12.2 millones respecto al 2018, alcanzando la cifra de PEN 45.6 millones (USD 13.8 millones), explicado principalmente por el mayor margen financiero.

Tener presencia en territorios donde otras entidades no llegan manteniendo los indicadores de eficiencia a niveles óptimos es uno de los principales desafíos para continuar impulsando el desarrollo económico de las poblaciones vulnerables.

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 2019 y de 2018, y los estados de resultados, de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, así como las políticas contables significativas y otras notas explicativas.

Responsabilidad de la Gerencia sobre los Estados Financieros

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

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros basada en nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para tener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de errores materiales.

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

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

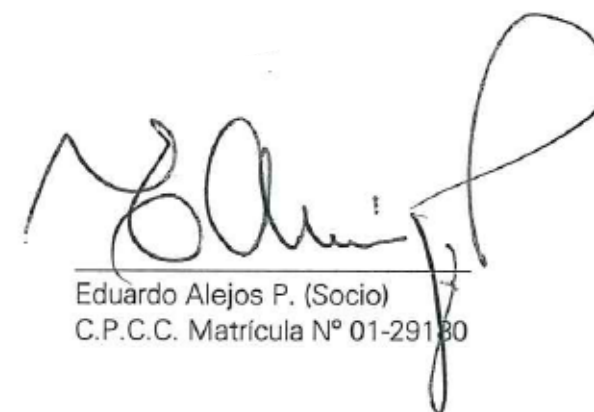
Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión.

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Financiera Confianza S.A.A. al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, 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,
12 de febrero de 2020

Refrendado por:



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

Estado de situación financiera

En miles de soles	Nota	2019	2018
Activo			
Disponible	5	166,536	166,657
Inversiones disponibles para la venta	6	47,559	46,202
Cartera de créditos, neto	7	1,795,845	1,622,676
Cuentas por cobrar	10	6,401	5,337
Bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados		-	94
Participación en asociadas		48	49
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	8	26,076	26,982
Activos intangibles	9	17,134	19,610
Impuestos corrientes		-	72
Impuesto diferido	24	21,494	19,074
Otros activos	11	3,063	3,057
Total activo		2,084,156	1,909,810
Riesgo y compromisos contingentes	18	231	194
Pasivo			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	12	1,291,830	1,119,647
Adeudos y obligaciones financieras	13	390,447	420,657
Cuentas por pagar	14	25,104	28,041
Provisiones	15	10,183	10,712
Impuestos corrientes		2,237	-
Otros pasivos	15	5,400	2,500
Total pasivo		1,725,201	1,581,557
Patrimonio			
Capital social	16	244,334	235,357
Capital adicional		38,086	38,086
Reserva obligatoria		20,907	17,569
Reserva facultativa		9,902	3,857
Resultados no realizados		124	2
Resultados del ejercicio		45,602	33,382
Total patrimonio		358,955	328,253
Total pasivo y patrimonio		2,084,156	1,909,810
Riesgo y compromisos contingentes	18	231	194

Estado de resultados

En miles de soles	Nota	2019	2018
Ingresos por intereses			
Disponible		2,861	2,570
Fondos interbancarios		28	247
Inversiones disponibles para la venta		1,346	1,470
Cartera de créditos directos		442,099	409,487
		446,334	413,774
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		(57,886)	(54,132)
Fondos interbancarios		(40)	(42)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(1,247)	(771)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú		-	(7)
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(9,148)	(8,183)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(7,557)	(12,582)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(303)	(19)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(4,694)	(3,175)
Cuentas por pagar		(17)	-
		(80,892)	(78,911)
Margen financiero bruto		365,442	334,863
Provisiones para créditos directos, neta de recuperos	7	(71,957)	(68,306)
Margen financiero neto		293,485	266,557
Ingresos por servicios financieros		24,185	20,924
Gastos por servicios financieros			
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(13)	(13)
Prima al fondo de seguro de depósito		(4,324)	(3,653)
Gastos diversos		(7,957)	(7,390)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		305,376	276,425
Resultado por operaciones financieras			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		301	216
Margen de operación		305,677	276,641
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	20	(169,218)	(152,249)
Gastos por servicios recibidos de terceros	21	(57,489)	(53,854)
Impuestos y contribuciones		(1,187)	(1,106)
		(227,894)	(207,209)
Depreciaciones y amortizaciones		(10,236)	(14,812)
Margen de operación		67,547	54,620

En miles de soles	Nota	2019	2018
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(4,299)	(2,621)
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados y otros, neto de recuperos		175	(18)
Provisiones para litigios y demandas		(612)	(585)
Otras provisiones		(40)	(3,061)
		(4,776)	(6,285)
Resultado de operación		62,771	48,335
Otros ingresos y gastos, neto		3,307	1,837
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		66,078	50,172
Impuesto a la renta	23.C	(20,476)	(16,790)
Resultado neto del ejercicio		45,602	33,382
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	22	10.031	7.623
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)	22	4,546	4,379

Estado de resultados y otro resultado integral

En miles de soles	Nota	2019	2018
Resultado neto del ejercicio		45,602	33,382
Otro resultado integral:			
Inversiones disponibles para la venta	6	122	(85)
Total resultado integral del ejercicio		45,724	33,297

Estado de Flujos de Efectivo

En miles de soles	Nota	2019	2018
Conciliación de la ganancia neta con el efectivo y equivalentes de efectivo provisto por (utilizado en) las actividades de operación			
Resultado neto del ejercicio		45,602	33,382
Ajustes:			
Depreciación y amortización		10,236	14,812
Provisión de créditos directos	7	71,957	68,306
Provisión para cuentas por cobrar		4,299	2,621
Impuesto diferido	24	(2,420)	(1,779)
Provisiones		40	3,061
Impuesto a la renta corriente	23.C	22,896	18,569
Otros		403	564
Variación neta en activos y pasivos:			
Cartera de créditos		(245,126)	(164,233)
Inversiones disponibles para la venta		(1,236)	(8,123)
Otros activos		(5,100)	(3,185)
Obligaciones con el público		151,014	84,160
Pasivos financieros, no subordinadas		(29,442)	(81,252)
Cuentas por pagar y otras		22,190	7,032
Resultado del ejercicio después de la variación neta en activos y pasivos y ajustes		45,313	(26,065)
Impuesto a las ganancias pagados		(22,823)	(18,300)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto provisto por (utilizado en) las actividades de operación		22,490	(44,365)
Flujos de efectivo de actividades de inversión			
Entrada por ventas de inmuebles, mobiliario y equipo	8	34	48
Salidas por compras de inmuebles, mobiliario y equipo	8	(4,858)	(4,747)
Salidas por compras de intangibles	9	(1,998)	(846)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		(6,822)	(5,545)
Flujos de efectivo de actividades de financiamiento			
Salidas de pasivos financieros subordinados		(767)	-
Entrada de pasivos financieros subordinados		-	1,716
Pago de dividendos	16.E	(15,022)	(9,474)
Efectivo y equivalentes de efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento		(15,789)	(7,758)
Disminución neto en el efectivo y equivalentes de efectivo		(121)	(57,668)
Efectivo y equivalentes de efectivo al inicio del año		166,657	224,325
Efectivo y equivalentes de efectivo al final del año		166,536	166,657

Estado de cambios en el patrimonio

	Fondos propios								Ajustes al patrimonio		
	Número de acciones (nota 16.A)	Capital social (nota16.A)	Capital adicional (nota 16.B)	Reserva obligatoria (nota 16.C)	Reserva facultativa (nota 16.D)	Resultados acumulados (nota 16.E)	Resultado del ejercicio	Total fondos propios	Activos financieros disponibles para la venta	Total de ajustes al patrimonio	Total patrimonio
En miles de soles											
Saldos al 1 de enero de 2018	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
Otro resultado integral									(85)	(85)	(85)
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	(3,587)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	197,659	10,625	-	-	-	(10,625)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(9,474)	-	(9,474)	-	-	(9,474)
Saldos 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
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	45,602	45,602	-	-	45,602
Otro resultado integral											
Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	122	122	122
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	45,602	45,602	122	122	45,724
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	33,382	(33,382)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	3,338	6,045	(9,383)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	167,021	8,977	-	-	-	(8,977)	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(15,022)	-	(15,022)	-	-	(15,022)
Saldos al 31 de diciembre de 2019	4,545,749	244,334	38,086	20,907	9,902	-	45,602	358,831	124	124	358,955





ANEXOS

Perfil de los miembros del Directorio



Ramón Feijóo López Presidente de Directorio

Presidente del Directorio de Financiera Confianza y con calidad de Director Independiente. 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, Emprande Microfinanzas S.A. en Chile y Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana.

Elizabeth Matilde Ventura Egoavil Vice-Presidente 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, Emprede 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

Directora 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.

Elizabeth Nava Salinas

Directora Titular

Directora Titular e Independiente. 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.

Ignacio Rojas Marcos Castelló

Director Titular

Director Titular e Independiente. 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 Argentaria, 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.

Eduardo Torres Llosa Villacorta

Director Titular

Director Titular e Independiente. Economista de la Universidad del Pacífico con un Master Suma Cum Laude en administración de negocios por la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica. Gerente General de BBVA Continental desde el año 2007 hasta junio 2019; lideró la transformación digital de dicha entidad bancaria re-construyendo la banca del siglo XXI.

Cuenta con una trayectoria de más de 25 años en el Grupo BBVA, donde ha asumido diversas responsabilidades. Asimismo, ha ocupado cargos directivos en instituciones como ASBANC, la Cámara de Comercio de España en Perú y el Patronato de la Universidad del Pacífico, donde también se ha desempeñado como docente de la Escuela de Postgrado.

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.

Luis 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).

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 Adjunto 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.

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.

Bárbara Castro Segura
Gerente General Adjunto de
Servicios Jurídicos y
Cumplimiento

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.

Pedro Navea Hidalgo
Gerente General Adjunto de
Desarrollo de Clientes

Cuenta con una amplia experiencia en microfinanzas, en el país y en el extranjero. En Perú, ocupó cargos gerenciales en Riesgos y Estudios Económicos, y recientemente dirigió las áreas de cobranzas, planeamiento y gestión del negocio en una importante microfinanciera. En México, ocupó posiciones de dirección por más de ocho años en las áreas de Riesgos y Comercial de Financiera Finsol y en Nacional Monte de Piedad.

Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Jorge Basadre, tiene un MBA en ISEAD Business School (Madrid, España), y ha desarrollado estudios de postgrado en Programas de Alta Dirección y de Dirección de Empresas en México y Perú.

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 Auditoria de Sistemas y, luego, de la Gerencia de Auditoria de Red del Banco BBVA Continental, en Perú. En los últimos seis años fue Director de Auditoria 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.

Información relacionada al Mercado de Valores

Renta Variable

Código ISIN	NEMÓNICO	Año.Mes	COTIZACIONES 2019				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP169401002	FCONFIC1	2019-01	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-02	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-03	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-04	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-05	-	-	-	-	85,00
PEP169401002	FCONFIC1	2019-06	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-07	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-08	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-09	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-10	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-11	-	-	-	-	-
PEP169401002	FCONFIC1	2019-12	-	-	-	-	-

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año-mes	COTIZACIONES 2019				Precio Promedio %
PEP16940Q109	FCONF1CD6B	2019-01	99.6628	99.6628	99.6628	99.6628	99.6628
PEP16940Q117	FCONF1CD6C	2019-03	95.6821	95.6821	95.6821	95.6821	95.6821
PEP16940Q117	FCONF1CD6C	2019-07	97.4524	97.4524	97.4524	97.4524	97.4524
PEP16940Q117	FCONF1CD6C	2019-11	99.1428	99.1428	99.1428	99.1428	99.1428
PEP16940Q117	FCONF1CD6C	2019-12	99.1976	99.1976	99.1976	99.1976	99.1976
PEP16940Q125	FCONF1CD6D	2019-08	96.7634	96.7634	96.7634	96.7634	96.7634

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

Durante el 2019 continuamos implementando mejoras en nuestras políticas a efecto de adoptar los más altos estándares de Buen Gobierno Corporativo. En ese sentido, destacamos la aprobación, por el Directorio de Financiera Confianza, de la Política Anticorrupción y el Reglamento de Gestión de Riesgo Reputacional, cuyo máximo sustento es nuestro compromiso con la legalidad, transparencia y ética en nuestra sociedad.

A través de la Política Anticorrupción se desarrollan los principios y directrices recogidos en el apartado “Anticorrupción” del Código de Conducta del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA, mediante el cual se reafirma la postura de Financiera Confianza: “Los integrantes del Grupo FMBBVA no toleran forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que se desarrollan. Los integrantes del Grupo debemos comportarnos de manera íntegra y transparente, respetando las leyes y normas aplicables y con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social que tiene nuestra actividad y a la confianza depositada por nuestros clientes”. El objetivo de la referida Política Anticorrupción es establecer el marco de actuación para prevenir, detectar y actuar ante la detección de prácticas corruptas o situaciones de riesgo que puedan dar lugar a que se cometan estas prácticas. Adicionalmente, a fin de evitar que se cometan prácticas corruptas, se fijan pautas concretas de comportamiento en actividades o áreas sensibles a este riesgo. Esta política es aplicable a todas las entidades del Grupo FMBBVA y es de obligatorio cumplimiento para todos sus administradores, directivos y colaboradores en todas las actividades derivadas de su posición o cargo.

Por su parte, el Reglamento de Gestión de Riesgo Reputacional busca identificar, evaluar, controlar y monitorear situaciones de riesgo y menoscabo a la imagen

corporativa de Financiera Confianza, Fundación Microfinanzas BBVA y las entidades miembros del Grupo FMBBVA. El propósito de la Gestión del Riesgo Reputacional es prevenir, detectar y mitigar los riesgos oportunamente, mediante la definición de un plan que permita su gestión y tratamiento adecuado y oportuno. Así, la gestión del Riesgo Reputacional es una gestión transversal a toda la organización, cuyo propósito consiste (i) verificar que las actividades desarrolladas en la empresa sean congruentes con su propósito; (ii) que los riesgos que se decidan asumir sean compatibles con el propósito de Financiera Confianza, con su nivel de solvencia, con su Código de Ética y Conducta y con las leyes exigibles a Financiera Confianza; (iii) que los riesgos sean gestionados de forma integrada, bajo un tratamiento diferenciado en función de su tipología, y realizándose una gestión activa; (iv) que las áreas de negocio sean responsables de mantener el perfil de riesgo dentro de su autonomía y del marco de actuación corporativo en materia de riesgos, a través de una infraestructura de riesgos adecuada; y (v) que la infraestructura de riesgos debe ser adecuada en términos de personas, herramientas, bases de datos, sistemas de información y procedimientos, de forma que facilite una definición clara de roles y responsabilidades, asegurando una asignación eficiente de recursos.

Asimismo, destacamos la nueva composición del Directorio. En agosto de 2019 se nombró como Director Independiente al señor Eduardo Torres Llosa Villacorta reforzando el número de directores independientes en nuestra entidad. En este contexto y en alineamiento a las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, se considera como Director Independiente a aquel que es designado en atención a su prestigio profesional e independencia económica y que no debe haber tenido en los últimos tres años consecutivos anteriores a su designación, vinculación con la Sociedad, su administración, grupo económico o sus accionistas principales, entendiéndose a estos últimos como aquellos que tienen propiedad del 5% o más de las acciones de Financiera Confianza.

El reporte sobre el Cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo para Sociedades Peruanas 2019 de Financiera Confianza, refleja nuestro cumplimiento de los criterios de los que se entiende por buen gobierno corporativo, esto es el sistema de procesos y procedimientos que permiten gobernar adecuadamente una organización y mantenerla convenientemente alineada de acuerdo con su misión (propósitos) y su visión, haciendo seguimiento a la creación de valor y el uso eficiente de los recursos para procurar su sostenibilidad a largo plazo, mitigando todo lo posible los riesgos. Es así que la presente carta de presentación es además un compromiso de nuestra entidad, Financiera Confianza, de seguir cumpliendo con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo alineadas a la legislación peruana y a los lineamientos del Grupo de la Fundación Microfinanzas BBVA.

PILAR I: Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

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

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

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

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital	Número de acciones con derecho a voto
S/ 244'334,008.75	S/ 244'334,008.75	4'545,749	4'545,749

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

Principio 2: Participación de los accionistas

Pregunta I.4	Sí	No	Explicación:
a. ¿La sociedad establece en sus documentos societarios la forma de representación de las acciones y el responsable del registro en la matrícula de acciones?	X		El artículo Undécimo del Estatuto de la Sociedad establece que las acciones podrán representarse mediante anotaciones en cuenta o mediante cualquier otra forma que permita la ley. Actualmente la Sociedad cuenta con acciones inscritas en: (i) el Libro de Matricula 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 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 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	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad determina los responsables o medios para que los accionistas reciban y requieran información oportuna, confiable y veraz?	X		Financiera Confianza, desde su creación, cuenta con una Oficina de Atención al Accionista encargada de atender las consultas, requerimientos de información y cualquier solicitud presentada por cualquiera de sus accionistas.

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

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

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

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

Pregunta I.7	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con mecanismos para que los accionistas expresen su opinión sobre el desarrollo de la misma?	X		El reglamento de la Junta General de Accionistas (JGA) establece mecanismos para que los accionistas puedan intervenir y/o hacer uso de la palabra en la JGA. Al respecto, los accionistas y sus representantes, tienen derecho a solicitar que se deje constancia de sus intervenciones y de los votos que hayan emitido a efecto que quede redactado en las actas de la Sesión de JGA.

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

Los accionistas además de poder expresar su opinión sobre el desarrollo de la sociedad en la JGA, cuenta con la Oficina de Atención al Accionista en donde existe una persona dedicada a dicha función, a quien se efectúan las consultas y/u opiniones a través de correo electrónico, código postal, comunicaciones telefónica a un móvil directo, página web, entre otros. Asimismo, en la JGA participan al final de la sesión de la mism los miembros del Directorio y el Gerente General, a quiénes los accionistas – especialmente los minoritarios creándose una instancia, en la que los accionistas expresan sus opiniones sobre el desarrollo de la Junta.

Principio 5: Participación en dividendos de la Sociedad

Pregunta I.8	Sí	No	Explicación:
a. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	X		La política de dividendos de la Sociedad está sujeta a la verificación de los requisitos legales señalados en la regulación del Sistema Financiero y de la Ley de Mercado de Valores. La Junta General de Accionistas al momento de celebrar la Junta, evalúa y

			verifica el cumplimiento de la política de dividendos aprobada.
b. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas, entre otros medios, mediante su página web corporativa?	X		La política de Dividendos es comunicada: (i) como Hecho de Importancia a través del portal de la Superintendencia del Mercado de Valores, cuando se aprueba la Política de Dividendos anualmente; (ii) a través de la página web de Financiera Confianza (permanentemente); y, (iii) a través del órgano regulador Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

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

Fecha de aprobación	21/03/2019
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La política de dividendos para el 2019 consiste en “Distribuir entre los accionistas de la Sociedad, como máximo, el 70% (setenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2019, con sujeción a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N° 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N° 26887). En esta política se considera que la evaluación de suficiencia de capital de la Sociedad, realizada para el ejercicio 2019, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones, así como los mayores requerimientos de capital por riesgo operacional, pudiendo la Junta decidir la capitalización de hasta el 30% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2019, de acuerdo con lo establecido en esta Política de Dividendos 2019. 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 2019 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 2020, 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 2019. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2020, 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	15'021,944.80	167,021	9'474,449.63	197,659
Clase	0	0	0	0
Acción de Inversión	0	0	0	0

Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mantiene políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción?		X	Los estatutos de la Sociedad y sus políticas no establecen mecanismos de absorción de control (como son los poison pills o cualquier otro tipo de mecanismo dirigido a restringir un cambio de control de la Sociedad).

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

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

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10	Sí	No	Explicación:
a. ¿El estatuto de la sociedad incluye un convenio arbitral que reconoce que se somete a arbitraje de derecho cualquier disputa entre accionistas, o entre accionistas y el Directorio; así como la impugnación de acuerdos de JGA y de Directorio por parte de los accionistas de la Sociedad?		X	El Estatuto, 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		X	Conforme lo indicado en el numeral anterior los estatutos no prevén un

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

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

	Sí	No	Órgano
Disponer investigaciones y auditorías especiales		X	Directorio, Comité de Directorio de Auditoria, y Auditor General.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		
Designar auditores externos		X	Directorio en caso la Junta General de Accionistas le hubiera delegado expresamente dicha facultad.

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

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

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

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

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

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

		Valores.
--	--	----------

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
22/02/2019	21/03/2019	Calle Las Begonias N° 441, Edificio Plaza del Sol, Segundo Piso, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.		X		X	98.40%	4'308,543	98.40%	0%	0
24/07/2019	29/08/2019	Calle Las Begonias N° 441, Edificio Plaza del Sol, Segundo Piso, Distrito de San Isidro, Provincia y Departamento de Lima.	X			X	98.41%	4'473,541	98.41%	85.3%	13.11%

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

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

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

Pregunta II.4

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

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

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

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.5

	Si	No	Explicación:
¿El Reglamento de JGA incluye mecanismos que permiten a los accionistas ejercer el derecho de formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA y los procedimientos para aceptar o denegar tales propuestas?	X		El numeral 5.2 del Reglamento interno de Junta de Accionistas establece el derecho de los accionistas de formular al Directorio propuestas con relación a los puntos de agenda a discutir en la JGA, el cual deberá evaluar la aceptación o denegación de tales propuestas.

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

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Denegadas
0	0	0

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

Si ☐ 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	Sí	No	Explicación:
a. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		X	La sociedad no tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación. 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	Sí	No	Explicación:
a. ¿La sociedad realiza el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	X		El Directorio, tal como lo establece el Reglamento de Directorio, tiene como responsabilidad velar por el seguimiento e implementación de los acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas.
b. ¿La sociedad emite reportes periódicos al Directorio y son puestos a disposición de los accionistas?	X		La Sociedad pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos que son puestos en conocimiento de

		la JGA con una periodicidad anual, en caso corresponda.
--	--	---

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

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

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

PILAR III: EL DIRECTORIO Y LA ALTA GERENCIA

Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1	Sí	No	Explicación:
¿El Directorio está conformado por personas con diferentes especialidades y competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		De acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento de Directorio, los miembros del Directorio deben 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)					

Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	Administradora de Empresas. Master en Gestión de Negocios Globales.	15/04/2011		0	0
Mercedes Gomez Restrepo	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009		0	0
Javier Manuel Flores Moreno	Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG. Es Director General en la Fundación para las Microfinanzas BBVA. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancarmia) en Colombia. Es Director en el Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprende Microfinanzas S.A. en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.	21/05/2015		0	0
Directores Independientes					

Ramón Feijóo López	Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas. Es Director en el Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Emprende Microfinanzas S.A. en Chile. Es Director en Contigo Microfinanzas S.A. en Argentina. Es Director en Corporación para las Microfinanzas en Puerto Rico. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.	30/03/2009		0	0
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	18/12/2014		0	0

	reportante.				
Elvira María Elizabeth Nava Salina	Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.	24/11/2016		0	0
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	Economista de la Universidad del Pacífico con un Master Suma Cum-Laude en Administración de Negocios por la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica. Cuenta con una trayectoria de más de 25 años en el Grupo BBVA, donde ha asumido diversas responsabilidades tales como Gerente General de BBVA Continental desde el año 2007 hasta Junio 2019.	29/08/2019		0	0

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

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

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

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

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

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
	2	2	3

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

Sí☐

No☒

En caso su respuesta sea afirmativa, indique dichos requisitos.

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

Sí☐

No☒

Pregunta III.2

	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; <u>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.</u>

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, 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 web de la Financiera y 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 web de la Financiera y 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 web de la Financiera, 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.*
- (a) Ejercer las facultades que le confiere la Ley N° 26702 y los Estatutos de la empresa; (b) 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; (c) Aprobar roles y responsabilidades de la gerencia, la gestión de riesgos, control interno y cumplimiento normativo; (d) Aprobar los proyectos de expansión que sean propuestos, así como la ampliación de las actividades que puede realizar la Sociedad dentro de su objeto social; (e) Establecer la cultura y valores corporativos de la Sociedad, así como los criterios de responsabilidad profesional; (f) Designar a la Plana Gerencial de la Sociedad en base a su idoneidad técnica y moral, así como establecer sus funciones y facultades, y evaluar su desempeño; (g) Adoptar mecanismos para prevenir y resolver situaciones de conflicto de interés, y decidir sobre las operaciones vinculadas que, según la normativa interna, sean de su competencia; (h) 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, el entorno macroeconómico que afecta a los mercados en los que opera la Sociedad, los requerimientos regulatorios y sus objetivos a largo plazo; (i) 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; y, (j) Organizar, monitorear y evaluar el Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad, efectuando las modificaciones o ajustes que considere convenientes; así como rendir un informe anual a la Junta Obligatoria Anual de Accionistas sobre el estado de dicho sistema y la gestión efectuada.

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	Comité de Dirección

operativos de gestión.	
------------------------	--

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.5	Sí	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?: a. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.	X		El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.
b. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.	X		El numeral 2.1.13 del Reglamento de Directorio así como el literal (e) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2 del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establece como obligación de la Empresa poner a disposición del nuevo miembro del Directorio la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico y adecuado de la Empresa, de sus operaciones, del sector bancario y de las microfinanzas en general así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo. Asimismo, el

			Directorio ha instaurado un Programa de Inducción mediante los cuales se asegura que los miembros del Directorio comprenden cómo funciona el sector de las microfinanzas y cómo se debe evaluar el rendimiento de la empresa en los aspectos económicos y sociales. Dicho Programa de Inducción incluye visitas a Agencias y Clientes de la Empresa, así como, reuniones con los principales funcionarios de la Empresa.
c. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.	X		En concordancia con la LGS, al Estatuto Social, al Reglamento de Directorio y al Código de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio

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

Sí ☐ No ☐

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

	Brutos		Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	0.019%	Entrega de acciones	0
Directores Independientes	0.031%	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	Sí	No	Explicación:
¿Al menos un tercio del Directorio se encuentra constituido por Directores Independientes?	X		De 7 Directores titulares, 4 Directores son Independientes. Se precisa que no es de aplicación a la empresa los Lineamientos para la Calificación de Directores Independientes de la SMV, aprobado Resolución de Superintendencia Nro 00016-2019-SMV/01, al encontrarse en el ámbito de excepción dispuesto en su artículo 10.

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

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

Directorio o de la Alta Gerencia de la sociedad.		
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 encuentras recogidas que un Director Independiente califica como independiente cuando no sea empleado o Director de una empresa de su mismo grupo empresarial. Asimismo, aplican todos los lineamientos exigidos en la Resolución SBS N° 272-2017 para ser considerado Director Independiente.	

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

Pregunta III.8	Sí	No	Explicación:
a. ¿El Directorio declara que el candidato que propone es independiente sobre la base de las indagaciones que realice y de la declaración del candidato?	X		El Directorio al momento de presentar el candidato a la Junta General de Accionistas indica su condición de independiente o no, previo análisis del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana.
b. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	X		El candidato declara ser independiente ante el Directorio para que éste órgano lo presente a la JGA como tal. Asimismo, a partir del 2018 y con una periodicidad anual, los Directores Independientes suscriben una declaración jurada mediante la cual declaran mantener sus cualidades de independencia al amparo de lo regulado en el Reglamento de Directorio y de la Resolución SBS N° 272-2017.

Principio 20: Operatividad del Directorio

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

Pregunta III.10	Si	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		El Estatuto Social permite la realización de sesiones no presenciales y de igual manera se cuenta con la infraestructura (videoconferencias) necesaria que permite la comunicación simultánea y en tiempo real entre todos los directores, a efecto que las reuniones puedan realizarse de manera fluida e ininterrumpida. Asimismo, la Sociedad ha puesto a disposición de los miembros del Directorio, la Plataforma Digital 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	83.33
Elvira María Elizabeth Nava Salinas	100
Eduardo Torres-Llosa Villacorta	100

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

	Menor a 3 días	De 3 a 5 días	Mayor a 5 días
Información no confidencial		x	
Información confidencial		x	

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

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

	Sí	No
Como órgano colegiado	X	
A sus miembros	X	

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

Evaluación	Autoevaluación		Evaluación externa		
	Fecha	Difusión ^(*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión ^(*)
Directorio	21/03/2019	Sí	n/a	n/a	n/a
Comités de Directorio	21/03/2019	Si	n/a	n/a	n/a
Directores		Sí	n/a	n/a	n/a

	21/03/2019				
--	------------	--	--	--	--

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

Principio 21: Comités especiales

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

Pregunta III.13	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos y Retribuciones que se encarga de nominar a los candidatos a miembro de Directorio, que son propuestos ante la JGA por el Directorio, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?	X		La sociedad cuenta con el Comité de Nombramientos, 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 personas que se propongan para ser nombradas miembros del Directorio de la Sociedad, atendiendo a las condiciones personales y profesionales del candidato, a las

			necesidades que los requerimientos y limitaciones establecidos en el Estatuto Social y las normas aplicables, debiendo comunicar al Directorio la opinión que emita a este respecto con la finalidad que sea puesto a conocimiento de la Junta General, quien es la responsable de la designación o nombramiento de los miembros del Directorio de la Sociedad. Asimismo, en el numeral establece la función del Comité de evaluar y proponer al Directorio el sistema de remuneraciones de la Alta Gerencia.
--	--	--	---

Pregunta III.14

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

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

	Sí	No
Comité de Riesgos	X	

Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento	X	
---	---	--

b. De contar la sociedad con Comités Especiales, indique la siguiente información respecto de cada comité:

Denominación del Comité:	Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	El Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana tiene como finalidad principal evaluar la calificación personal y profesional de los miembros del Directorio, Gerentes y otros administradores de la Sociedad, así como proponer su régimen de retribución y compensación. De igual manera, de acuerdo con el numeral 2.2. del Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, cuenta, entre otras, con las siguientes funciones: a) Examinar u organizar la sucesión del Presidente y de los miembros del Directorio e informar los nombramientos y ceses de altos directivos, b) Proponer, dentro del marco establecido en el Estatuto Social o por la Junta General de Accionistas, el sistema de retribuciones y compensaciones de los directores, gerentes y demás administradores de La Empresa, tanto en lo que se refiere a sus conceptos como en cuanto a sus cuantía y al sistema de percepción, c) Analizar las propuestas de planes de promociones y de incentivos a ser otorgados a los directores, gerentes y administradores de la Sociedad, y emitir su opinión sobre ellos a los órganos sociales que correspondan, d) Evaluar los aspectos fundamentales relativos a la política salarial general de la Sociedad; y en particular los promedios de retribución fija variable de los directores, así como sus variaciones anuales, e) Supervisar el diseño y funcionamiento de la política remunerativa e incentivos, política de selección de personal y línea de carrera de los colaboradores de la Sociedad, e) Evaluar para su aprobación por el Directorio los Manuales de Organización y funciones de las distintas Divisiones de la Sociedad.

Miembros del Comité ^(*) :	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio ^(**)	Término ^(***)	
Nombres y Apellidos			
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente
Mercedes Gómez Restrepo	21/05/2015		Miembro – Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	01/08/2017		Miembro – Director

% Directores Independientes respecto del total del Comité	66.67%		
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:	8		
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:	Sí ☒	No ☐	
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí ☒	No ☐	

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Denominación del Comité:	Comité de Riesgos
Fecha de creación:	Marzo 2009
Principales funciones:	El Comité de Riesgos es un comité integral, cuyo objetivo principal es la gestión de los riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la sociedad de acuerdo con las actividades que realiza, definiendo las políticas generales para la gestión de los mismos. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Elaborar y proponer al Directorio las políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos; incluyendo los límites de exposición por tipo de riesgo, plazos, montos, monedas e instrumentos, y sus modificatorias; así como la organización requerida para tal gestión, y velar por su cumplimiento, b) Diseñar, implementar y someter a aprobación del Directorio las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los diferentes riesgos a los que se encuentra sujeta la Sociedad, c) Identificar los principales riesgos afrontados por la Sociedad (sistémicos e idiosincrásicos, operacionales, financieros, reputaciones y estratégicos), y proponer al Directorio el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la Sociedad debería asumir en el desarrollo de sus actividades, d) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos, e) Analizar y proponer al Directorio la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la Sociedad o de los patrimonios administrados bajo responsabilidad de la Sociedad, f) Proponer mejoras en la Gestión Integral de Riesgos.

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

Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro – Director
Elizabeth Ventura Egoavil	15/04/2011		Miembro – Director
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Presidente
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Miembro – Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			12
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:	Sí ☒	No ☐	
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí ☐	No ☒	

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Denominación del Comité:	Comité de Auditoria
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 Auditoria Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
--	--

Miembros del Comité ^(*) :		Fecha		Cargo dentro del Comité
Nombres y Apellidos		Inicio ^(**)	Término ^(***)	
Mercedes Gómez Restrepo		30/03/2009		Miembro – Director
Ignacio Rojas-Marcos Castelló		21/05/2015		Presidente
Elvira María Elizabeth Nava Salina		01/08/2017		Miembro – Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité				66.67%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:				8
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:				Sí ☒ No ☐
El comité o su presidente participa en la JGA				Sí ☐ No ☒

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
(***) Completar sólo en caso 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 ^(*) :		Fecha		Cargo dentro del Comité
Nombres y Apellidos		Inicio ^(**)	Término ^(***)	
Mercedes Gómez Restrepo		30/03/2009		Miembro - Director
Ramón Feijóo López		30/03/2009		Presidente
Elizabeth Ventura Egoávil		15/04/2011		Miembro – Director
% Directores Independientes respecto del total del Comité				33.33%
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:				6
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:				Sí ☒ No ☐
El comité o su presidente participa en la JGA				Sí ☒ No ☐

(*) Se brindará información respecto a las personas que integran o integraron el Comité durante el ejercicio que se reporta.
(**) Corresponde al primer nombramiento como miembro del Comité en la sociedad que reporta.
(***) Completar sólo en caso hubiera dejado de ser parte del Comité durante el ejercicio.

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.15	SI	NO	Explicación:
¿La sociedad adopta medidas para prevenir, detectar, manejar y revelar conflictos de interés que puedan presentarse?	X		La Sociedad cuenta con distintos reglamentos normativos que permiten adoptar las medidas para prevenir, detectar y manejar posibles conflictos de interés. Como son: Código de Ética y Conducta, Políticas para la Prevención y Gestión de Conflicto de Intereses, Manual de Comunicación de

			Operaciones Vinculadas y Conflicto de Interés, Reglamento del Comité de Ética y Disciplina; Código Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio.
Indique, de ser el caso, cuál es el área y/o persona responsable para el seguimiento y control de posibles conflictos de intereses. De ser una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.			
Área encargada	Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/Comité de Ética y Disciplina/ Secretaría General/Oficial de Cumplimiento Normativo/ Auditoría General		

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Bárbara Castro Segura / Carmen Tanaka Yamasato / Mario Altamirano Cárdenas	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Auditor General	Secretaría de Directorio/Oficialía de Cumplimiento/ 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 / Comité de Ética y Disciplina / 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 / Carmen Tanaka Yamasato	Gerente General Adjunto de Gestión de Personas y Recursos / Oficial de Cumplimiento Normativo	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

X

No

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

Número de incumplimientos	1
---------------------------	---

Pregunta III.17

	Sí	No	Explicación:
a. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		La Sociedad cuenta con un "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 Auditoria y al Directorio.

Pregunta III.18

	Sí	No	Explicación:
a. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés que surjan en el Directorio?	X		El Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo 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

% del total de acciones en poder de la Alta Gerencia					N/A	
b. Indique si alguno de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia de la Sociedad es cónyuge, pariente en primer o segundo grado de consanguinidad, o pariente en primer grado de afinidad de:						
Nombres y apellidos	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista / Director / Gerente	Tipo de vinculación ^(**)	Información adicional ^(***)
	Accionista ^(*)	Director	Alta Gerencia			
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Principio 23: Operaciones con partes vinculadas

Pregunta III.19	Si	No	Explicación:
a. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?	X		El Reglamento de Directorio en el numeral 2.1.29 regula expresamente los "Criterios Aplicables a las Relaciones Económicas con los Accionistas y los Administradores de la Sociedad". Por otro lado, el numeral 2 del Capítulo III del Código de Gobierno Corporativo establece que se entiende por operaciones vinculadas las transacciones que la Sociedad o entidades del Grupo Económico realicen con directores, accionistas, gerentes y primeros ejecutivos, o colaboradores, o con las personas relacionadas de cualquiera de éstos. Serán "transacciones" aquellas transferencias de activos, recursos, servicios u obligaciones, con independencia de que exista o no contraprestación. En tal sentido, el Código de Gobierno Corporativo establece principios para la Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas los cuales además se encuentran reflejados y detallados en el Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.
	X		El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I, del Código de Gobierno Corporativo; establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en

			la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.
--	--	--	---

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

Aspectos	Área Encargada
Valoración	Secretaria General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento/ Comité de Riesgos.
Aprobación	Directorio
Revelación	Secretaria General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Gerente General Adjunta de 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 Secretaria 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 (\$/.)
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 funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	X		La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y con Manual de Funciones de la Gerencia General, así como Manuales de Organización y Funciones de las distintas Gerencias de la Sociedad.
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	X		El numeral 1.1.3 del Manual de

información al Directorio y a sus Directores?		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	0.13%	0.04%
Plana Gerencial	0.54%	0.12%

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

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

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

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

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

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

Sí ☒ No ☐

PILAR IV: Riesgo y Cumplimiento

Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1	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

	Sí	No	Explicación:
a. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	X		La gestiona a través de la Gerencia General Adjunta de 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

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno y externo, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la Sociedad?	X		La Sociedad cuenta con distintos órganos de Control Interno, tales como, la División de 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 Auditoria 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 Auditoria Externa quien audita la parte financiera contable, auditoria interna, prevención de lavado de activos, entre otros.

Principio 26: Auditoría interna

Pregunta IV.4

	Sí	No	Explicación:

a. ¿El auditor interno realiza labores de auditoría en forma exclusiva, cuenta con autonomía, experiencia y especialización en los temas bajo su evaluación, e independencia para el seguimiento y la evaluación de la eficacia del sistema de gestión de riesgos?	X		El área de Auditoría Interna cuenta con un Manual de Funciones de Auditoría Interna, el mismo que contiene las funciones atribuibles al Auditor Interno. El Auditor Interno realiza labores de auditoría de forma exclusiva, con autonomía e independencia de la Administración de la Sociedad.
b. ¿Son funciones del auditor interno la evaluación permanente de que toda la información financiera generada o registrada por la sociedad sea válida y confiable, así como verificar la eficacia del cumplimiento normativo?	X		El Reglamento de Auditoria Interna dentro de las actividades programadas que debe contener, como mínimo, el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoria Interna se encuentra la evaluación de toda la información financiera generada por la Sociedad, verificando su validez, exactitud y confiabilidad.
c. ¿El auditor interno reporta directamente al Comité de Auditoría sobre sus planes, presupuesto, actividades, avances, resultados obtenidos y acciones tomadas?	X		El Auditor Interno reporta directamente al Comité de Auditoria en cumplimiento con el Manual de Funciones de Auditoria Interna y con el Reglamento de Auditoría Interna emitido por la SBS. El avance del Plan Anual de Auditoría Interna es reportado al Directorio con periodicidad mínima cuatrimestral.

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

Sí

☒

No

☐

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

Depende de:	Comité de Auditoria/Directorio
-------------	--------------------------------

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

Sí

☐

No

☒

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

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

Pregunta IV.5

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

Principio 27: Auditores externos

Pregunta IV.6

	Sí	No	Explicación:
¿La JGA, a propuesta del Directorio, designa a la sociedad de auditoría o al auditor independiente, los que mantienen una clara independencia con la sociedad?	X		La Junta General de Accionistas es la encargada de designar a la Sociedad de Auditoria Externa, de acuerdo a la propuesta formulada por el Directorio y por el Comité de Auditoria. 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 Auditoria propone al Directorio la designación de los Auditores Externos, previa evaluación y análisis de los anteriores postulantes. Cabe resaltar que por disposición regulatoria cada 5 ejercicios anuales consecutivos la Sociedad Auditora contratada, tiene bajo

su responsabilidad la obligación de rotar a los socios responsables de emitir la opinión de los Estados Financieros. El Directorio aprueba la propuesta formulada por el Comité de Auditoría y, en caso de no contar con facultades delegadas por la Junta General de Accionistas, eleva a Junta General de Accionistas la propuesta de designación de la Sociedad de Auditoría Externa.

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

Sí ☐ No ☒

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

Sí ☐ No ☒

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

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

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

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

Sí ☒ No ☐

Pregunta IV.7

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

		máximo cada cinco años.
--	--	-------------------------

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

Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio (*)	Periodo	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2015	365,800	100%
Gris, Hernández y Asociados S. Civil de R.L.,Firma miembro de Deloitte	Auditoria Externa	2016	336,300	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	2017	257,240	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	2018	261,370	100%
Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	2019	251,930	100%

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

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

Pregunta IV.8

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

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

Sí☒

No☐

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

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

PILAR V: Transparencia de la Información

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1	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		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	Judith Guerrero Pascual (Responsable de la relación con inversionistas) / Bárbara Castro Segura (Responsable de la Oficina de Atención al Accionista)
--	--

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

Área encargada		
Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área

Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

En caso existan salvedades en el informe por parte del auditor externo, ¿dichas salvedades han sido explicadas y/o justificadas a los accionistas?

Sí ☐ No ☐

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

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

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

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación

Menor al 1%	2,067	1.59%
Entre 1% y un 5%	1	2.08%
Entre 5% y un 10%	0	0%
Mayor al 10%	2	96.34%
Total	2070	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	X		Sí, la sociedad lo hace a través de la

entre accionistas?			Oficina de Atención al Accionista
--------------------	--	--	-----------------------------------

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

Sí☐

No☒

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

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

Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5

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

8.	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8	X	X		X			Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio
9.	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comité de Nominaciones, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio.
10.	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10			X				Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
11.	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a Juntas	10		X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
12.	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11		X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas

13.	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
14.	Mecanismos que permitan la participación no presencial de los accionistas	12						X	
15.	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
16.	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
17.	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una Junta	13	X	X					Reglamento Interno de Junta General de Accionistas
18.	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13						X	
19.	Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA	14		X		X			Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Secretaria General y Código de Gobierno Corporativo

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

26.	Criterios para la evaluación del desempeño del Directorio y el de sus miembros	20		X		X			Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo
27.	Política de determinación, seguimiento y control de posibles conflictos de intereses	22		X		X			Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés, Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo.

28.	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23		X		X		Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.
29.	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24		X		X		Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y MOF de Gerencias.

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

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

(*) Incluye Reglamento de JGA, Reglamento de Directorio u otros emitidos por la sociedad.
(**) Indicar la denominación del documento, salvo se trate del Estatuto de la sociedad.

Reporte de Sostenibilidad Corporativa

Denominación	Financiera Confianza
Ejercicio:	2019
Página web:	http//: www.confianza.pe
Denominación o razón social de la empresa	No se cuenta con una auditoría externa. ³

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.

³ 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).

Explicación:

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

b) Información adicional:

Se brinda información que permite conocer con mayor detalle las acciones desarrolladas por la Sociedad.

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

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		- 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 anti-corrupción 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	27/07/2016

además, en las reuniones y actividades de la ONU.	
La FMBBVA es miembro del comité asesor del sector privado del Fondo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (SDG-F). La igualdad de género es uno de estos objetivos (SDG#5).	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		- 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.
--	--	--	--

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

Documento	Órgano
Código de Ética y Conducta, epígrafe - 4.6. Compromiso con nuestro entorno	Junta General de Accionistas

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

SÍ	X	NO	
----	---	----	--

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Emisiones	CO ₂ e Gas Natural	TnCO ₂ e Alcance 1	0.00
	CO ₂ e GLP	TnCO ₂ e Alcance 1	0.00
	CO ₂ e Gasóleo	TnCO ₂ e Alcance 1	422.13
	CO ₂ e electricidad	TnCO ₂ e Alcance 2	747.18
	CO ₂ e Viajes <500km	TnCO ₂ e Alcance 3	6.78
	CO ₂ e Viajes 500-1600 km	TnCO ₂ e Alcance 3	97.22
	CO ₂ e Viajes >1600km	TnCO ₂ e Alcance 3	183.13
	Indicador	Tn CO ₂ e/FTE	0.59

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

SÍ		NO	X
----	--	----	---

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

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

SÍ

NO

X

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

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

SÍ

NO

X

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

Pregunta A.3

	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política para promover y asegurar los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores? ⁴	X		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. 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, considerando la igualdad de género.

⁴ 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.

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

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

SÍ

X

NO

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

Área encargada	Depende jerárquicamente de
Gerencia de Asuntos Laborales	Gerencia General Adjunta de Gestión de Personas y Recursos

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

SÍ

X

NO

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

Órgano	Periodicidad de Evaluación
Gerencia de Incorporación, Formación y Desarrollo, adscrita a la Gerencia General Adjunta de Gestión de Personas y Recursos.	El plan de capacitación se elabora considerando lo establecido en nuestras políticas de Formación y Desarrollo, así como en el Plan Estratégico de la sociedad. Contempla programas institucionales (siendo los más importantes la Escuela de Formación de Asesores, el esquema de inducción y el Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas) actividades regulatorias y otros eventos de capacitación. Su nivel de avance es evaluado trimestralmente. Adicional a ello, de forma permanente, se realizan los registros de todas las

	actividades de formación de nuestros Colaboradores, diferenciando los canales aplicados para tal fin (eventos presenciales o actividades virtuales).
--	--

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

SÍ

NO

X

De ser afirmativa su respuesta indique los resultados obtenidos:

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: “Impulsamos el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de las personas más desfavorecidas de la sociedad mediante 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

NO

X

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

(%) Ingresos Brutos

(%) Ingresos Brutos

Pregunta A.5

	SÍ	NO	Explicación:
¿La sociedad tiene una política que establece los lineamientos básicos para gestionar la relación con sus proveedores?	X		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. En concreto, tiene las siguientes normas de aplicación: - 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 X NO

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

SÍ X 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 cada uno de los grupos de interés de la Sociedad, siendo uno de ellos nuestros “clientes”. El referido Código establece lineamientos de conocimiento del cliente, transparencia, no discriminación, trato justo y respetuoso definiendo claramente la responsabilidad corporativa de la Sociedad, evitando el sobreendeudamiento de los clientes. Sin perjuicio de lo señalado la Financiera Confianza cuenta con diversas políticas internas específicas para la gestión de las relaciones con los clientes, dentro de las que se encuentran (i) Código de Buenas Prácticas para la Atención de Usuarios, (ii) Manual de Conducta de Mercado, (iii) Reglamento de Atención de Requerimientos, Reclamos y Quejas; y (iv) Documentos normativos por tipo de productos.

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
Código de Buenas Prácticas para la Atención de los Usuarios	Comité de Dirección

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

SÍ

X

NO

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

Área encargada	Depende jerárquicamente de
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

X

NO

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

SÍ

X

NO

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

- Ranking Par 2019: Premio como “Mejor práctica innovadora con enfoque de género”.

- Premio Citi a la Microempresa 2019: Premio a la “Inclusión Financiera Responsable”.

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 “ecoeficiencia”, 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.

Anexo sobre la Pregunta A.3

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 ajuntan 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.

Anexo sobre la pregunta A.5. d

Financiera Confianza como parte de las políticas de Administración de proveedores establece que los proveedores considerados críticos deben pasar por un proceso de homologación con una empresa especializada, SGS, y en el cuestionario de homologación, se incluyen los aspectos relacionados a la gestión de sostenibilidad.

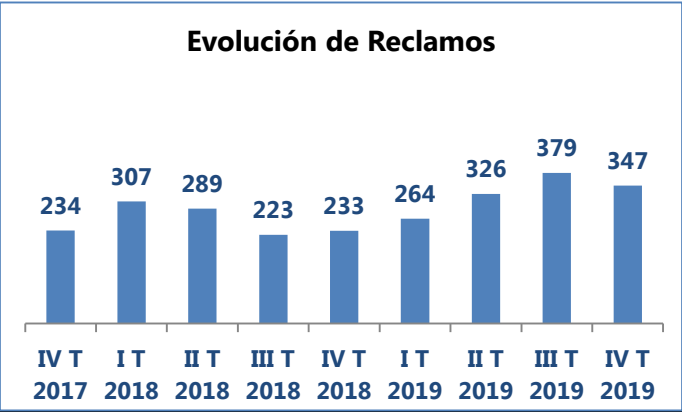
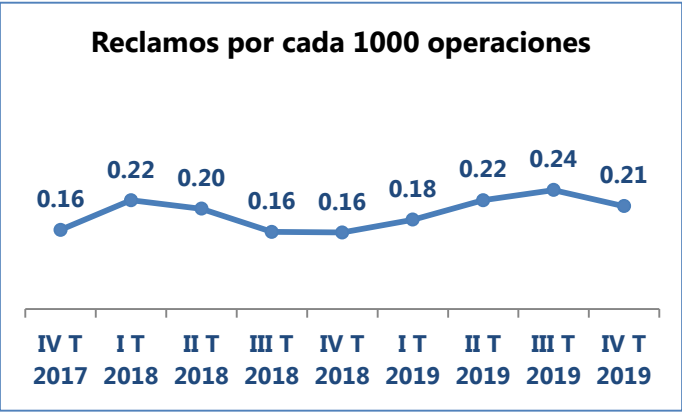
Anexos sobre la Pregunta A.6.

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, así como en las buenas prácticas financieras que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

En tal sentido, Financiera Confianza considera sumamente importante recibir, canalizar y atender oportunamente todos los reclamos, quejas y solicitudes requerimientos de información presentadas por los clientes y usuarios.

El número de reclamos por operaciones y por número de reclamos que se registraron durante el 2019, fue conforme el detalle abajo graficado, en donde se verifica, al cierre de año, una tendencia decreciente en cuanto a la presentación de reclamos por parte de los clientes y usuarios de la Sociedad.



Memoria
Anual
2019