



**ME  
MO  
RIA**  
ANUAL  
**20  
23**

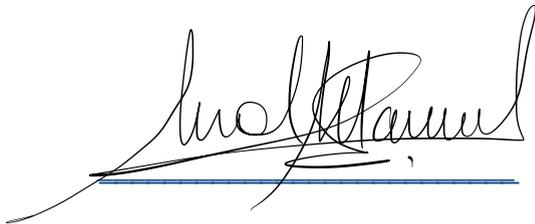
## CONTENIDO

<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD</b> .....	3
<b>SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN</b>	
Carta del Presidente del Directorio.....	5
Carta de la Gerencia General .....	7
Entorno Económico 2022 .....	11
<b>SECCIÓN II. EL NEGOCIO</b>	
● <b>Capítulo 1. Financiera Confianza</b>	
Perfil de Financiera Confianza .....	17
Marco Estratégico .....	18
Nuestra Estructura .....	21
Fundación Microfinanzas BBVA .....	22
Nuestra Historia .....	24
● <b>Capítulo 2. Nuestro Alcance</b>	
Nuestros Clientes .....	26
Nuestra Oferta de Valor .....	29
Formación para Nuestros Clientes.....	52
Alianzas Estratégicas .....	55
Nuestros Canales .....	62
● <b>Capítulo 3. Cultura Corporativa</b>	
Nuestre Equipo .....	75
Buen Gobierno Corporativo .....	85
● <b>Capítulo 4. Gestión Integral del Riesgo</b>	
Gestión de Riesgos.....	90
Gestión del Riesgo Operacional y Prevención del Fraude .....	95
● <b>Capítulo 5. Gestión Económica</b>	
Desempeño Financiero .....	103
Creación de Valor Económico Directo a los Grupos de Interés .....	108
Emisión de Certificados de Depósito Negociables.....	109
<b>SECCIÓN III. ESTADOS FINANCIEROS</b>	
Dictamen de los Auditores Independientes .....	111
<b>SECCIÓN IV. ANEXOS</b>	
Perfil de los miembros del Directorio .....	123
Perfil de la Alta Gerencia .....	126
Información Relacionada al Mercado de Valores .....	131
Clasificación de Riesgos .....	131
Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas.....	133
Reporte de Sostenibilidad Corporativa.....	238

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2023.

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



**Ana Cecilia Akamine Serpa**  
Gerente General



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

# Sección I. Introducción



## **Carta del Presidente del Directorio**

Presentar la Memoria Anual de Financiera Confianza, es cada año un verdadero orgullo, ya que estas páginas y datos reflejan el compromiso de nuestra institución con el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las 724.610 personas a las que atendemos.

Reducir la pobreza, que continúa siendo un desafío central en nuestra región, América Latina, es la razón de ser del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA.

Un Grupo que en sus diecisiete años de actividad, ha transformado el sector con una visión innovadora en la inclusión financiera y una determinada apuesta por la revolución digital, que, entre otras cosas, ha permitido aumentar su escala y alcance a zonas cada vez más pobres y alejadas.

En estos 17 años, las entidades del grupo han entregado más de 19.600 millones de dólares en créditos a más de 6 millones de personas con pocos recursos. Con su metodología propia, las finanzas productivas: servicios financieros, capacitación y acompañamiento para que las personas mejoren su vida y la de sus familias a través del progreso de sus negocios.

Desde sus comienzos, contribuir a la igualdad de oportunidades y al empoderamiento económico de emprendedoras en vulnerabilidad ha sido una prioridad, algo que queda contrastado con el hecho que Financiera Confianza ha concluido el ejercicio 2023 atendiendo a 383.406 mujeres con una oferta de valor especialmente diseñada para ellas con productos y servicios como Palabra de Mujer y Emprendiendo Mujer.

También quiero señalar que más de 68 mil mujeres han participado en el programa formativo Aprendiendo en Confianza, una iniciativa que parte de la metodología grupal de Palabra de Mujer, que incluye temáticas como educación financiera, fortalecimiento empresarial, habilidades digitales, empoderamiento y liderazgo, así como sostenibilidad. Durante el 2023, han llevado a cabo cursos referidos a cómo identificar sus ingresos, manejo de un presupuesto, alfabetización digital y la importancia del uso de herramientas digitales en el negocio, entre otros. Financiera Confianza ha formado en 2023 a un total de 128.472 personas.

Reducir la brecha digital también es un objetivo en el que llevamos años trabajando, impulsando la transformación digital de nuestro modelo para acompañar a los clientes menos tecnológicos y también a los más avanzados, para que ahorren tiempo y dinero en sus gestiones financieras. Acompañamos a los emprendedores más vulnerables guiándoles para que accedan a la economía digital lo que les permite abrir nuevas posibilidades para el progreso de sus negocios.

Continuamos con la digitalización y optimización continua de nuestros procesos internos, siempre con la mira puesta en hacerlos más eficientes, sencillos y seguros; muestra de ello es la biometría por voz con la que en este ejercicio Financiera Confianza ha innovado y mejorado la seguridad de los retiros en agentes, con una autenticación ágil, sencilla e inclusiva; se puede usar el idioma que prefiera cada persona. Es sin duda, una muestra más de que estamos comprometidos con la innovación, desarrollando soluciones que faciliten el acceso y promuevan la confianza en el sistema financiero.

La sostenibilidad ambiental también es parte de nuestro propósito y una de nuestras prioridades estratégicas, que se integra en el marco ESG (factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo) y los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (UNEP-FI). Estamos invirtiendo recursos en el diseño de sistemas para desarrollar soluciones basadas en datos. Una de esas iniciativas son los mapas de vulnerabilidad climática que permiten identificar las zonas y los clientes que podrían ser afectados por eventos climáticos adversos, con el objetivo de activar planes específicos para minimizar su impacto, y, de esta manera, determinar su nivel de riesgo y necesidad. Apoyamos así también una transición hacia una actividad más sostenible y junto con los seguros, -como el seguro agrícola ante riesgos climatológicos lanzado este año junto a la aseguradora La Positiva- hacia una mayor resiliencia.

Finalmente, quiero agradecer la labor de los 2.762 profesionales que trabajan en Financiera Confianza, comprometidos con contribuir al progreso de las personas a las que atendemos. En 2024 continuaremos innovando en nuestro día a día con aún más empeño y determinación en avanzar hacia un desarrollo más sostenible e inclusivo.

## Carta del Gerente General

Ana Cecilia Akamine Serpa



Estimados todos,

Tengo el orgullo de presentarles un año más la Memoria 2023 de Financiera Confianza, organización a la que me uní con el objetivo de contribuir a un Perú más inclusivo, igualitario y sostenible, y que viene trabajando cada año con más fuerza para así lograrlo. Estas páginas contienen el esfuerzo de todo el equipo de esta gran Familia Confianza, que, a pesar de enfrentar este 2023 un escenario complejo, ha logrado sumar a nuestros objetivos, con resiliencia, pasión por nuestra misión, y mucha creatividad y compromiso.

A pesar de este escenario retador, este 2023 ha sido un año de mucha innovación, trabajo conjunto y esfuerzo. Celebramos 10 años desde la fusión que vio nacer a nuestra organización y consolidó nuestros ya más de 30 años de

experiencia. Como parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, este año hemos incorporado el enfoque ESG, con un compromiso de toda la Familia Confianza con la sostenibilidad ambiental, el bienestar de nuestros colaboradores, un gobierno corporativo robusto, y sobre todo con el desarrollo y crecimiento de nuestros clientes en mayor situación de vulnerabilidad.

Este año, nuestro compromiso con el desarrollo social y sostenible de nuestros clientes nos ha permitido atender a más de 700 mil clientes a nivel nacional. Por otro lado, durante el 2023 logramos incluir a más de 126 mil clientes nuevos, de los cuales un 71% se encontraban en situación de vulnerabilidad económica, concentrándose de manera particular en las mujeres, y en las zonas rurales y periurbanas. Siguiendo nuestra misión de inclusión, este año logramos que más de 32.1 mil personas ingresen al sistema financiero por primera vez, siendo el 62% mujeres. Adicionalmente, este año reforzamos nuestro compromiso con la inclusión financiera de población migrante y desplazada, beneficiando a través del crédito y del pasivo, a más de 4 mil clientes migrantes, ampliando nuestra oferta

de productos y servicios y facilitando el cierre de brechas digitales y dificultades vinculadas a estados y documentos migratorios.

Nuestro trabajo con la población migrante y desplazada, y nuestro compromiso por su inclusión financiera -como es el caso de las poblaciones en situación de vulnerabilidad con las que trabajamos- se extiende mucho más allá de nuestra oferta financiera. Abrazamos la diversidad dentro de nuestra familia, con acciones para promover la inclusión laboral de personas de diversas nacionalidades, y haciendo fuerte incidencia en el sector público y privado para fomentar e impulsar el compromiso de más organizaciones con la inclusión financiera y la igualdad.

Por segundo año consecutivo, y en línea con nuestra comprensión integral de la pobreza y la vulnerabilidad, medimos la pobreza no solo desde el enfoque económico, sino también desde el enfoque de pobreza multidimensional, Iniciativa de Pobreza y Desarrollo Humano de la Universidad de Oxford (OPHI). Gracias a estos estudios, además de identificar la situación monetaria de nuestros clientes frente a las líneas de pobreza y pobreza extrema, profundizamos sobre carencias vinculadas al acceso de servicios básicos, condiciones del hogar, educación, salud, entre otros. De manera adicional, gracias al desarrollo de metodologías internas para identificar otros aspectos de vulnerabilidad, hemos profundizado además sobre las carencias digitales de nuestros clientes y su vulnerabilidad climática. Todas estas metodologías, y sobre todo su integración, nos permiten una mirada completa y auténtica de aquellas necesidades que, como organización, nos hemos comprometido a abordar.

De este modo, hemos fortalecido con nuestro crédito agropecuario que más de 36.8m clientes continúen desarrollando acciones productivas en los sectores agrícola y ganadero tanto en la zona rural como urbana con cerca de 546 Millones de soles desembolsados. Además, hemos logrado desarrollar una importante oferta de valor en productos y servicios que aborden carencias no económicas. Así, este año logramos que más de 11 mil clientes logren su acceso a agua y saneamiento, y que más de 15 mil clientes puedan realizar mejoras necesarias en la infraestructura del hogar. Por otro lado, y continuando con el esfuerzo de cerrar brechas que faciliten la inclusión y el desarrollo, este año, gracias a nuestros 70 Agentes Confianza satelitales y 2,675 agentes corresponsales, y a la innovación desarrollada por los equipos, logramos tener una presencia 100% digital en todo el país. Gracias a estos esfuerzos, cada vez más personas pueden acceder al mundo de oportunidades y desarrollo que la digitalización y la conexión satelital brindan. De la mano con la biometría facial y la biometría de voz, nuestro ecosistema digital nos permite atender cada vez mejor a nuestros clientes contribuyendo al cierre de la brecha digital.

Adicionalmente, nuestro compromiso con la educación es fundamental, en cuanto es para nosotros un medio para transformar vidas. Es por eso que, por segundo año consecutivo, entregamos las Becas Financiera Confianza a los hijos de nuestros clientes, beneficiando a seis personas con becas integrales completas que no solo les permitan seguir la carrera de sus sueños, sino tener el apoyo necesario para lograrlo. Gracias a esta iniciativa, a la fecha, 10 jóvenes se encuentran ya en el camino de cumplir sus objetivos. De manera adicional, y en línea con nuestro compromiso esencial con la educación, contamos con diversas acciones de formación para que, tanto nuestro clientes como público en general, profundicen sus conocimientos sobre educación financiera, fortalecimiento empresarial, habilidades digitales, entre otros, logrando así 128,472 personas formadas durante este año, a través de nuestra Academia de Confianza, charlas virtuales y presenciales, y otros esfuerzos formativos.

El quehacer de nuestra organización, y el esfuerzo de toda la Familia Confianza, nos permite de esta manera contribuir a 12 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por la ONU. Como entidad, nos enorgullece y nos fortalece tener de guía y referencia este importante trabajo, no solo para medir nuestro impacto, sino para recordar cómo la pobreza y la vulnerabilidad no son elementos aislados y, por ende, hacer frente a ellos, requiere de esfuerzos concertados y el trabajo sobre diversos objetivos de desarrollo sostenible de manera simultánea.

En el ámbito financiero, los resultados del ejercicio 2023 revelaron un escenario desafiante, marcado por un mayor deterioro en la calidad de la cartera y una presión significativa en los costos financieros. A pesar de estos desafíos, concluimos el año con una utilidad neta de PEN 12 millones, respaldada por una adecuada cobertura del portafolio problema, una exposición mínima de cartera reprogramada y un crecimiento sustancial de los ingresos no financieros. Este último logro se fundamenta en la exitosa venta de seguros optativos, enriqueciendo aún más nuestra propuesta de valor para los clientes.

Subrayamos la robustez patrimonial de Financiera Confianza, evidenciada por un sólido ratio de capital global que supera el 17%. Además, hemos fortalecido nuestras fuentes de financiamiento mediante la diversificación y ampliación de nuestras líneas de crédito con entidades locales. La activa participación en el mercado de capitales, nos ha permitido ser un emisor recurrente y hemos logrado con éxito tres colocaciones públicas de Certificados de Depósito Negociables (CDNs) por un total de PEN 143.1 millones, enfatizando la confianza de los inversionistas en nuestra empresa.

Es esencial señalar que tanto Moody's Local como Apoyo & Asociados, prestigiosas empresas clasificadoras de riesgos, han reafirmado nuestro rating a nivel entidad en A- con perspectiva estable. Esta confirmación refleja el reconocimiento a nuestra gestión financiera sólida y eficiente.

Cerramos este año con mucha alegría por todo lo logrado y por el compromiso continuo de toda la Familia Confianza y sus más de 2800 colaboradores con el desarrollo inclusivo, igualitario y sostenible de nuestro país. Conscientes de los grandes desafíos que enfrenta actualmente el Perú, continuamos firmemente dedicados al cumplimiento de nuestra visión, nuestra misión y, sobre todo, al desarrollo y el crecimiento de las personas en mayor situación de vulnerabilidad. Nuestro compromiso con los criterios ESG continuarán guiando nuestro accionar y aumentando nuestra contribución al desarrollo social y sostenible.

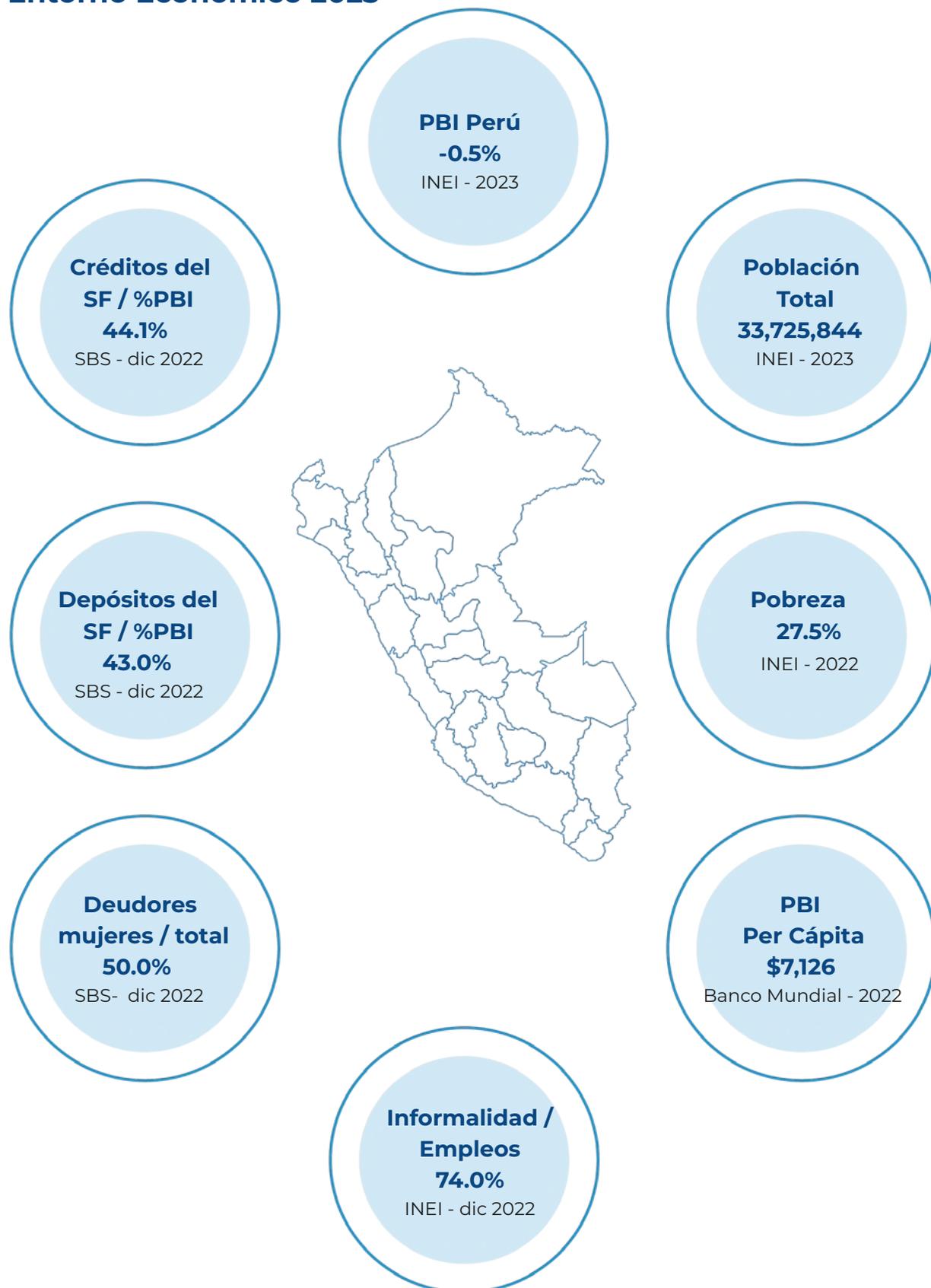
Por otro lado, quiero destacar y agradecer a nuestros aliados estratégicos por acompañarnos en el proceso de cumplir la inclusión financiera de más personas en nuestro país. Ya sea en el frente de equidad de género, como CARE Perú y el Instituto de Estudios Peruanos (IEP); en el frente de población migrante y desplazada, como HIAS Perú, Veneactiva, el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro (WOCCU), la Corporación Financiera Internacional (IFC), y CEDRO; u otros frentes, como la Asociación de Instituciones Microfinancieras del Perú (ASOMIF) y Water.org, Water For People, la Teletón, Habitat for Humanity y Aldeas Infantiles; cada uno de ustedes nos ha permitido fortalecer nuestro conocimiento, mejorar nuestro trabajo, y crecer en nuestros compromisos con el desarrollo sostenible e inclusivo.

Estos logros tampoco serían posibles sin el apoyo incondicional de la Fundación Microfinanzas BBVA. Su respaldo nos ha permitido no solo acompañar a nuestros clientes en su crecimiento: su liderazgo en materia ESG, la generación de espacios regionales de intercambio y aprendizaje, su compromiso con la medición, y su compromiso con la educación de los hijos de nuestros clientes. Formar parte de este gran grupo nos robustece y nos fortalece.

Quisiera finalmente agradecer al Directorio de Financiera Confianza por su respaldo constante y compromiso indiscutible con el desarrollo social y sostenible de nuestro país, nuestra visión, y nuestros valores como organización.

Cada año presenta sus propios retos y, con ello, sus propias oportunidades. Gracias por acompañarnos este 2023. Esperamos, expectantes, con confianza y con compromiso, un gran 2024 también.

## Entorno Económico 2023



## Contexto externo

Tras la pandemia por COVID-19 y la invasión rusa de Ucrania, la recuperación económica mundial sigue siendo lenta y desigual. A pesar del repunte inicial debido a la reapertura de las economías y avances en la reducción de la inflación, la actividad económica sigue por debajo de los niveles pre-pandémicos, especialmente en economías emergentes y en desarrollo.

Diversas fuerzas, tanto cíclicas como a largo plazo, están frenando la recuperación, incluyendo las consecuencias de la pandemia, la guerra en Ucrania, los efectos del endurecimiento de la política monetaria necesario para reducir la inflación, la fragmentación geoeconómica y eventos meteorológicos extremos.

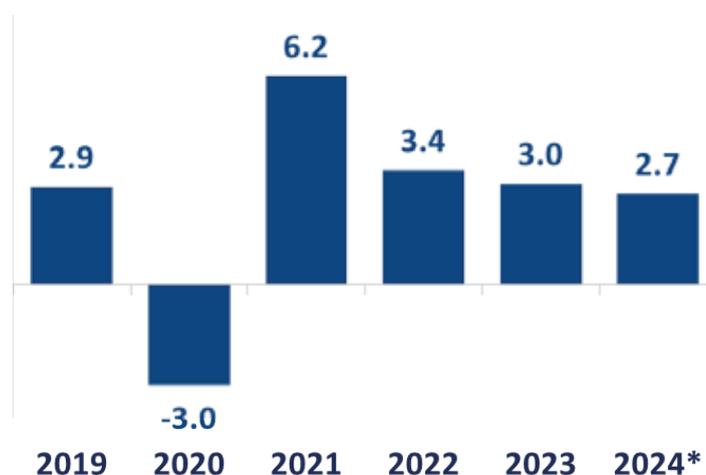
En ese sentido, se proyecta una desaceleración del crecimiento mundial de 3,4% en 2022 a un estimado de 3,0% en 2023 y una proyección de 2,7% en 2024, por debajo del promedio histórico. Las economías avanzadas experimentaron una desaceleración de 2,6% en 2022 a un esperado de 1,5% en 2023 y una proyección de 1,4% en 2024, mientras que para las economías emergentes y en desarrollo se espera una disminución moderada de 4,1% en 2022 a 4,0% en 2023 y 2024, atribuida a la crisis inmobiliaria en China. Las proyecciones a mediano plazo son las más bajas en décadas, con escasas perspectivas de mejorar los niveles de vida.

Se pronostica una reducción gradual de la inflación mundial de 8,7% en 2022 a 6,9% en 2023 y una proyección de 5,8% en 2024, aunque con revisiones al alza para 2023 y 2024. No se espera que la inflación alcance las metas establecidas hasta 2025.

Aunque los riesgos para las perspectivas se equilibraron debido a resoluciones recientes, como el tope de la deuda de Estados Unidos, persisten amenazas, como la crisis inmobiliaria en China y aumentos en la inflación a corto plazo. Factores climáticos y geopolíticos podrían generar alzas adicionales en los precios de alimentos y energía, mientras que la fragmentación geoeconómica podría afectar el flujo de materias primas, con el consiguiente aumento de la volatilidad de los precios y complicar la transición verde. Además, en un contexto de aumento de los costos del servicio de la deuda, más del 50% de países en desarrollo de ingreso bajo están sobreendeudados o expuestos a un alto riesgo de sobreendeudamiento.

En cuanto a las políticas, se destaca la necesidad de acción eficiente y coordinada. Los bancos centrales deben restaurar la estabilidad de precios, las autoridades fiscales deben reconstruir el margen de maniobra presupuestario y retirar medidas de apoyo no focalizadas, sin dejar de proteger a los segmentos vulnerables. Se enfatiza la importancia de reformas para reducir obstáculos estructurales al crecimiento, la cooperación multilateral en resoluciones de deuda para evitar tensiones por sobreendeudamiento y la necesidad de abordar el

cambio climático para facilitar la transición verde y garantizar el flujo transfronterizo de minerales.



\*Proyecciones realizadas en diciembre de 2023. Base 2022  
Fuente: FMI, Consensus Forecast y BCRP para Perú  
Elaboración propia.

## Contexto peruano

Debido a conflictos sociales y condiciones climáticas adversas que afectaron la capacidad productiva, los ingresos y la confianza del sector privado se espera una caída de la economía de 0,5% en 2023. Luego, se vería una recuperación en 2024 y 2025 con tasas de crecimiento del 3,0%, lo que situaría a la economía peruana con una de las tasas más altas en la región. Es importante resaltar que el escenario asume un Fenómeno El Niño costero de magnitud moderada, de acuerdo con lo señalado en el último comunicado del mes de diciembre del ENFEN como el escenario más probable.

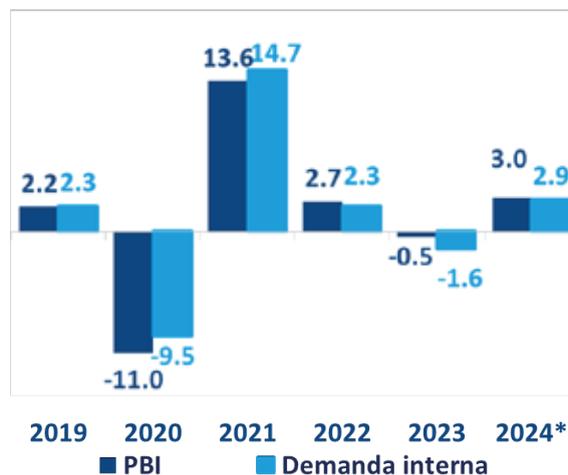
El déficit fiscal acumulado en los últimos 12 meses aumentó de 1,7% del PBI en 2022 a 2,7% en noviembre de 2023, atribuido al deterioro de los ingresos corrientes. La proyección del déficit fiscal se ajusta al alza, alcanzando el 2,5% del PBI en 2023 y manteniéndose dentro de los límites de la regla fiscal en 2024 y 2025. Esto se traduce en un aumento de la deuda neta de depósitos del Sector Público No Financiero de 21,0% a 23,9% del PBI entre 2022 y 2025, mientras que la deuda bruta se mantendrá estable bajo el escenario de un mayor uso de depósitos del sector público para financiar el déficit fiscal. De esta manera, la deuda pública estaría alrededor del 33,1% del PBI en 2025.

El Banco Central redujo la tasa de interés de referencia de 7,75% a 6,75% entre septiembre y diciembre de 2023, enfatizando que futuros ajustes estarán condicionados a la información sobre la inflación y sus determinantes. El crédito al sector privado creció un 0,7% en noviembre de 2023, reflejando la evolución de la actividad económica. Se espera una recuperación de la demanda de crédito en línea con la proyección de crecimiento del PBI, con tasas de expansión del 3,5% y 5,0% en 2024 y 2025, respectivamente.

La tasa de inflación interanual continuó disminuyendo, pasando de 7,89% en mayo a 3,24% en diciembre de 2023. Se espera que se mantenga relativamente estable en el primer trimestre, retorne al rango meta a comienzos del segundo trimestre de 2024 y cierre ese año en 2,3% y en 2,0% en 2025.

Los riesgos para la proyección de inflación se reducen, pero incluyen choques de oferta interna como la ocurrencia del Fenómeno El Niño, choques de demanda internas por demoras en la recuperación de la confianza o externas por la desaceleración del crecimiento global y, choques financieros por presiones al alza del tipo de cambio, salida de capitales y mayor volatilidad en los mercados financieros por episodios de mayor incertidumbre política o por el incremento de la volatilidad de los mercados financieros internacionales. En general, el Perú se proyecta como una de las primeras economías de la región en lograr retornar la inflación, especialmente la inflación subyacente, dentro de su rango meta.

### Perú: PBI y demanda interna (var. %)



\*Proyecciones realizadas en diciembre del 2023  
Fuente: BCRP, Reporte de Inflación diciembre 2023



## Sección II. El Negocio

.....

# CAPÍTULO 1 .....

## Financiera Confianza



ME  
MO  
RIA  
ANUAL  
20  
23

## Perfil de Financiera Confianza

En Financiera Confianza estamos comprometidos con el progreso y desarrollo sostenible e inclusivo de todas las personas mediante la inclusión financiera y las finanzas productivas.

Gracias a nuestra experiencia de casi 30 años y a nuestra cobertura, atendemos a más de 700,000 clientes a nivel nacional, de los cuales el 56.6% son mujeres y más del 30% pertenece a zonas rurales. Llegamos a ellos a través de 2852 puntos de atención en todo el Perú.

Somos la entidad en Perú de la Fundación Microfinanzas BBVA, institución sin ánimo de lucro, presente en cinco países de América Latina (Colombia, Chile, Panamá, Perú y República Dominicana)



### Compromiso

Impulsamos el desarrollo de más de 700 000 mil clientes



### Foco rural

más del 30% de nuestros clientes están en zonas rurales



### Inclusión financiera

Incluimos al sistema financiero a más de 31,100 personas



### Red comercial

2852 puntos de atención a nivel nacional



### Enfoque de género

56.6% de nuestros clientes de crédito son mujeres



### Colaboradores

2770 colaboradores impulsan nuestro propósito

## **Marco estratégico**

### **Nuestro propósito**

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

### **Finanzas Productivas**

Metodología propia de la Fundación Microfinanzas BBVA que coloca a los emprendedores, que se encuentran en situación de vulnerabilidad, en el centro de todas sus actividades y procesos proveyéndoles de una oferta completa de productos y servicios financieros, capacitación y acompañamiento, para ayudarles a alcanzar el éxito a lo largo del tiempo a través de los excedentes de sus actividades productivas.

### **Marco ESG y medición de desempeño social**

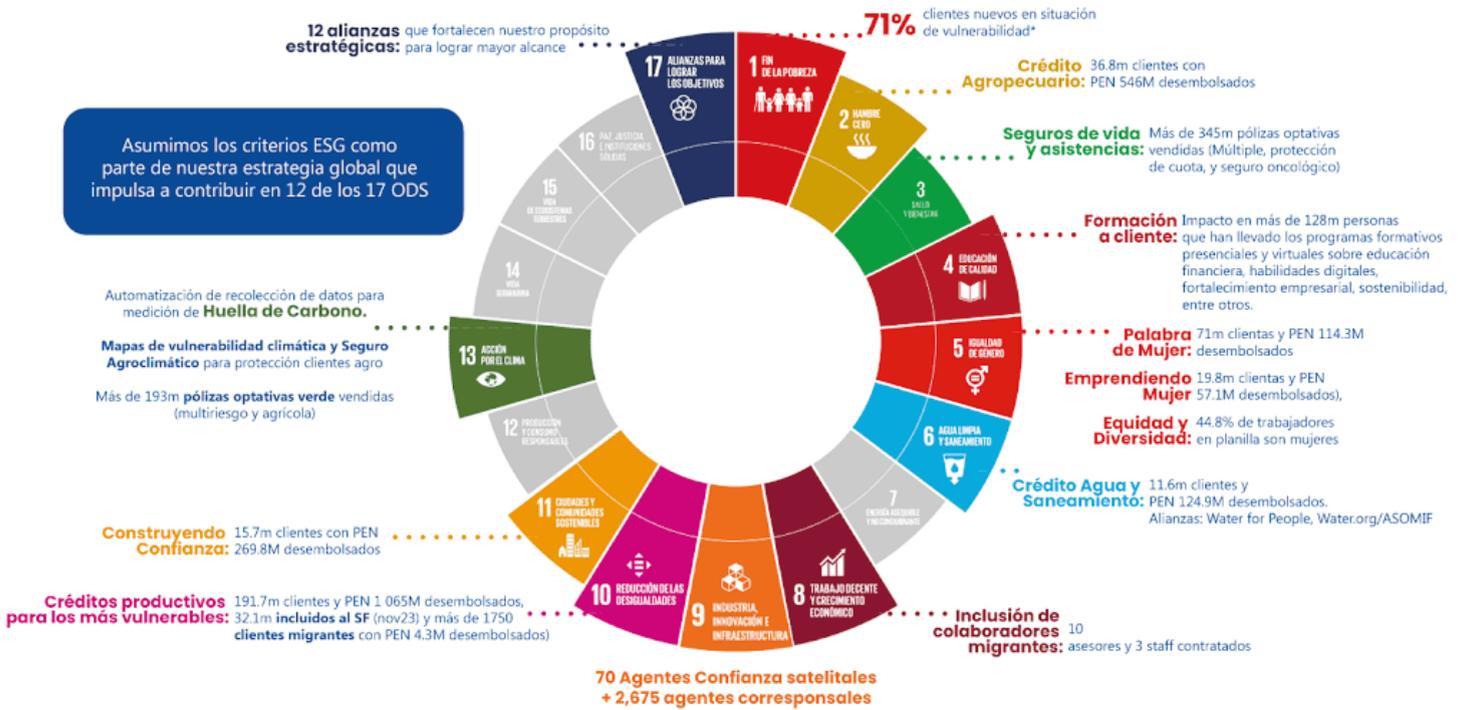
Asumimos los criterios ESG como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad social, ambiental y de gobierno corporativo. A través de esta estrategia y los planes de acción por cada dimensión, buscamos contribuir con 12 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) con nuestra oferta de valor con enfoque de inclusión hacia las poblaciones más vulnerables del país.

Bajo ese marco, hemos priorizado como población objetivo a las mujeres, la población de la zona rural, la población no bancarizada y la población migrante, y bajo la premisa del cliente en el centro, venimos desarrollado un conjunto de productos financieros y no financieros orientados a atender las necesidades y carencias de esta población, como son la falta de agua y saneamiento, vivienda, educación, entre otros, trabajando en alianza con un conjunto de organizaciones especializadas con las que compartimos el firme propósito de continuar innovando y creando soluciones que contribuyan a superar la pobreza y la exclusión de las poblaciones más vulnerables del país.

Los resultados de desempeño social de nuestro ejercicio 2022 fueron publicados en junio 2023 y están disponibles en el siguiente documento: <https://confianza.pe/docs/2023/07/Informe-de-Desempenio-Social-2022-Financiera-CONFIANZA.pdf>

Los resultados del 2023 en cuanto a nuestra contribución a los ODS se resumen en la lámina a continuación, en la que presentamos nuestros productos y servicios orientados por cada dimensión.

# Todo esto nos permite contribuir a las ODS – Dic 23



## Nuestros valores



Estamos comprometidos con el desarrollo, la sostenibilidad y la diversidad. Asumimos nuestra responsabilidad económica, social y medio ambiental



Con transparencia, responsabilidad y amabilidad impulsamos sus actividades, estableciendo relaciones de confianza en el largo plazo.



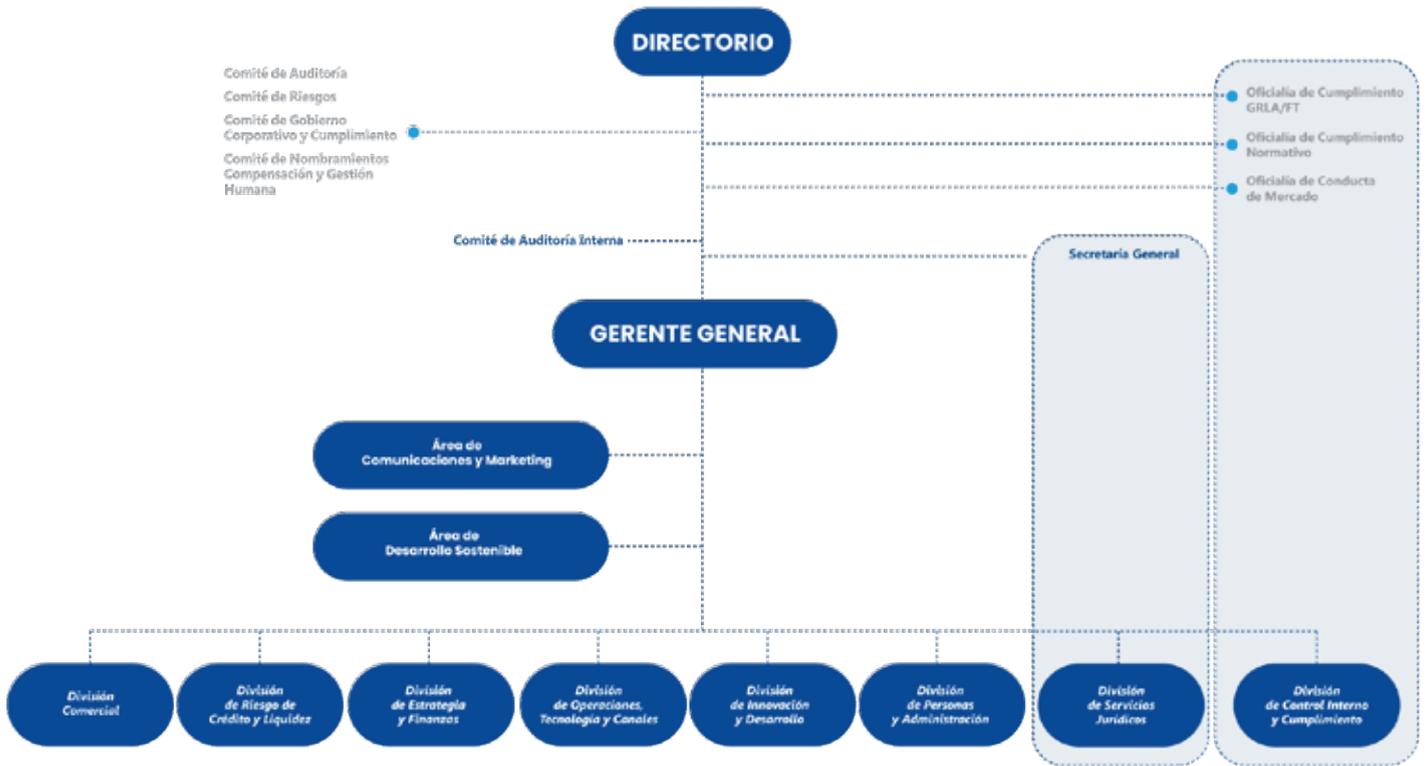
Mejoramos continuamente para alcanzar los más altos estándares e innovamos para transformar las microfinanzas.



Fomentamos equipos multidisciplinarios, fuertes, ágiles, con garra y sabiduría, que rinden cuentas y mejoran, con una comunicación clara y respetando a todos

## Nuestra estructura

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



## **Fundación Microfinanzas BBVA (FMBBVA)**

La Fundación Microfinanzas BBVA es una entidad sin ánimo de lucro creada en 2007 por BBVA en el marco de su responsabilidad social corporativa, para apoyar, con una dotación de 200 millones de euros y su experiencia de más de 160 años, a personas en vulnerabilidad que cuentan con actividades productivas.

El objetivo de la Fundación es promover el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de estos emprendedores, a través de su metodología propia, las Finanzas Productivas.

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

En estos 16 años de actividad, la FMBBVA ha comprobado que proveer de productos y servicios financieros adecuados a lo largo del tiempo, a emprendedores con pocos recursos y excluidos, es clave para generar desarrollo, mitigando la pobreza y sus consecuencias.

Desde su creación, las entidades de la Fundación Microfinanzas BBVA han apoyado a más de 6 millones de emprendedores de bajos recursos a través del desembolso de más de 19.000 millones de dólares creando oportunidades para que mejoren sus condiciones de vida. Así se ha convertido en una de las iniciativas filantrópicas con mayor impacto social y en el primer operador con metodología individual en la región más desigual del planeta.

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

## Cifras diciembre 2023



**2,972,417**

Clientes



**7,723**

Colaboradores



**1,343 (USD)**

Crédito medio



**19,642 (USD)**

Millones desembolsados  
desde 2007



**557**

Oficinas



# Nuestra historia



# CAPÍTULO 2 .....

## **Nuestro alcance**



**ME  
MO  
RIA**  
ANUAL

**20  
23**

## Nuestros clientes

### Su perfil sociodemográfico

En el 2023, atendimos las necesidades de financiamiento de más de 285 mil clientes en todo el Perú, lo que representó un crecimiento de 8% con relación al año previo. Entre sus principales actividades económicas, destacamos que el 52% se dedica al Comercio, a través de la venta al por mayor y menor de alimentos y bebidas, prendas de vestir, productos textiles, entre otros.

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

Con respecto a la ubicación geográfica de nuestros clientes, cerramos el año atendiendo a 91,371 clientes en el ámbito rural a nivel nacional, que representan un 31% del total de clientes en Financiera Confianza. Asegurar la inclusión y atención de este segmento en particular es un componente fundamental de nuestro propósito institucional, de brindar oportunidades a personas en condición de vulnerabilidad que por barreras geográficas suelen tener acceso limitado al sistema financiero.

#### Evolutivo Anual en Saldo de Cartera y Número de Clientes

Descripción	2021	2022	2023
Saldo de cartera	S/ 2,099,860,361.61	S/ 2,259,944,842.28	S/ 2,341,218,587.77
Número de clientes	244,751	265,106	285,247

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

Del mismo modo, continuamos ampliando nuestra atención a las mujeres, cerrando el 2023 con un 12.3% más de estas clientas (17.6 mil clientas). Mientras tanto, el volumen de clientes hombres creció en un 2.0% (2.4 mil clientes). De esta manera, las mujeres representan un 56.6% del total de nuestros clientes. Ello es el reflejo de la oferta de valor que creamos especialmente para ellas y que presentamos en este capítulo, conscientes de los mayores niveles de

vulnerabilidad que enfrentan y la falta de oportunidades equitativas para su salida de la pobreza.

#### Evolutivo Anual en Número de Clientes por Género

Descripción	2021	2022	2023
<b>Femenino</b>	130,601	143,744	161,438
<b>Persona Jurídica</b>	329	312	281
<b>Masculino</b>	113,821	121,050	123,528

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza

### Su progreso en 2023

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

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

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

Los resultados mencionados reflejan únicamente la situación de nuestros clientes en términos monetarios; sin embargo, la vulnerabilidad se explica por otras dimensiones que van más allá del nivel de ingresos. Por eso, iniciamos un proyecto para profundizar en las necesidades de nuestros clientes más allá de los ingresos: el Estudio de Pobreza Multidimensional, una iniciativa que desarrollamos junto con la FMBBVA y la Iniciativa de Pobreza y Desarrollo Humano de la Universidad de Oxford (OPHI), pioneros en la medición de índices de pobreza multidimensional en el mundo. Los resultados fueron publicados en junio del 2022 dentro de nuestro Informe de Desempeño Social 2021.

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

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

En el frente educativo, realizamos la segunda edición del “Programa de Becas de Financiera Confianza” con el objetivo de contribuir a la educación de las familias de nuestros clientes. En total, entregamos 10 becas integrales a hijos e hijas de nuestros clientes, que cubren el valor de las matrículas y semestres académicos hasta que terminen sus estudios superiores. La beca incluye también el pago de gastos adicionales como manutención, seguro de salud contra accidentes, curso de inglés, una laptop, acompañamiento psicológico, y otros costos administrativos.

También lanzamos “La Academia de Confianza”, una plataforma propia de educación 100% gratuita y de acceso libre. Esta iniciativa nace con el fin de generar oportunidades a emprendedores para que puedan potenciar sus capacidades de manera interactiva y práctica para hacer crecer sus negocios. A la fecha, La Academia de Confianza cuenta con tres cursos: (i) Entendiendo las Finanzas Saludables, (ii) Entendiendo el entorno digital e (iii) Inteligencia emocional: Claves para tu éxito. La plataforma está abierta al público en general,

sean clientes nuestros o no, y se puede acceder desde cualquier lugar donde se cuente con acceso a Internet.

Si bien en esta oportunidad aproximamos la pobreza multidimensional para una muestra de nuestros clientes, este primer IIPM nos permite sentar las bases para desarrollar una metodología de cálculo recurrente de la pobreza multidimensional en los próximos años. De esta manera, conoceremos las condiciones de vida de cada uno de los emprendedores clientes de Financiera Confianza.

## Nuestra oferta de valor

### Productos activos

Frente a los nuevos desafíos a nivel nacional e internacional que nos presentó el año 2023, tales como la convulsión política y social, amenazas climáticas de un fenómeno del Niño Costero “fuerte” y el contexto de conflictos bélicos en Medio Oriente, seguimos comprometidos con el desarrollo de nuestros clientes a fin de contribuir con su bienestar y, por lo tanto, nos faciliten cumplir nuestros objetivos institucionales.

En ese sentido, durante el 2023, nos preparamos para atender el Programa de apoyo del Gobierno denominado Impulso MyPerú.

Estos desarrollos permitieron un mayor acceso de créditos a nuestros clientes que requieren financiamiento para capital de trabajo y activo fijo a través de nuestro producto crediticio Emprendiendo Confianza. Esto se refleja en el crecimiento del saldo de cartera de este producto en 9.01% y a nivel de clientes en 8.54%.

#### Evolutivo Anual en Saldo de Cartera por Producto

Descripción	2022	2023	% Var.	% Peso (2023)
<b>Emprendiendo Confianza</b>	S/ 1,261,549,204.86	S/ 1,375,219,985.6	9.01%	62.73%
<b>Construyendo Confianza</b>	S/ 470,888,984.14	S/ 334,855,440.06	-40.62%	15.27%
<b>Agropecuario</b>	S/ 424,246,511.06	S/ 406,816,196.28	- 4.28%	18.56%
<b>Créditos Fae</b>	S/ 38,251,546.31	S/ 1465,902.53	-96.17%	0.07%
<b>Palabra De Mujer</b>	S/ 35,511,470.16	S/ 42,116,183.87	18.60%	1.92%
<b>Consumo</b>	S/ 11,042,726.71	S/ 12,624,352.54	14.32%	0.58%

<b>Crédito Educativo</b>	S/ 4,496,190.78	S/ 8,500,716.37	89.06%	0.39%
<b>Iniciando Oficios</b>	S/ 3,947,630.75	S/ 4,995,767.76	26.55%	0.23%
<b>Garantía Líquida</b>	S/ 3,521,288.99	S/ 5,054,996.31	43.56%	0.23%
<b>Trabajadores FC</b>	S/ 3,206,667.38	S/ 4,724,214.1	47.32%	0.22%
<b>Créditos Reactiva</b>	S/ 2,187,922.86	S/ 74,427.51	-96.60%	0.10%
<b>Iniciando Confianza Pyme</b>	S/ 637,109.06	S/ 280,734.7	-55.94%	0.01%
<b>Hipotecario</b>	S/ 449,865.98	S/ 204,671.17	-54.50%	0.01%

Fuente: Estados financieros 2023 - Financiera Confianza

#### Evolutivo Anual en Número de Clientes por Producto

Descripción	2022	2023	Var.	% Var.	% Peso (2023)
<b>Emprendiendo Confianza</b>	139,025	150,895	11,870	8.54%	52.90%
<b>Palabra De Mujer</b>	40,755	53,149	12,394	30.41%	18.63%
<b>Agropecuario</b>	36,650	35,032	-1,618	-4.41%	12.28%
<b>Construyendo Confianza</b>	31,132	23,708	-7,424	-23.85%	8.31%
<b>Créditos Fae</b>	16,085	3,024	-13,061	-81.20%	1.06%
<b>Consumo</b>	5,349	6,130	781	14.60%	2.15%
<b>Iniciando Oficios</b>	3,503	4,458	955	27.26%	1.56%
<b>Crédito Educativo</b>	3,040	5,860	2,820	92.76%	2.05%
<b>Iniciando Confianza Pyme</b>	536	277	-259	-48.32%	0.10%
<b>Garantía Líquida</b>	522	731	209	40.04%	0.26%
<b>Trabajadores FC</b>	322	446	124	38.51%	0.16%
<b>Créditos Reactiva</b>	237	9	-228	-96.20%	0.00%
<b>Hipotecario</b>	42	28	-14	-33.33%	0.01%

<b>Negocios Fae Mujer</b>	30	30	-	0.00%	0.01%
<b>Inclusión Fae Mujer</b>	1	1	-	0.00%	0.00%
<b>Iniciando Negocios</b>	1	0	-1	-100.00%	0.00%

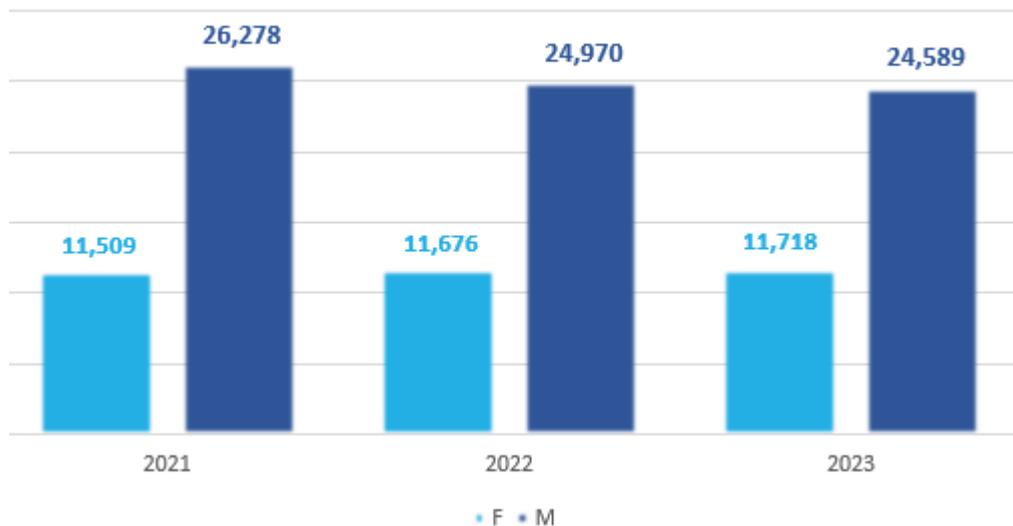
Fuente: Estados financieros 2023 - Financiera Confianza

## Enfoque agropecuario

Desde hace 30 años, venimos facilitando el progreso de pequeños productores y productoras del sector Agropecuario, especialmente en las zonas rurales donde no hay presencia de otras entidades financieras. En línea con nuestro propósito, durante el 2023, desembolsamos S/ 576 millones en 49,958 créditos agropecuarios.

Nuestros clientes son pequeños productores que conducen en promedio 2.15 Ha de terreno agrícola. Entre los principales cultivos para los que brindamos financiamiento en 2023 se encuentran la papa, cacao, arroz, café, palto, maíz amarillo duro, palma aceitera, entre otros. Así, al cierre del año pasado, contábamos con 36,312 clientes agropecuarios, que representan el 12.73% del total de clientes de nuestra entidad, y de los clientes agropecuarios 11,718 son mujeres.

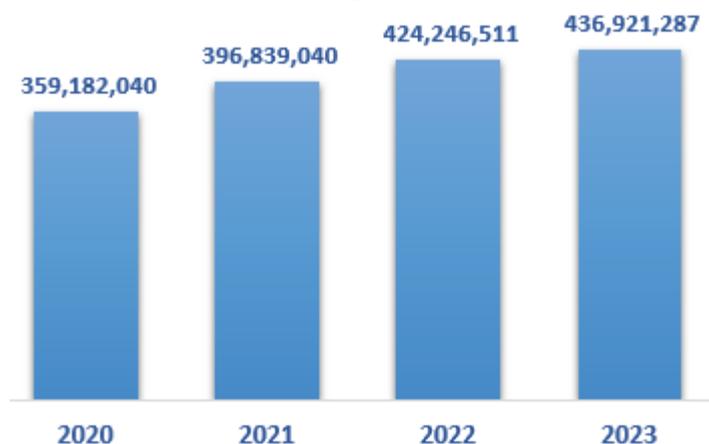
**Composición del portafolio agropecuario por sexo del cliente**



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

Asimismo, nuestra cartera agropecuaria al cierre de diciembre de 2023 alcanzó los S/ 436.9 millones, equivalente al 18.62% de la cartera total de la entidad. Con ello, nos constituimos como la entidad con mayor participación de cartera agro en el mercado. Durante el 2023 también se atendió créditos Impulsa MyPeru agropecuarios desembolsando 21.3 millones en 936 operaciones orientadas a impulsar el desarrollo de los productores agropecuarios. .

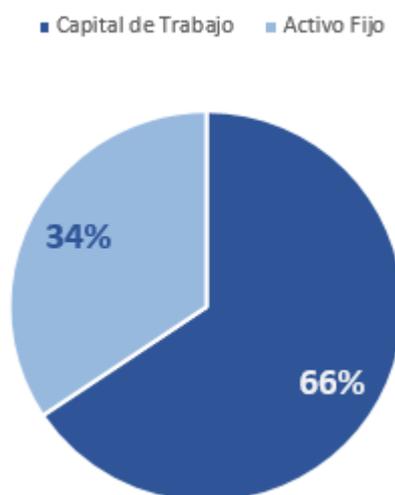
#### Evolución del portafolio agropecuario del 2020 al 2023



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

El 65.62% del portafolio agropecuario tiene como destino capital de trabajo, lo cual representa un total de S/286.7 millones en créditos agropecuarios; mientras tanto, el 34.38% restante se destina a activo fijo, que en total son S/ 150.2 millones.

#### Distribución del portafolio agropecuario por destino del crédito



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

Durante el 2023, desde el área de banca rural, se impulsó el uso de los mapas climáticos debido a la presentación del Fenómeno El Niño, los cuales nos permitió



enfocamos especialmente en dos productos diseñados especialmente para mujeres emprendedoras: “Palabra de Mujer” y “Emprendiendo Mujer”.

Palabra de Mujer es un producto con fianza solidaria que otorga créditos individuales a mujeres con una metodología grupal, en la que las mujeres se organizan en grupos de 10 integrantes como mínimo. En el 2023, logramos atender a 4,525 grupos a nivel nacional, conformados en promedio por 53, 137 mujeres atendidas en el año. Con este producto, nuestras clientas accedieron a créditos con montos promedio de S/ 1,168.01. Todo ello ha permitido que se desembolsen más de S/ 114 millones durante el 2023.

Además de brindar el financiamiento para emprendimientos, Palabra de Mujer complementa el servicio con un programa de formación “Aprendiendo en Confianza” que se realiza a través de capacitaciones mensuales a los grupos, principalmente en temas de educación financiera, especialmente el ahorro, alfabetización digital y gestión del negocio. Estas capacitaciones especializadas son realizadas a cada grupo de Palabra de Mujer por nuestros Asesores de Negocio Inclusivo Grupal como parte de nuestro modelo de banca relacional.

Gracias a Palabra de Mujer, atendemos principalmente a mujeres con edad promedio de 36 años, y que residen principalmente en zonas urbanas (86%). Respecto a sus actividades económicas, el 69% se dedica al sector Comercio, de las cuales el 54% realiza actividades en el rubro de la venta de alimentos y bebidas. Además, el 9% de clientas atendidas son dependientes y realizan una actividad económica adicional. Muchas de ellas ingresan al sistema financiero con ideas de negocio y tienen la oportunidad de ponerlas en marcha gracias al financiamiento productivo que otorgamos en Financiera Confianza.

#### Evolutivo del portafolio de Palabra de Mujer

Descripción	2021	2022	2023
Saldo de cartera	S/ 37,629,477.43	S/ 35,511,506.43	S/. 42, 110,029.00
Número de clientes	36,822	40,756	53,137

#### Enfoque migrante

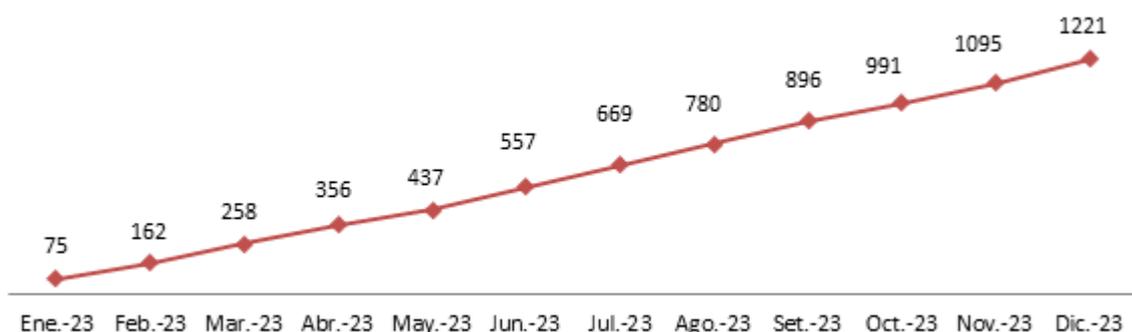
En Financiera Confianza venimos trabajando en la inclusión financiera de la población migrante. Nuestro propósito está enfocado en el desarrollo inclusivo

social a través de la metodología de Finanzas productivas, y como aspiración para este año, buscamos ser un aliado para las personas vulnerables y migrantes..

En ese sentido, hemos preparado una oferta integral de productos, servicios financieros, canales y capacitación diseñados para atender las necesidades de los clientes migrantes, facilitando su integración en el país y permitiendo su participación plena en los ámbitos económicos y sociales.

En el 2023 elaboramos una oferta de valor integral de productos, servicios y canales disponibles para la población migrante. De esta manera, logramos un mejor impacto y visibilidad del compromiso que tenemos con este sector de la población, sostenido en una estrategia de difusión y campañas publicitarias bajo nuestro lema principal: “Confianza sin fronteras”. En línea con ello, implementamos una sección en nuestra página web denominada “Migrantes en el Perú”, en donde contamos con información de nuestros principales productos y servicios. Asimismo, tenemos una landing page para solicitar un préstamo de manera online. Actualmente, más de 1,200 migrantes cuentan con un crédito productivo para impulsar sus negocios.

### Cientes migrantes nuevos en creditos



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza Elaboración propia

### Productos pasivos

Durante el 2023 la economía peruana experimentó un crecimiento económico inferior a las expectativas del año anterior. Este desempeño se vio afectado por la incertidumbre política, el impacto del fenómeno del Niño, conflictos sociales a inicio de año, incremento de la tasa de interés de referencia e inflación, así como la limitada inversión privada.

En respuesta a los desafíos externos, hemos logrado de manera exitosa consolidar el Modelo de Gestión de Productos Pasivos. Este modelo adopta un enfoque integral de gestión de portafolio, centrado en fomentar el saldo medio en ahorros,

asegurar un fondeo estable y gestionar eficientemente las tasas pasivas. Durante el año 2023, se definieron productos estratégicos para impulsar nuestras operaciones comerciales, destacando, entre ellos, el Ahorro Común, el Plan Ahorro y el Depósito a Plazo Fijo. Paralelamente, se impulsó significativamente la digitalización de procesos.

Asimismo, hemos logrado consolidar la Unidad Comercial de Captaciones y Servicios, bajo la dirección de la Gerencia de Desarrollo de Pasivos, Seguros y Servicios. Esta unidad asume la responsabilidad de gestionar el portafolio de clientes de Banca Preferente y de liderar a la red de oficinas en el logro de metas relacionadas con productos pasivos y seguros. Este enfoque integral y estratégico refuerza nuestra capacidad para adaptarnos a las dinámicas cambiantes del mercado y maximizar la eficiencia en la gestión de nuestros productos pasivos, asegurando al mismo tiempo un servicio de calidad y satisfacción para nuestros clientes.

### **Propuesta de Valor de Ahorro Común**

Como parte central de nuestra misión institucional, fomentamos activamente el hábito del ahorro, especialmente entre los clientes de base, como un recurso esencial para potenciar y elevar su calidad de vida. En línea con nuestro compromiso, logramos la apertura exitosa de 115,230 cuentas de Ahorro Común a través de nuestros canales digitales en el año 2023. Además, implementamos un tarifario exclusivo con una TREA de hasta el 5.50% para el canal digital, diseñado de manera escalonada y dinámica para incentivar la retención y el aumento del saldo medio en las cuentas.

Además, nuestra cuenta de Ahorro Común no solo facilita el acceso al sistema financiero, sino que también permite la creación de secciones de ahorro, permitiendo así la planificación y reserva de fondos específicos para alcanzar metas financieras concretas. Adicionalmente, los titulares que mantengan un saldo diario superior a los S/100 automáticamente cuentan con un seguro gratuito contra accidentes personales. Este seguro, respaldado por Mapfre Seguros, proporciona una indemnización de S/2,500 en caso de muerte o invalidez total y permanente por accidente, ofreciendo una capa adicional de seguridad a nuestros clientes.

## Resultados Ahorro Común (Canal Digital) y Secciones de Ahorro 2023



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

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

- Campañas Externas: enfocamos las estrategias de comunicación y marketing en los beneficios del producto, con la finalidad de promover la necesidad de ahorrar entre nuestros clientes, mediante la combinación de elementos emocionales y racionales, empleando una estrategia de comunicación orgánica.
- Campañas Internas: enfocadas en impulsar la venta del portafolio de productos consolidando el modelo de gestión comercial integral. Entre las campañas que destacaron durante el 2023, se encuentra “El Reto del Ahorro” que permitió sensibilizar a los equipos comerciales y operaciones en la importancia de fomentar hábitos de ahorro entre nuestros clientes. Asimismo, con esta iniciativa también premiamos su aporte en el crecimiento de cuentas, así como, su participación en el proceso formativo de nuestros clientes en el uso de nuestros productos.

### Semana Mundial del Ahorro

Del 20 al 25 de marzo de 2023, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP llevó a cabo una nueva edición de la Semana Mundial del Ahorro (SMA por sus siglas) en la que participaron la mayoría de entidades financieras del sistema peruano. Durante la SMA, con el objetivo de fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes para tomar decisiones financieras sólidas y promover el bienestar financiero entre los ciudadanos, realizamos diversas actividades como charlas educativas, talleres de educación financiera para jóvenes emprendedores en

zonas rurales,, charlas para recicladores, talleres para población migrante, entre otras actividades internas y externas.

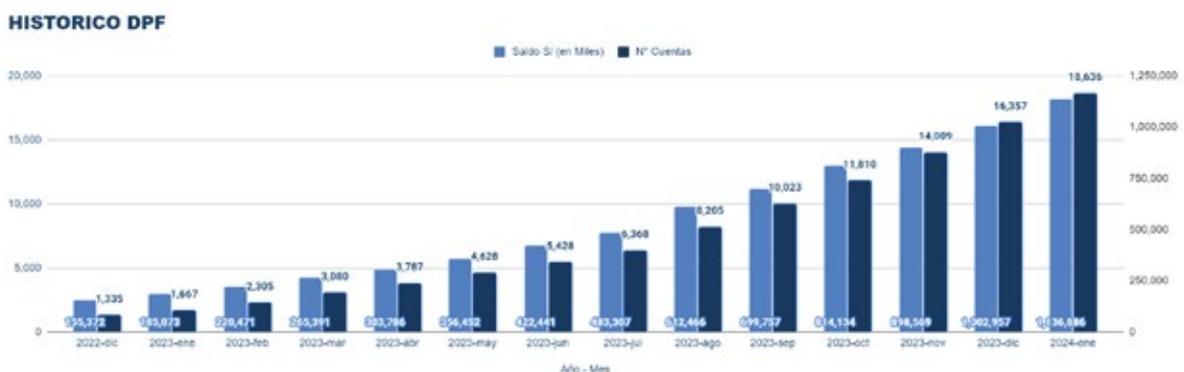
Adicionalmente, participamos activamente en nuestras redes sociales y en actividades programadas por los organizadores. Como resultado fuimos nominados en las categorías “Mejor Propuesta Integral de Educación Financiera” y “Mejor Propuesta Inclusiva de Educación Financiera”. Estas nominaciones nos impulsan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

### Propuesta de Valor Depósito a Plazo Fijo

Nuestra sólida calificación de riesgos y respaldo financiero hacen que nuestros clientes se sientan seguros de ahorrar en Financiera Confianza. A pesar, de los desafíos presentados por un contexto sociopolítico de incertidumbre e incremento constante de la tasa de referencia como parte de la política monetaria del Banco Central de Reserva del Perú, resultó necesario incentivar la permanencia y apertura de nuevos depósitos a plazo fijo mediante campañas de tasas especiales, logrando una captación de S/ 126 millones en 7,324 nuevas cuentas.

En el transcurso del 2023, nos enfocamos en simplificar y agilizar el proceso de apertura de Depósitos a Plazo Fijo. Introducimos la Contratación Electrónica, una innovadora iniciativa que permite a nuestros clientes firmar contratos de manera remota, desde la comodidad de su ubicación. Este avance ha tenido un impacto tangible, atendiendo a un volumen superior a los S/22 millones y beneficiando a más de 250 clientes al cierre del año.

### Resultado acumulado de Campaña Depósito a Plazo Fijo 2023 vs 2022



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

## Migrantes y desplazados

En los últimos años, Perú ha experimentado un aumento significativo en la llegada de extranjeros, principalmente procedentes de Venezuela. Para finales de 2023, se estima que alrededor de 1.6 millones de refugiados y migrantes venezolanos se establecerán en el país, colocándolo como el segundo destino de acogida más grande después de Colombia. En este contexto, en Financiera Confianza, asumimos un compromiso firme con este segmento de clientes que busca nuevas oportunidades en Perú.

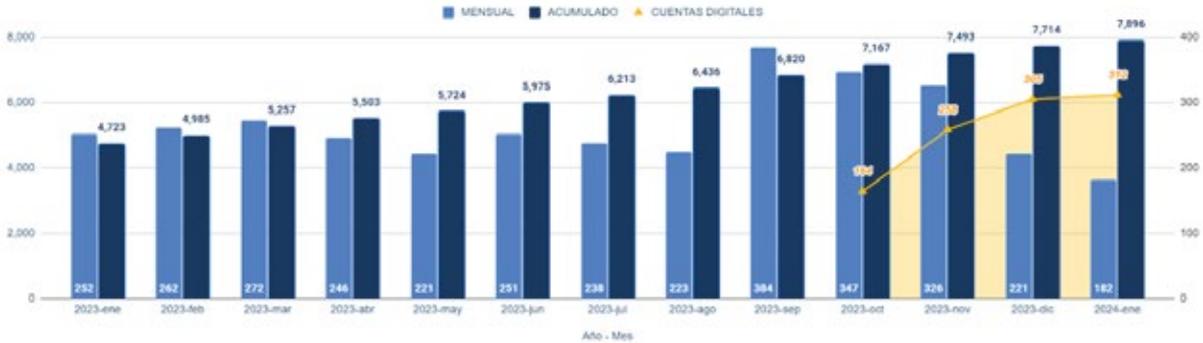
En septiembre de 2023, lanzamos la Apertura de Cuentas Digitales (ACD) dirigida a la población migrante, aceptando documentos clave como el Carné de Permiso Temporal de Permanencia, Carnet de Extranjería y Carnet de Identidad. Con esta iniciativa, Financiera Confianza se convierte en la primera entidad en Perú en facilitar el acceso oportuno a cuentas de ahorro para esta población, adaptando nuestros productos al entorno digital y superando las limitaciones de integración con la Superintendencia Nacional de Migraciones mediante un Modelo de Autenticación de Identidad Híbrida (MAIH).

A través de la innovación, buscamos impulsar la inclusión financiera y fortalecer la participación económica y social de la población migrante, especialmente de las mujeres, generando un impacto significativo en sus vidas y en sus familias. Al cierre de 2023, hemos consolidado un total de 7,800 cuentas de la población migrante y refugiada, incluyendo 350 cuentas provenientes del proceso de apertura digital. Aunque reconocemos que el alcance digital podría considerarse relativamente bajo en comparación con el potencial del mercado, esta fase inicial establece las bases para un crecimiento sostenible y la expansión continua de la innovación.

Adicionalmente, la bancarización a través de las cuentas de ahorro de Financiera Confianza ha permitido a la población migrante y refugiada acceder al Microseguro Oncológico Indemnizatorio y al Seguro de Accidentes Personales, facilitando así el acceso a la protección de su salud y bienestar. En colaboración con organizaciones como el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), la ONG Cedro y HIAS Perú, hemos forjado alianzas que acercan nuestra oferta a la población extranjera. Gracias a acciones comerciales conjuntas y a la campaña publicitaria "La Confianza no tiene fronteras", hemos fortalecido nuestro compromiso con la inclusión y el bienestar de la población migrante en el país

## Clientes migrantes en pasivo

### HISTORICO CUENTA MIGRANTE



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

## Productos de Seguros

El principal propósito de nuestro portafolio de seguros es contribuir con el desarrollo sostenible de nuestros emprendedores y emprendedoras, garantizando la protección de nuestros clientes, sus familias y negocios, así como mejorar su calidad de vida. En ese sentido, durante el 2023 impulsamos la oferta de seguros con productos de muy baja prima, promoviendo la concientización en nuestros clientes sobre la importancia de estar preparados y coberturados ante cualquier siniestro que podría afectar su estabilidad económica. Tal es así, que al cierre de 2023, Financiera Confianza registró más de 423 mil pólizas vigentes, sin considerar el seguro desgravamen.



En el transcurso del 2023, llevamos a cabo la activación de coberturas de nuestro portafolio de seguros optativos, brindando beneficios a 361 de nuestros clientes con un total de S/2.8 millones en indemnizaciones. Destacamos que el Seguro Multirriesgo desempeñó un papel crucial al cubrir los riesgos derivados del Ciclón Yaku, asegurando la protección financiera necesaria para aquellos afectados por dicho evento climático.

Adicionalmente, el Seguro de Desgravamen se destacó al proporcionar indemnizaciones a 388 familias de emprendedores y emprendedoras, alcanzando un monto total de más de S/3.6 millones. Esta cobertura demostró ser fundamental para respaldar a las familias en situaciones difíciles, contribuyendo así a la estabilidad financiera y al bienestar de nuestros clientes.

Descripción	Multirriesgo	Múltiple	Protección cuota	Agrícola	TOTAL
Clientes Indemnizados	287	62	6	6	361
Importe total Indemnizado	S/ 2.5 mill	S/ 332 mil	S/ 7 mil	S/ 12 mil	S/2.8 mill

Fuente: Plataforma de Seguros 2023 - Financiera Confianza

## Mejoras y Nuevos Seguros

**Seguro Agrícola.** Las necesidades de los clientes en el sector de las microfinanzas evoluciona muy rápido. En ese sentido, en Financiera Confianza hemos realizado mejoras y optimizaciones significativas en los procesos de afiliación para satisfacer de manera más efectiva las necesidades de nuestros clientes. Asimismo, en el ámbito del seguro agrícola, hemos fortalecido la cobertura, elevándola del 50% al 65%. Simultáneamente, hemos realizado ajustes en la tasa para el cliente, reduciéndose del 3.57% al 1.214%, y respaldando esta iniciativa con un cofinanciamiento del estado peruano del 80%. Estas medidas reflejan nuestro compromiso continuo con la mejora constante y la adaptación a las dinámicas cambiantes del entorno, garantizando así una oferta de servicios más completa y accesible para nuestros clientes en el sector de las microfinanzas.

**Microseguro Oncológico Indemnizatorio.** Durante el 2023, lanzamos con éxito el Microseguro Oncológico, logrando un total de 17,953 pólizas activas. El objetivo del microseguro es brindar protección y estabilidad económica a nuestros clientes en caso de ser diagnosticados con una enfermedad oncológica, teniendo como principal cobertura un importe indemnizatorio de S/ 20,000 y coberturas adicionales como renta hospitalaria y una indemnización de S/ 1,000 en caso de

fallecimiento natural. Asimismo, el microseguro brinda servicios de asistencia de enfermería, acompañamiento emocional, de manera gratuita; convirtiendo a este producto en uno de muy fácil acceso y de bajo costo.

Paralelamente, hemos iniciado el proceso de definición e implementación de nuevos productos de seguros. Este proceso se fundamenta en un profundo entendimiento de las necesidades de nuestros clientes, siempre con el objetivo de proporcionar productos que sean simples y accesibles, cumpliendo así con las expectativas y requerimientos cambiantes de nuestra base de clientes.

## Gestión del Riesgo Climático

Los crecientes desafíos debido al impacto del cambio climático en la población rural añade un nivel adicional de vulnerabilidad a nuestros agricultores y ganaderos, pues se enfrentan a fenómenos naturales como heladas, nevadas y sequías que afectan su producción.

Los principales shocks climáticos a los que hacen frente nuestros clientes suelen ser cambios de temperatura abruptas, sobre calentamiento, heladas, granizadas, lluvias atípicas y sequía. Es así que para la gestión de riesgo climático y con la finalidad de proteger y prevenir a nuestros clientes ante los mismos, contamos con un seguro multirisgo pyme y un seguro agrícola de rendimiento. Ambos productos cuentan con coberturas climatológicas clave para enfrentar estos desafíos en el contexto peruano. Durante el 2023 el 95% de los siniestros indemnizados a través de nuestro seguro multirisgo pyme fueron causados por inundaciones, principalmente en el norte de nuestro país.

## Impulso Comercial

Durante el 2023 impulsamos nuestros seguros agrícolas y oncológicos mediante la difusión en la página web y redes sociales de Financiera Confianza, con el objetivo de tener un mayor alcance, brindar mecanismos de protección y seguros a bajos costos que permitan a nuestros clientes afrontar situaciones adversas.

**Siembra seguro,  
siembra con  
Confianza**

Protege tu cultivo ante eventos climáticos  
con el **Seguro AGRÍCOLA  
DE RENDIMIENTO.**

Más información **AQUÍ**

Seguro de **La Positiva**  
Seguros

Comercializado por:  
**Financiera  
confianza**  
Fundación  
BBVA Microfinanzas

La empresa puede solicitar mayor información y/o documentación de acuerdo a sus políticas y normas vigentes. Mayor información sobre el producto en forma de los costos a través de nuestro sitio web y en nuestra red de atención al público. La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y Reglamento de Control de Confianza de Mercado del Sistema Financiero, Res. 512/07-17-0017.



Además, implementamos un Plan de Formación y Acompañamiento con el propósito de: i) Fortalecer el conocimiento de los productos de seguros en la Red Comercial de Financiera Confianza; ii) Socializar la herramienta de seguimiento diario de las ventas de seguros; iii) Informar sobre los lineamientos de las campañas y las herramientas para el seguimiento de resultados; y iv) Verificar la correcta presentación de los seguros y evaluar el conocimiento del flujo de contratación. Este proceso incluyó visitas colaborativas con especialistas en seguros de Financiera Confianza, Marsh y compañías de seguros, con el fin de garantizar la adecuada implementación y comprensión de estos elementos clave en nuestra red comercial.

## Facilidades de apoyo para clientes (financiación)

### Banca individual

En el 2023 continuamos con las mejoras continuas en las funcionalidades de nuestro App Microfinanzas, herramienta que permite a nuestros colaboradores gestionar sus labores, especialmente en el trabajo de campo, brindándoles opciones de consulta para atender sus créditos cancelados de manera oportuna.

En ese sentido, actualmente generamos y gestionamos “bases vivas”, que permiten tener información oportuna para realizar una eficiente gestión comercial hacia el logro de nuestros objetivos institucionales.

### Difusión de nuestra oferta de valor

Durante el 2023 impulsamos nuestros productos y servicios a través de campañas dirigidas a reconocer la preferencia de nuestros clientes, comunicándonos constantemente con ellos: :

## Campaña Escolar

En esta campaña integral promocional de créditos y ahorro, buscamos contribuir en la educación y preparación de los hijos de nuestros clientes emprendedores para el inicio del año académico.

La vigencia de esta campaña tuvo vigencia desde el 2 de enero hasta el 30 de abril. En el transcurso de este tiempo, realizamos 4 sorteos mensuales otorgando 20 tablets en total. Además tuvimos un gran sorteo de 10 rentas educativas de 3,000 soles.

La campaña tuvo difusión en 12 radios a nivel nacional, un spot publicitario en 6 medios de televisión regional y pauta publicitaria en social media.



## Campaña Madre Emprendedora

Durante el mes de mayo, lanzamos la Campaña Madre Emprendedora con el eslogan "Tú trabajas pensando en tu familia, nosotros pensamos en ti", frase donde buscamos demostrar que seremos el soporte que necesitan para que logren sus sueños y metas.

Esta campaña tuvo por objetivo impulsar nuestro Crédito PYME, Construyendo Confianza, Agropecuario, Educativo y PDM; así como captaciones en cuentas de ahorro, plazo fijo y seguros.

La comunicación de esta campaña se realizó en medios digitales a través de un landing page, banner en la web de Financiera Confianza y publicaciones en redes sociales. Asimismo, se reforzó la comunicación presencial con volanteo en agencias.



## Campaña Emprende con Confianza

Esta campaña tuvo como objetivo premiar a nuestros emprendedores , incluyendo a clientes nuevos y recurrentes, quienes , tuvieron la oportunidad de ingresar a un sorteo de 10 premios de S/3,000 en efectivo, mediante la obtención de un crédito o apertura de una cuenta de ahorros, entre el 01 de junio al 31 de agosto del 2023.

La comunicación de esta campaña, bajo el eslogan “Tu esfuerzo merece un premio”, estuvo sostenida en testimonios reales de clientes, como Diana Gómez, que gracias a un crédito de Financiera Confianza logró tener su propia bodega.

La campaña tuvo difusión en 7 radios a nivel nacional y pauta publicitaria en social media.



## Campaña Huella de Voz

Con el objetivo de impulsar el uso de la funcionalidad de huella de voz para acceder a la app de Financiera Confianza, realizamos esta campaña en la que sorteamos 3 smartphones entre todos nuestros clientes registrados durante la vigencia de la campaña, que corrió desde el 15 de junio hasta el 15 de agosto del 2023.

La campaña publicitaria incluyó una landing page, volantes impresos y digitales, y pauta publicitaria en social media.

**TU VOZ TAMBIÉN TE IDENTIFICA**

Si eres nuestro cliente, **registra, activa e ingresa** tu huella de voz a la App y participa por **1 de los 3 smartphones**

Más información para participar **AQUÍ**

Vigencia de campaña: **Del 15/06/2023 al 15/08/2023**

Revisa los términos y condiciones de la campaña en [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe). Mayor información de costos de nuestros productos y servicios en nuestras oficinas de atención al público, tarifario y/o página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe). La empresa tiene la obligación de difundir información en conformidad con la Ley N°28587 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Res. SBS 3274-2017 y sus posteriores modificaciones.

## Ahorro Confianza

Seguimos impulsando el ahorro entre nuestros clientes y público en general, con la campaña “Ahorro Confianza, una cuenta hecha para todos”, en donde creamos 4 personajes: “la organizada”, “el calichín”, “el aguja” y “la que le saca jugo a todo”, quienes transmitieron su forma de ahorrar. Nuestra cuenta de Ahorro Confianza se adapta según el tipo de perfil de cliente.

Esta campaña fue impulsada durante todo el año 2023 mediante la publicidad en oficinas a nivel nacional y pauta digital con redireccionamiento a la landing page para alcanzar el objetivo de nuestros clientes potenciales del producto. Asimismo, se tuvo awareness para reconocimiento de marca.

**AHORRO CONFIANZA,**  
una cuenta  
**HECHA PARA TODOS**

Como tú que planificas cada depósito, te damos secciones de ahorro para organizar tu dinero y muchos más beneficios

Vigencia de campaña: Del 01/04/2023 al 30/06/2023

[Conoce más aquí](#)

Mayor información sobre el producto, así como los costos a través de nuestro tarifario, página web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)) y en nuestra red de oficinas de atención al público. La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Res. SBS N° 3274-2017.

## Depósito a Plazo Fijo

Este año, renovamos nuestro concepto de depósito a plazo fijo bajo el eslogan “Haz crecer tu dinero hasta las nubes”. La campaña fue comunicada a través de nuestros canales digitales: página web, app móvil, landing page y pauta publicitaria en redes sociales.

Abre hoy tu  
**Depósito a Plazo Fijo**  
desde S/ 100 y empieza a incrementar tus ahorros <sup>(1)</sup>

Vigencia de campaña:  
Del 01/10/2023 al 31/10/2023

[Mayor información aquí](#)

Hasta **8%**  
**TREA en soles** <sup>(2)</sup>

Haz **CRECER** tu dinero hasta las **NUBES**

(1) Campaña aplica para Depósitos a Plazo Fijo en moneda nacional desde S/100 y plazo mínimo de 181 días. (2) TREA máximo de 8.80% aplicable a las cuentas con saldo mayor o igual 500.001.00 en un plazo de 181 a 360 días. Ejemplo explicativo: De no calificar para la campaña, la TREA mínima en Moneda Nacional será de 3.50% en cuentas de Depósito a Plazo Fijo. Por un saldo de apertura de S/1000.00 a 360 días, a una TREA de 3.50% y sin considerar movimientos en la cuenta, el cliente recibe S/35.00 de intereses al final del periodo. Saldo mínimo de equilibrio: cualquier monto que se mantenga en la cuenta. Mayor información sobre costos de nuestros productos y servicios está disponible a través de nuestro tarifario, red de oficinas de atención al público y/o página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe). Si decides cancelar anticipadamente tu Cuenta a Plazo Fijo, se aplicará a tu Cuenta a Plazo Fijo la tasa de interés aplicable a las cuentas de Ahorro Común. La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28587 y Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Res. SBS N° 3274-2017.

## Plan Ahorro

Con el objetivo de continuar con la difusión del portafolio de pasivos, se refresca una nueva imagen para el producto de Plan Ahorro, enfocándonos en el concepto de “Haz la mejor jugada con Plan Ahorro y ponle fecha a tus metas”.



## Becas Financiera Confianza

“Los logros de tus hijos también son los tuyos” fue el concepto de campaña elegida para la 2da edición de Becas Financiera Confianza, que acompañamos con fotografías de los becarios de la primera edición junto a sus familias.

Además, este año logramos la inscripción de 400 hijos de nuestros clientes, gracias a la comunicación difundida en 7 radios locales, publicidad en “Diario Ojo” y pauta digital en social media a nivel nacional.



## Campaña Navideña

Desde el mes de octubre iniciamos nuestra campaña Navideña para impulsar diversos productos. Esta campaña tuvo vigencia desde el 18 de octubre hasta el 15 diciembre y se comunicó en agencias a través de afiches, volantes y publicidad en social media.

Para nuestros clientes de Banca Individual, que adquirieron un crédito Emprendiendo Confianza, Emprendiendo Mujer o Agropecuario, lanzamos un sorteo de 125 premios de S/400 cada uno.

**Esta Navidad, métele Confianza a tu negocio**

¡Saca tu crédito, paga puntual y participa del **SORTEO!**

Podrías ganar uno de los 125 premios de **S/400**

Vigencia del 18/10/23 al 15/12/23

Entérate más **AQUI**

Participa de la campaña solamente si eres titular o titular de descuentos sub tipo de productos. Emprendedor Confianza, Emprendedor Mujer y Emprendedor Joven. Auto-empleados y afiliados a su grupo. Más información sobre el producto, así como las condiciones de nuestro sorteo, visita [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe) y en nuestra red de oficinas de atención al público. La empresa tiene la obligación de difundir información en conformidad con la Ley 28282 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Res. SBS N° 3204-2017.

En el caso de clientes de Banca Grupal, premiamos a todas nuestras clientas que adquirieron o renovaron su crédito Palabra de Mujer y mantuvieron pagos puntuales, con un sorteo de 800 juegos de vajillas para 80 grupos.

**Ganar juntas y en Confianza es el plato fuerte**

¡SORTEAMOS\* **800 juegos de vajillas!**

Participa tu grupo si obtienen o renuevan su

**Crédito Palabra de Mujer**

y pagan puntual

Campaña vigente del 02/11/23 al 15/12/23

Entérate más **AQUI**

**Serán 80 grupos ganadores\*\***

\*El sorteo se realizará por grupo por el 20/12/23, por un total de 800 (ochocientos) juegos de vajilla siempre que todas las integrantes cumplan con todas las condiciones de la Campaña. \*\*Se entregará máximo 10 juegos de vajilla por grupo. Más información del producto y sus costos en nuestro sitio web ([www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)) y red de agencias de atención al público. La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley 28282 y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado Res. SBS 3204-2017.

Adicionalmente, para los clientes que abrieron una cuenta de ahorros y mantuvieron un saldo superior a S/2,000, otorgamos un beneficio de S/50 a los primeros 200 ahorristas.

**El mejor regalo que te puedes hacer es ahorrar con Confianza**

**ABRE TU CUENTA DE AHORROS\* y llévate S/50 sin sorteos\*\***

Solo debes mantener un saldo de S/ 2,000 o más hasta el 31 de Diciembre de 2023

¡APÚRATE! El premio será para los 200 primeros ahorristas

Vigencia del 03/11/23 al 24/11/23

Abre tu cuenta **AQUI** Más información **AQUI**

\*Para participar debes aperturar y activar la nueva cuenta Cuenta de Ahorro Confianza Plan Ahorro a través del App de Finanzas Confianza y la nueva red de cajeros y mantener un saldo mínimo constante de S/2,000 hasta el 31 de Diciembre del 2023. El abono del premio será en la cuenta de ahorro común, dentro de los 15 días hábiles, luego de la comunicación a los clientes ganadores. \*\*Stock 200 premios a los primeros ahorristas. Mayor información sobre el producto, así como los costos a través de nuestro fanpage, página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe) y en nuestra red de oficinas de atención al público. La composición de la obligación de difusión de información de conformidad con la Ley 29897 y Reglamento de Función de Control de Mercado del Sistema Financiero, Res. SBS N° 529-2017.

Por último, para los clientes que aperturaron una cuenta de depósito a plazo fijo o CTS, sorteamos 300 canastas navideñas con víveres para compartir en familia durante las fiestas.

**Esta Navidad, el regalo de Confianza no es ningún secreto**

**Abre hoy tu Cuenta Depósito a Plazo Fijo**

Y participa por una de las **300 canastas navideñas**<sup>(2)</sup>

Vigencia del 03/11/23 al 15/12/23  
Sorteo: 21/12/2023

Abre tu cuenta **aquí** Revisa las condiciones **aquí**

**Hasta 8.8%**

**TREA en soles**<sup>(1)</sup>

(1) TREA máximo de 8.80% aplicable a las cuentas con saldo mayor o igual a S/50,000.00 en un plazo de 181 a 360 días. Fija y precompensada. Democálculo diario con parte de TREA mínima en Moneda Nacional será de 3.50% en cuenta de Depósito a Plazo Fijo. Por un saldo de apertura de S/200,000 a 300 días, una TREA de 3.50% y sin considerar movimientos en la cuenta el cliente recibe S/20,000 de intereses al final del periodo. Saldo mínimo de apertura de S/200,000. Partida de depósito para las personas que aperturan una cuenta de Depósito a Plazo Fijo durante la vigencia de la promoción y mantienen vigente en la fecha del sorteo y hasta la entrega de los premios. Véase información sobre el producto en los costos a través de nuestro fanpage, página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe) y en nuestra red de oficinas de atención al público. La obligación de difusión de información de conformidad con la Ley 29897 y Reglamento de Control de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Res. SBS N° 374-2017.

**Esta Navidad, el regalo de Confianza no es ningún secreto**

**TRASLADA TU CTS**

Y participa por una de las **300 canastas navideñas** (1)

Vigencia del **03/11/23 al 15/12/23**  
Sorteo: 21/12/2023

[Abre tu cuenta aquí](#) [Revisa las condiciones aquí](#)

(1) La tasa a aplicar dependerá del saldo depositado en la cuenta al cierre del día, los abonos se realizan al cierre de mes. La TDEA de 6.00% aplica para cuentas en soles con saldo capital o al o mayor a S/ 30,000.00. Para saldos hasta S/ 30,000.00 la tasa es del 3.5% para depósitos en dólares americanos para la TDEA de 0.01%. Ejemplo: Si se considera un monto de apertura de S/ 1,000 con un periodo de permanencia de 6 meses sin movimiento, este tipo de TDEA (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual) es de 3.5% en soles y el total de intereses es de 119.52. Para participar en esta promoción se requiere haber abierto una cuenta CTS durante la vigencia de la campaña y mantenerla vigente en la fecha del sorteo y hasta el entrega de los premios. Mayor información sobre los costos de nuestros productos y servicios, está disponible a través de nuestro canal de atención al cliente o en la página web [www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)

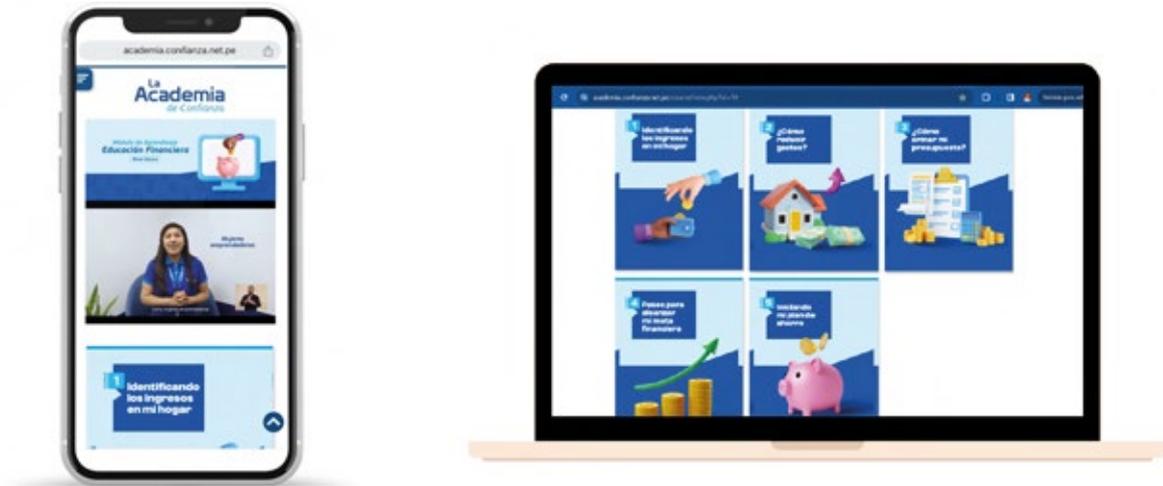
## Formación para nuestros clientes

En el transcurso del año 2023, continuamos con nuestro compromiso hacia la consolidación de iniciativas formativas destinadas tanto a emprendedores como al público en general. El propósito fundamental de esta iniciativa es proporcionar conocimientos y herramientas esenciales que empoderen a los participantes, facilitándoles el progreso de sus negocios. Esta orientación busca, ante todo, mejorar el bienestar no solo de los emprendedores involucrados, sino también de sus familias, contribuyendo así a la generación de un impacto positivo y duradero en las personas que atendemos.

### Aprendiendo en Confianza

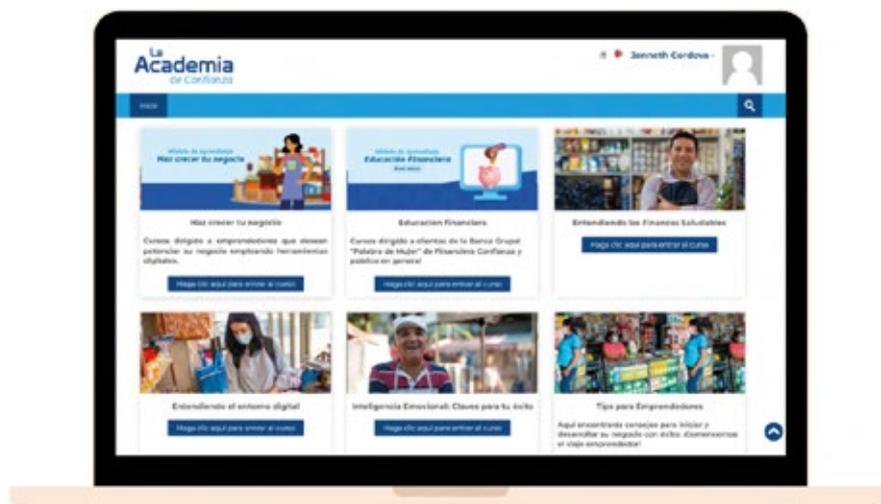
Más de 68 mil mujeres han participado activamente en el programa formativo Aprendiendo en Confianza, una iniciativa que parte de la metodología grupal del producto Palabra de Mujer (PDM). En este programa, las clientas experimentan un proceso de formación integral, beneficiándose de asesoramiento personalizado brindado por sus Asesores/as de Negocio Inclusivo durante las reuniones mensuales. Durante estas sesiones, se emplean rotafolios que contienen infografías, facilitando un aprendizaje visual y efectivo. Además, se fomenta la participación activa a través de la retroalimentación, que se realiza mediante el envío de vídeos cortos a las clientas a través de WhatsApp. Estos vídeos cuentan con la presencia de un intérprete en Lengua de Señas Peruanas, garantizando la accesibilidad para todas las participantes.

El programa Aprendiendo en Confianza aborda de manera integral diversos ejes temáticos que son fundamentales para el desarrollo integral de las mujeres participantes. Estos ejes incluyen Educación Financiera, Fortalecimiento Empresarial, Habilidades Digitales, Empoderamiento y Liderazgo, así como Sostenibilidad. Durante este año, realizaron cursos desde cómo identificar sus ingresos, manejo de un presupuesto, como también alfabetización digital, importancia del uso de herramientas digitales en el negocio, entre otros.



## La Academia de Confianza

Asimismo, conscientes de que la formación no debe limitarse exclusivamente a nuestros clientes, sino extenderse a todos los emprendedores del país, contamos con la plataforma digital de aprendizaje "Academia de Confianza". Esta herramienta brinda la oportunidad a cualquier persona, independientemente de ser cliente de Financiera Confianza o no, de acceder de manera gratuita a clases sobre diversos temas, tales como negocios, finanzas, marketing, entre otros, desde cualquier dispositivo con conexión a internet. En la actualidad, la Academia de Confianza cuenta con cinco módulos de aprendizaje, destacándose entre ellos "Haz crecer tu negocio" y "Aprendiendo en Confianza", ambos implementados en el transcurso del 2023. Hasta diciembre de ese año, más de 900 personas se han registrado en esta plataforma, evidenciando el impacto positivo y la relevancia que ha adquirido como herramienta educativa para el crecimiento y desarrollo de emprendedores a nivel nacional.



## Actividades de Sensibilización

Además, ofrecemos una variedad de actividades de sensibilización, como charlas, talleres y webinars, con el propósito de promover una cultura de educación financiera, inclusión financiera y bienestar integral entre nuestros clientes y el público en general. En el transcurso de este año, hemos llevado a cabo más de 20 actividades en colaboración con nuestros aliados estratégicos, tanto de manera presencial como virtual, logrando la participación de 47,818 mujeres y 11,641 hombres, contribuyendo así a su formación.

Así mismo, en alianza con ASOMIF y Water.org, bajo el proyecto Water Credit, desarrollamos en conjunto diferentes charlas virtuales de formación y sensibilización donde abordamos diversos temas orientados al cambio climático y el fenómeno del Niño, al productor(a) agropecuario(a) y a la mujer indígena.



Como parte de nuestras actividades comerciales, de manera constante hemos

realizado charlas virtuales sobre educación financiera acompañada con la difusión de los diversos productos y servicios financieros que cuenta la entidad.

## **Alianzas estratégicas**

En Financiera Confianza, generamos alianzas estratégicas clave, a partir de las necesidades reales de nuestros clientes, en función de nuestro marco ESG, los ODS, y un enfoque de Equidad, Diversidad e Inclusión (EDI). A través de nuestras alianzas, impulsamos nuevos proyectos, el diseño y testeado de nuevos productos y servicios, cambios de comportamiento, entre otros, que nos acompañan a alcanzar nuestro propósito y a contribuir con el desarrollo social y sostenible de nuestros clientes.

De manera complementaria, trabajamos en colaboración con más de 20 entidades -públicas, privadas, del sector académico, cooperación, entre otros- buscando generar impacto, iniciativas innovadoras, y una mayor incidencia en el sector a favor de la inclusión financiera de población en situación de vulnerabilidad.

## **Agua y Saneamiento**

A través de las alianzas desplegadas con ASOMIF, Water.org y Water for People, este 2023 hemos beneficiado a más de 10 mil clientes en stock, a través de más de 10,300 créditos otorgados. A continuación, el detalle de cada alianza desplegada.

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

En octubre de 2022, Financiera Confianza se sumó al Proyecto “Water Credit - Asomif Perú” de la ONG Water.org y Asomif. Con el objetivo de promover una conducta más saludable en nuestros actuales y potenciales clientes, este proyecto se enfocó en el mejoramiento de acceso de agua y saneamiento a través del crédito, la capacitación y la promoción de la importancia de estos recursos para una vida de calidad. Así, se llevaron a cabo acciones conjuntas enfocadas en la reducción de la brecha en el acceso a servicios básicos de agua y saneamiento en los hogares del Perú, contribuyendo a mejorar las condiciones sanitarias y, por tanto, la calidad de vida de nuestros clientes.

Este proyecto, finalizado en diciembre del 2023, contempló dos principales componentes. Por un lado, se relanzó el crédito “Construyendo Confianza”, producto financiero concebido con el fin de acortar las brechas en el acceso a servicios básicos en las viviendas. Este crédito permite facilitar la adquisición y/o instalación de conexiones de agua en las viviendas, desagües, instalación de

baños dignos, letrinas, lavatorios de cocinas, entre otras soluciones.

Por otro lado, se realizaron actividades de concientización y formación en educación sanitaria a través de una serie de webinars, contribuyendo a visibilizar la importancia del agua, los beneficios de acceso a agua y alcantarillado en la vivienda, la importancia del agua y saneamiento para la salud, cuidado y buen uso por toda la familia.

## **Water for People**

### **Financiamiento para cobertura de agua y saneamiento**

En el 2017, Financiera Confianza suscribió un convenio de cooperación con la ONG Water for People Perú para incrementar la cobertura de servicios de agua y saneamiento mediante la promoción de créditos para mejoras y/o construcción de servicios higiénicos en los hogares del sector urbano y rural en las zonas donde Financiera Confianza tiene alcance. En una primera etapa, el proyecto se realizó en la zona norte del país, en las regiones de Cajamarca y Piura.

El convenio fue renovado por segunda vez durante el 2021, y se volverá a renovar para el 2024, ambos por un plazo de dos años, gracias al interés de ambas partes en continuar impulsando el desarrollo sostenible mediante el acceso a servicios de agua y saneamiento. La renovación de la alianza con Water for People se realizó con el fin de ampliar el proyecto a nivel nacional, con lo que se espera lograr un resultado anual de 12 mil operaciones de crédito de agua y saneamiento, a través del producto crediticio “Construyendo Confianza”.

Para el logro de los objetivos, ambas instituciones vienen trabajando en conjunto en estrategias comerciales y de formación, gracias a la asistencia técnica provista por Water For People en materia de agua y saneamiento. Durante el 2023, se desarrollaron talleres de reflexión en agua y saneamiento, impulso del crédito, entre otros.

## **Mujeres**

### **CARE Perú**

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

Desde el 2020, Financiera Confianza y CARE Perú participan a nivel nacional en el proyecto “The Ignite Initiative: Unleashing the Power of Women Strivers” del Mastercard Center for Inclusive Growth, como parte de una alianza global enfocada en desatar el poder de las Microempresas y las Pequeñas Empresas (MYPEs), con particular atención a las necesidades de las mujeres microempresarias.

Su participación se ha materializado en el producto “Emprendiendo Mujer”, un crédito individual de entre S/ 300 y S/ 7 mil diseñado pensando en las mujeres del

crédito “Palabra de Mujer” que alcanzan un grado de fortaleza en el manejo de sus finanzas y negocios.

Durante los tres años de vigencia de la alianza, finalizada en junio del 2023, el objetivo fue la inclusión de 36 mil mujeres (11 mil clientes recurrentes y 25 mil nuevas clientas). Solamente en el último año, se han desembolsado S/ 57.1 millones en créditos que ya benefician a más de 23 mil mujeres. De manera general, esta alianza ha permitido beneficiar a un total de 66,132 clientas, desembolsando un total de 168.6 millones a lo largo de estos tres años de alianza. Es importante destacar que la alianza con CARE Perú será renovada para el 2024, con el objetivo de promover la salud financiera de más mujeres a nivel nacional, sobre la base del trabajo previamente realizado.

## **CARE Perú**

### **“Proyecto VALORA”**

En febrero del 2023, Financiera Confianza unió esfuerzos nuevamente junto a CARE Perú y su aliado donante CUMMINS, para el proyecto VALORA, que implicó la creación de una cuenta CTS para Trabajadoras del Hogar, población que en el Perú accede de manera muy limitada a sus derechos laborales y a las remuneraciones correspondientes por ley.

Asimismo, la alianza busca articular esfuerzos y coordinar estrategias y/o acciones conjuntas para impulsar eventos, campañas, material comunicacional y otras actividades a nivel nacional sobre incorporación de mujeres trabajadoras del hogar al sistema financiero. En ese sentido, este año hemos participado de más de cinco ferias de trabajo, talleres, presentaciones, entre otras, y hemos tenido un acercamiento directo con las Federaciones de Trabajadoras del Hogar registradas en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

## **Instituto de Estudios Peruanos - IEP**

### **“Evaluación de diferentes empujones o nudges en la expansión del uso de Servicios Financieros de Mujeres y poblaciones indígenas en Perú”**

En julio del 2023, Financiera Confianza firmó una alianza con el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), con el objetivo de desarrollar intervenciones basadas en la ciencia del comportamiento para superar barreras de uso de productos financieros de parte de las mujeres.

El proyecto Nudges cuenta con financiamiento parcial del BID, y consiste en el desarrollo del Piloto Chatbot "Charito", para el envío de mensajería vía whatsapp dirigida a mujeres del producto Palabra de Mujer, para fomentar un cambio de comportamiento positivo frente a la cultura del ahorro. Este proyecto, con duración de un año (a finalizar en 2024) iniciará su segunda etapa. La primera etapa llevada a cabo en 2023 consistió en el pre-testeo de las herramientas y metodologías, trabajando con 50 mujeres a nivel nacional para poder obtener los

primeros hallazgos y validaciones. En esta segunda etapa programada para el 2024, ya con la metodología de intervención aún más precisa y efectiva, el piloto será masivo, con una muestra de 10 mil clientes a nivel nacional.

Los resultados de esta alianza permitirán a Financiera Confianza identificar puntos y estrategias de mejora para fomentar la cultura del ahorro, sobre todo en nuestras poblaciones en mayor situación de vulnerabilidad, o con mayor dificultad de ahorro.

## **Población migrante y desplazada**

Este 2023, el trabajo conjunto y articulado de nuestros cinco aliados estratégicos en el frente de población migrante y desplazada ha permitido beneficiar a más de 3,900 clientes, entre crédito y pasivos, además de otros 2,260 clientes atendidos a través de nuestro servicio de remesas.

Por otro lado, a través de estos esfuerzos conjuntos, este 2023 formaron parte de la Familia Confianza 9 colaboradores migrantes (1 en el equipo de operaciones, 3 en el equipo de staff, y 5 en la red comercial). Estos resultados se han logrado a través del esfuerzo integrado de las alianzas estratégicas, bajo un marco de acción propio y plan de trabajo, en el que los aliados estratégicos han contribuido para mejorar nuestra oferta de valor, procesos internos, entre otros.

## **CEDRO**

### **“Chance para Sumar” (hasta agosto 2023)**

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

A través de este proyecto, Financiera Confianza ha otorgado financiamiento productivo a más de 120 migrantes (de los cuales el 70% son mujeres), quienes recibieron formación y mentoría gracias a los programas de emprendimiento de CEDRO y que residen principalmente en las regiones de Áncash, Arequipa, Cusco, Ica, La Libertad y Lima. Entre nuestras acciones, el primero de junio del 2023, desarrollamos una charla con población migrante y comunidad de acogida, con 60 participantes, de los cuales 80% fueron mujeres.

## **Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro (WOCCU)**

### **“Proyecto de Inclusión Económica en Perú”**

En el 2021, Financiera Confianza se sumó como socio estratégico al “Proyecto de Inclusión Económica” desarrollado por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorros y Crédito - WOCCU, la organización mundial de cooperativas de ahorro y crédito, con el apoyo económico de USAID. Este proyecto viene siendo implementado en Perú y Ecuador, con el fin de beneficiar a migrantes venezolanos y población local de cada país a través del desarrollo de tres componentes: empleabilidad, emprendimiento e incremento del acceso a servicios financieros. Durante este 2023, renovamos el convenio hasta el año 2026, donde continuaremos trabajando con el mismo fin.

La participación de Financiera Confianza comprende el desarrollo de actividades, junto a WOCCU, para implementar estrategias de educación financiera y de movilización de ahorros y seguros, así como fortalecer los canales de la empresa. Todas estas actividades estuvieron dirigidas a la población migrante venezolana y local, con especial énfasis en la ciudad de Lima y con la asistencia técnica especializada del aliado.

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

Asimismo, WOCCU ha sido un socio fundamental de Financiera Confianza para la consolidación de la estrategia de expansión de sus agentes corresponsales a nivel nacional a través de la transferencia de metodologías y acompañamiento realizado a agencias de la entidad. Este frente comprendió el trabajo con un equipo especializado de profesionales seleccionado y entrenado para soportar el proceso de identificación, prospección e instalación de Agentes Confianza, cuya puesta en marcha permitió impulsar la implementación del canal y mejorar su entendimiento y promoción al interno en la entidad. Adicionalmente, esta alianza contribuyó al incremento de la transaccionalidad de los Agentes Confianza, en cuanto se identificó un porcentaje de Agentes instalados con bajas o nulas transacciones.

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

así como sesiones de sensibilización a equipos de las agencias y brindando soporte en el inicio de la réplica del taller de sesgos inconscientes en las regiones Lima, Arequipa y Trujillo.

## **Corporación Internacional Financiera (IFC)**

### **Inclusión financiera de población migrante y desplazada**

En marzo del 2022, Financiera Confianza y la Corporación Financiera Internacional (IFC), miembro del Grupo del Banco Mundial, firmaron un acuerdo de cooperación para fortalecer la oferta de valor de la entidad financiera dirigida a población migrante y desplazada en el país, con énfasis en las mujeres, con la finalidad de contribuir en su integración económica y social en el Perú. Es así que ambas organizaciones vienen trabajando en una estrategia integral de inclusión financiera para este segmento de clientes, buscando construir un ecosistema de atención holística a personas migrantes en el país. Cabe precisar que el proyecto cuenta con el apoyo de We-Fi (Iniciativa de Financiamiento para Mujeres Emprendedoras), cuyos fondos son utilizados por IFC para proveer servicios de asesoría que beneficien a mujeres emprendedoras.

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

Durante el 2023, se desplegó junto a IFC y el Banco Mundial el primer taller de capacitación sobre motivadores y sesgos conductuales para reducir la discriminación y exclusión financiera de la población migrante en el Perú, dirigidas inicialmente a 44 colaboradores, quienes participaron activamente de la iniciativa. Durante el 2024, continuaremos con la réplica del taller de sesgos inconscientes, ampliando nuestro compromiso por un trabajo libre de discriminación.

## **Veneactiva (enero 2023 a 2024)**

### **Inclusión financiera de población migrante y desplazada**

En enero del 2023, firmamos un convenio con Veneactiva para fortalecer el acompañamiento, intercambio y difusión de actividades conjuntas. De esta manera, impulsamos el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo de las personas en situación de vulnerabilidad a través del acceso a productos y servicios financieros (créditos, ahorros y seguros) y no financieros (capacitaciones) para el fortalecimiento y crecimiento de sus actividades y/o negocios.

## **HIAS Perú**

### **Inclusión de población migrante, refugiada y desplazada**

Durante el 2023, junto a la ONG HIAS Perú renovamos nuestra alianza para continuar promoviendo buenas prácticas para la inclusión de población migrante, desplazada y refugiada por tercer año consecutivo. Además, articulamos acciones que generen valor para los beneficiarios de los programas de HIAS Perú, facilitando su inclusión en el sistema financiero.

Para ello, HIAS Perú organizó diversos eventos institucionales y comerciales en los que pudimos compartir experiencias y aprendizajes del proceso de adecuación de nuestra oferta de valor así como promoción y articulación de acciones que generen valor para la población migrante, refugiada y desplazada radicada en el Perú. Asimismo, hemos participado en programas de emprendimiento de HIAS, en los que se evaluaron los negocios de las personas migrantes y refugiadas con la finalidad de recibir un capital semilla por parte de HIAS Perú.

Con el fin de facilitar el acceso al sistema financiero a la población objetivo, la alianza también contempla la realización de charlas virtuales en las que tenemos la oportunidad de presentar nuestros productos y servicios a disposición de los participantes y ofrecer asesoría financiera para su adecuada adquisición.

Desde el frente de empleabilidad, se trabajaron convocatorias abiertas para el reclutamiento y selección de asesores migrantes a través de la escuela de formación en microfinanzas para migrantes. Por último, durante el 2023, recibimos el reconocimiento Red de Empresas Inclusivas HIAS gracias a los esfuerzos en favor de la generación de oportunidades para la inclusión laboral y económica de las personas refugiadas y migrantes en el Perú.

## **Otras alianzas**

### **Teletón**

#### **Rehabilitación e inclusión de niños y niñas con discapacidad**

Durante el 2023, nos sumamos a la Teletón 2023, iniciativa de carácter nacional con el objetivo de recaudar fondos solidarios a nivel nacional para contribuir con niños y niñas en alta situación de vulnerabilidad social, económica, y sobre todo de salud.

A través de la participación de los colaboradores y de la institución, este año, durante los meses de julio y setiembre- duración de la alianza-, logramos recaudar S/ 10,000.00 destinados a brindar servicios de alta calidad, como atención médica, terapias de rehabilitación y contar con equipamiento de vanguardia para poder atender a niños y niñas en alta situación de vulnerabilidad y riesgo de salud.

## **Aldeas Infantiles**

### **Programa de Reciclaje**

Esta alianza, celebrada el 2022 y vencida este 2023, tuvo por objetivo contribuir al Programa de Reciclaje de Aldeas Infantiles, a través del acopio de papel residual, plástico y chapitas en nuestras diferentes agencias. En el marco de esta alianza, se realizaron campañas de acopio de papel, involucrando a los colaboradores, clientes, y comunidad en general. A través de la recolección y reciclaje de los residuos pudimos contribuir al objetivo del programa, que es el intercambio de residuos por importes luego asignados a los niños de los albergues de Aldeas Infantiles.

## **Habitat for Humanity**

### **Infraestructura segura de vivienda**

Firmada en noviembre del 2023, esta alianza tiene por objetivo trabajar un piloto en 5 de nuestras agencias para aumentar individualmente 100 colocaciones en temas de vivienda en un plazo de 6 meses.

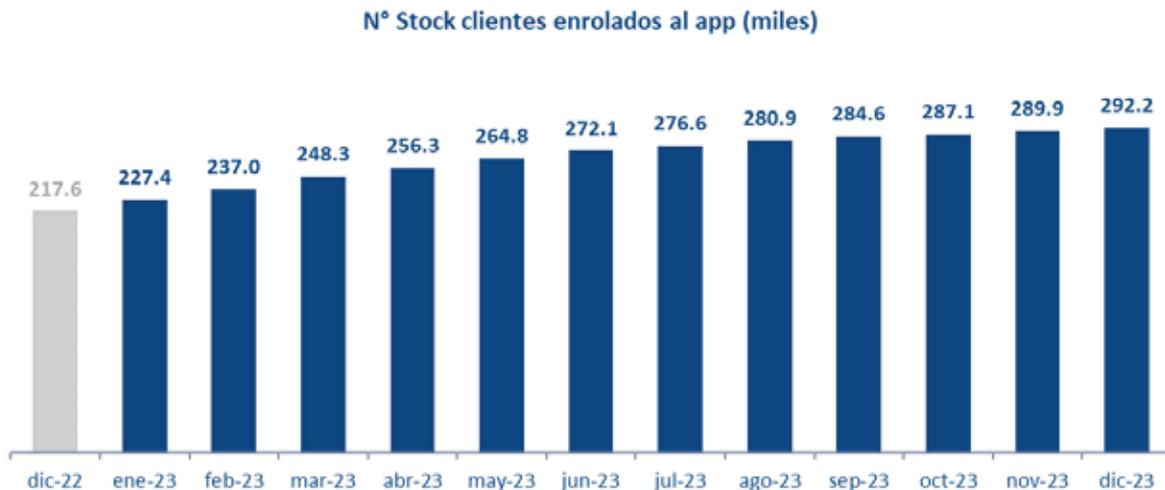
Por un lado, Habitat for Humanity ofrece acompañamiento en la planificación, profesionales, y contactos con mercados y proveedores locales, para facilitar que nuestros clientes y potenciales clientes puedan mejorar su infraestructura de vivienda de manera adecuada y minimizando riesgos sociales y económicos. Por otro lado, desde nuestro frente, fortaleceremos nuestra oferta de productos y servicios, con mejoras en el portafolio existente para mejoramiento de vivienda.

Al haberse firmado la alianza a fines de noviembre del 2023, el proyecto se encuentra en fase de diseño, previo a la implementación del 2024.

## **Nuestros canales**

### **Canales digitales**

A lo largo del 2023, nos hemos enfocado intensivamente en perfeccionar la experiencia de aquellos que interactúan con nosotros en los canales digitales. La simplificación de procesos ha sido nuestra principal prioridad, buscando la eficiencia con el cliente en el centro de nuestras decisiones estratégicas. Alineados a este enfoque, hemos logrado crecer en el número de usuarios registrados en nuestro aplicativo en un 34%.



En este contexto, es relevante destacar algunas de las funcionalidades y mejoras implementadas como un testimonio tangible de nuestro compromiso con la excelencia en el ámbito digital.

#### • Registro Digital

Desde hace más de 2 años, hemos consolidado un proceso de enrolamiento digital que posibilita a nuestros clientes y no clientes a afiliarse a nuestros canales digitales desde cualquier punto del país. El primer año estuvo dedicado a la implementación de la funcionalidad, asegurándonos de abarcar a cada tipo de registro de cliente. En el segundo año, nuestro enfoque fue mejorar el proceso para volverlo más eficiente.

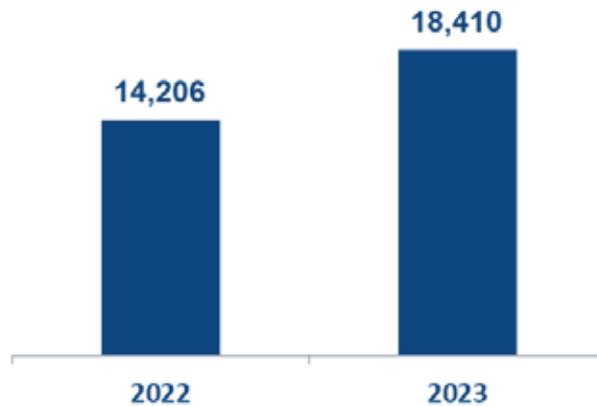
Durante el transcurso del año 2023, hemos implementado diversas mejoras que han contribuido significativamente a la experiencia del usuario, traducidas en la reducción del tiempo necesario para completar un registro. Se llevaron a cabo refinamientos de contenidos y mensajes, reducción de campos en la solicitud de ingreso de datos, simplificación de pasos mediante elecciones predeterminadas y eliminación de clics superfluos durante la operativa.

El resultado es un proceso más organizado, intuitivo y con información clara, marcando una significativa optimización. El registro que previamente demandaba más tiempo, especialmente el destinado a los No clientes, ha experimentado una drástica disminución de 29% tras las mejoras implementadas. Con este proceso digital optimizado, buscamos continuar expandiendo nuestra base de clientes digitales, ofreciéndoles acceso a una amplia gama de productos y servicios digitales.

A lo largo del 2023, logramos registrar a un total de 18,410 clientes, mientras que 969 se

volvieron clientes registrándose únicamente mediante nuestro aplicativo.

### N° Clientes con registro digital

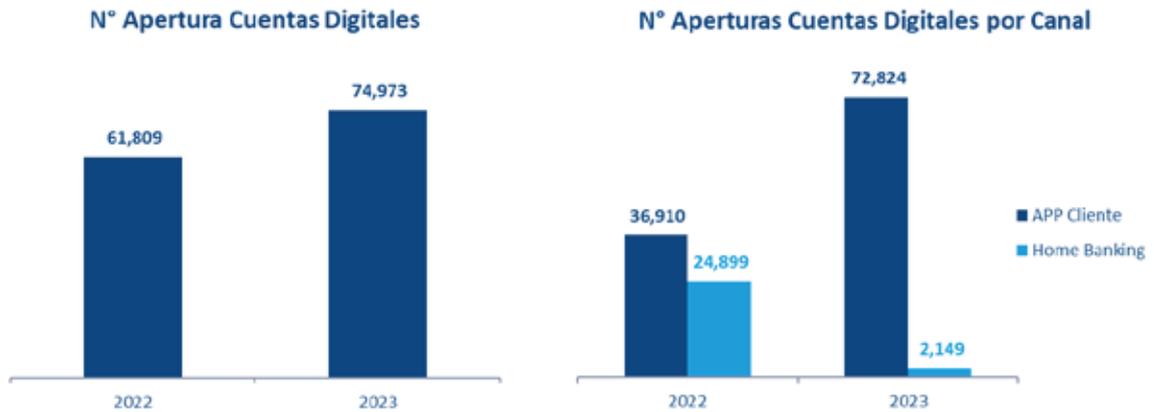


#### • Cuentas de Ahorro Digitales

En 2022, lanzamos con éxito las cuentas de ahorro 100% digitales, recibiendo una positiva acogida tanto de clientes como de no clientes en todo el país. El proceso de apertura, simple y eficiente, permitió a los usuarios crear cuentas de ahorro de manera remota, eliminando la necesidad de visitar una sucursal física. Este enfoque no solo significó ahorro de tiempo y dinero para los clientes, sino también evidenció nuestro compromiso con la sostenibilidad al reducir la impresión de papel. En su primer año de operación, se abrieron más de 61,000 cuentas de ahorro digitales.

Durante el 2023, continuamos potenciando el desarrollo de nuestro producto con mejoras sustanciales en los procesos, centrándonos especialmente en la experiencia del usuario. Además, ampliamos la cobertura del producto al incluir a personas migrantes, facilitándoles la apertura de cuentas de ahorro digitales mediante un proceso híbrido de validación. Este enfoque mantiene las ventajas para nuestros clientes, eliminando la necesidad de realizar trámites de manera presencial en nuestras oficinas.

Estos ajustes nos han permitido incrementar las aperturas de cuentas de ahorro digitales en un 21%.



### • Huella de voz

A fines de 2022, destacamos como pioneros al introducir el registro y uso de la huella de voz como un factor de autenticación biométrica, accesible para todos nuestros clientes.

Durante el 2023, nos enfrentamos al desafío de fomentar la adopción de esta innovadora tecnología entre nuestros clientes. Inicialmente, ellos deben registrar su patrón vocal para luego emplear la validación vocal en sus transacciones. En respuesta, decidimos integrar el registro de huella vocal en el proceso de enrolamiento digital, mejorando significativamente la experiencia de uso posterior.

Hasta ese momento, las aplicaciones de la biometría vocal estaban limitadas, y por ello, continuamos ampliando las funcionalidades donde esta tecnología podría ser utilizada. Algunos de nuestros casos de uso incluyeron:

- Retiro de efectivo en los Agentes Confianza. En esta modalidad, el cliente confirma la operación mediante su huella de voz, fusionando de manera efectiva la Banca digital con la Banca corresponsal permitiendo a nuestros clientes confirmar la operación con su voz.
- Autenticación reforzada en operaciones transaccionales como transferencias internas, transferencias interbancarias y pagos de tarjetas.
- Desbloqueo de usuario dentro de la aplicación, añadiendo facilidad y rapidez al proceso.

La Huella de voz ha contribuido a reforzar la seguridad de nuestros canales digitales, permitiéndonos optimizar procesos brindando facilidad sin disminuir la seguridad.

Todas estas acciones nos han permitido contar con 6,828 registros de huella de voz en el 2023 y se han hecho 4,993 usos de la huella de voz en las diferentes operaciones,

siendo las más usadas el Logueo con voz con 4,116 seguido del retiro en Agente Confianza con 666.

### • **Investigación para un rediseño centrado en el cliente**

Teniendo como foco de nuestras acciones la mejora de experiencia de nuestros usuarios, se desplegó una investigación centrada en el cliente en diferentes puntos del país. El objetivo era conocer mejor a nuestros clientes comprendiendo sus necesidades, expectativas y preferencias para poder diseñar experiencias exitosas en nuestro canal digital.

Mediante salidas a campo y la aplicación de técnicas específicas como entrevistas a profundidad, Shadowing, Sketching, A/B testing, entre otras, recogimos comentarios y experiencias de retroalimentación que posteriormente nos posibilitarán ajustar estrategias para responder a las expectativas de nuestros clientes.

Los hallazgos encontrados e insights construidos nos permiten rediseñar procesos y desarrollar servicios financieros más efectivos para brindar soluciones que aborden las necesidades y expectativas de los clientes. El objetivo es incrementar la usabilidad de nuestras plataformas digitales, mejorar la accesibilidad y mantener la seguridad para ofrecer una experiencia positiva.

### • **Generación de QR para operaciones**

Con el fin de seguir fortaleciendo nuestro ecosistema digital, en abril del 2023, Financiera Confianza lanzó una nueva opción de retiro de efectivo en los agentes corresponsales propios a través de la lectura de un código QR.

Esta modalidad de retiro inicia en la Banca digital. Nuestros clientes deben acceder a nuestro aplicativo, seleccionar la cuenta de origen e ingresar el monto que desean retirar, con esta información automáticamente se genera el código QR para que el cliente pueda acercarse al Agente, en donde éste realiza el escaneado y confirma la operación de retiro de efectivo.

La generación del QR brinda al cliente la autoatención en la operación del retiro, al permitirle adelantar los pasos que antes hacía el agente. A su vez, la operación se procesa más rápido lo que es beneficioso para el agente.

Desde su implementación, se han generado 92,294 QR, de los cuales el 93% fueron cobrados.

## • Esquina Digital

Durante el tercer trimestre de 2022, lanzamos un piloto disruptivo en 10 agencias, enfocándonos en la capacitación de un grupo selecto de colaboradores para convertirlos en expertos en la digitalización de nuestros clientes en oficinas. El propósito fundamental era que estos colaboradores establecieran interacciones significativas con los clientes que visitaban nuestras agencias para acelerar su digitalización.

Al evaluar los resultados en el último trimestre de 2022, observamos un significativo aumento del 45% en el número de enrolamientos y un 37% en el número de usuarios mensuales en las agencias del piloto. Este rendimiento nos llevó a tomar la decisión de acelerar la expansión de esta iniciativa, la cual bautizamos como "Esquina Digital". Este nuevo concepto implicaba no solo capacitar a nuestro personal sino también dotar a nuestras oficinas con un espacio físico especialmente diseñado para que los clientes se sientan atraídos a realizar consultas, promoviendo así interacciones más sólidas.

Para febrero de 2023, logramos implementar con éxito las esquinas digitales en el 100% de nuestras oficinas a nivel nacional. La introducción de estos espacios especializados ha fortalecido nuestra conexión con los clientes, permitiéndonos comprender mejor sus necesidades digitales y evaluar su nivel de conocimiento sobre diversos servicios y productos digitales.

Este enfoque ha cultivado la confianza entre nuestros clientes, garantizándoles el respaldo de personal capacitado en un entorno exclusivo dedicado al uso eficiente de la banca digital. La "Esquina Digital" ha demostrado ser un elemento fundamental para enriquecer la experiencia del cliente y consolidar nuestra posición como socios confiables en la era digital.

## Canales Físicos

• **Oficinas a nivel nacional:** En Financiera Confianza durante el 2023 brindamos más de 2,800 canales de atención presencial a nuestros clientes y público en general. Estos se clasifican en:

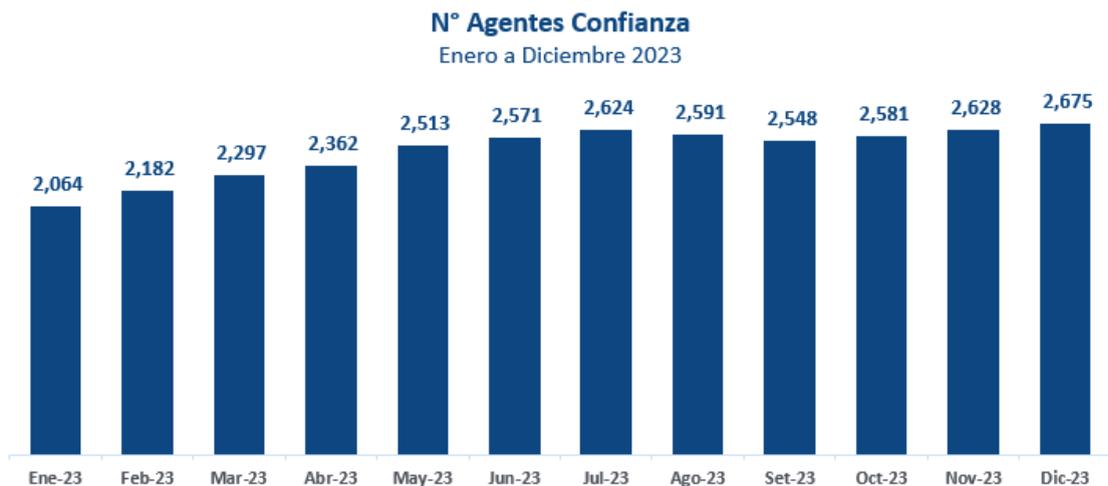
- 114 Agencias
- 27 Tambos Plus (EOBP)
- 25 Tambos Básicos (EOB)
- 2,675 Agentes Confianza

Durante el 2023, trabajamos en una nueva infraestructura para nuestras agencias, logrando mayor eficiencia conforme a nuestro plan de optimización de oficinas.

## Agentes Confianza

A inicios del 2021, comenzamos la implementación de los Agentes Confianza, con el objetivo de acercarnos aún más a nuestros clientes y agilizar de manera segura la realización de sus transacciones. Este enfoque tenía la intención de ahorrar tiempo y dinero a nuestros usuarios, eliminando la necesidad de desplazarse hasta las oficinas de Financiera Confianza. Nuestra propuesta introdujo cambios significativos en comparación con el modelo tradicional, incorporando vouchers digitales, prescindiendo de la dependencia de los POS y estableciendo condiciones diferenciadas en el mercado, especialmente orientadas a las zonas rurales.

Estos cambios que responden a nuestra estrategia se tradujeron en un notable crecimiento a lo largo de los años. Al cierre del 2021, contábamos con 789 Agentes; en 2022, esta cifra se elevó a 1,997; y para diciembre de 2023, alcanzamos un total de 2,675 Agentes Confianza. Estos números son un fiel reflejo de la efectividad de nuestro modelo, evidenciando no solo la expansión cuantitativa de nuestra red de Agentes, sino también el impacto positivo de proporcionar soluciones innovadoras y accesibles a nuestros clientes, especialmente en entornos rurales.



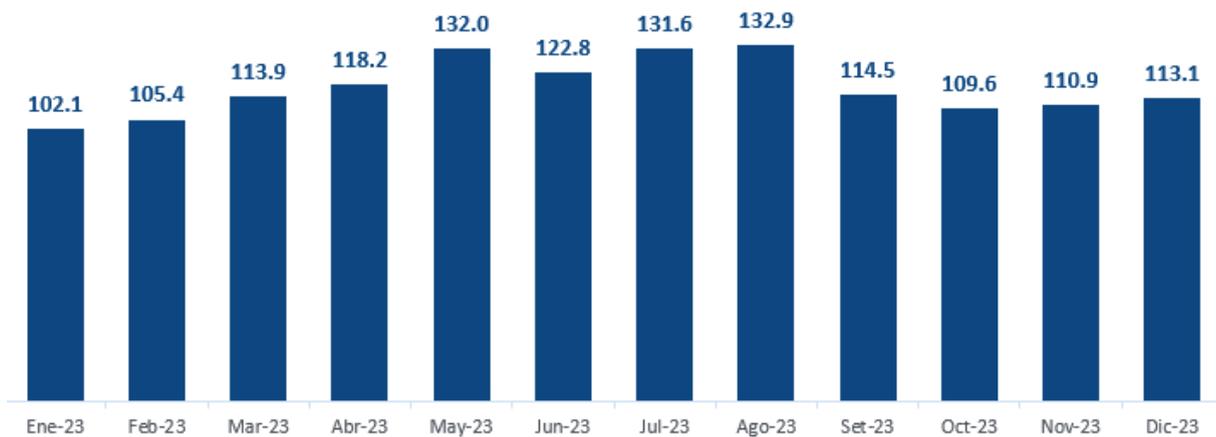
## Mapa de Ubicación de los Agentes Confianza a Nivel Nacional



Los Agentes Confianza demostraron un excelente rendimiento a lo largo del año 2023, alcanzando más de 113 mil transacciones solo en el mes de diciembre. Esto contribuyó a un total acumulado de 2,599,078 transacciones, con un valor superior a los S/780 millones.

### Transaccionalidad en miles del canal Agentes FC

Enero a Diciembre 2023



### Agentes migrantes

En línea con nuestro propósito y en el marco de nuestra estrategia de inclusión financiera, desde 2023 la población migrante también puede convertirse en Agente

Confianza, con todos los beneficios que tienen nuestros agentes nacionales como ingresos por comisiones escalonadas, bono de bienvenida y la posibilidad de incrementar sus ventas por la derivación de nuestros clientes a sus establecimientos comerciales. Al cierre del mes de diciembre del 2023 contamos con 4 Agentes Migrantes ubicados en la zona de Lima.

## Agente móvil

Durante el segundo semestre del 2023 elaboramos un nuevo modelo de agente, nuestro Agente Confianza Móvil. Este modelo fue especialmente diseñado para comerciantes que tienen un puesto fijo e itinerante y que se desplazan en diferentes localidades como ferias y eventos. Este modelo permite a estos comerciantes llevar nuestros servicios financieros de forma confiable como pagos de cuotas, retiros, depósitos, pagos de servicios y giros.

El primer Agente Confianza Móvil se instaló en el mes de septiembre en la zona de Pucallpa. Al cierre del mes de diciembre ya contamos con 9 Agentes Confianza Móviles instalados en las zonas de Pucallpa, Yurimaguas, Lima, Chachapoyas, Sechura y Puerto Maldonado, a nivel transaccional se registraron más de 2,800 transacciones en el mes de diciembre.



## Mejoras en el proceso de Retiro en Agentes

Con el compromiso de mejorar la experiencia en el canal Agente Confianza, hemos optimizado la funcionalidad de los retiros, proporcionando diversas opciones para realizar operaciones a través de nuestros agentes corresponsales.

En abril de 2023, lanzamos con éxito los Retiros por QR, una innovación integrada en el

ecosistema digital de Financiera Confianza. Esta funcionalidad permite a nuestros clientes generar un código QR desde la aplicación y realizar retiros de manera ágil y segura al mostrar el código al agente, eliminando la necesidad de ingresar números de cuenta y claves. Desde su implementación hasta el cierre de diciembre del 2023 logramos más de 85 mil transacciones de retiro con QR.

Para aquellos clientes sin acceso inmediato a su dispositivo móvil, implementamos la confirmación de retiros mediante huella de voz, brindando una opción conveniente para confirmar la operación sin depender de un smartphone.

Adicionalmente, para clientes no tan frecuentes pero enrolados en la aplicación, habilitamos los Retiros por Notificación Push. Esta opción permite recibir claves de confirmación directamente en el dispositivo del cliente al tener instalada la aplicación de Financiera Confianza, proporcionando flexibilidad y facilidad de uso.



## Agentes Confianza Satelitales y Conectividad

En el ejercicio del año 2023, nuestro compromiso con la reducción de la brecha digital en zonas rurales con limitaciones de conectividad se vio materializado a través de la implementación exitosa de nuestro modelo de agentes satelitales y conectividad.

Con el objetivo de fortalecer nuestra presencia y acelerar la digitalización de nuestros clientes, llevamos a cabo la instalación de 23 agentes de este innovador modelo en ubicaciones estratégicas, abarcando regiones clave como Arequipa, Tumbes, San Martín, Cajamarca, La Libertad, Huancavelica, Huánuco, Junín, Tacna, Piura y Puno. Esta iniciativa ha permitido ampliar significativamente nuestra cobertura y aumentar el impacto social en innumerables familias y comunidades. Al cierre del año contamos con un stock de 70 agentes en este segmento, consolidando así nuestra capacidad para continuar brindando soluciones efectivas y sostenibles en el ámbito de la conectividad.

En cuanto a la transaccionalidad, los Agentes Confianza Satelitales y Conectividad han alcanzado un hito significativo, registrando más de 17 mil transacciones en el 2023 y superando las 39 mil desde el inicio del proyecto. Estas operaciones abarcan una variedad de servicios, como cobro de cuotas, depósitos, retiro de efectivo y giros. Cada una de estas transacciones se traduce en un notable beneficio para nuestros clientes, quienes ahora experimentan un ahorro de hasta un día en tiempo dedicado y costos de transporte al evitar trasladarse hasta nuestras oficinas físicas más cercanas.

Este modelo de agente ha impactado de manera positiva a más de 3,300 personas, brindándoles la posibilidad de acceder a internet. Este logro no solo refleja la eficiencia operativa de nuestros Agentes Confianza, sino también su contribución significativa a la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes y las comunidades a las que servimos.

### Implementación de Agentes Confianza Satelital y Conectividad



## N° Agentes Satelital y Conectividad

Enero 2023 a Diciembre 2023



## Indicadores de Conectividad Remota Satelital

### Indicadores Conectividad Remota Satelital



**50%** de las personas beneficiadas por el proyecto son **mujeres**.



**4,565** clientes en la zona del proyecto con créditos por S/16.3 millones.



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



**39,569** transacciones realizadas en total.



**2,040** clientes nuevos con un total de S/2.7 millones desembolsados.



**3,389** personas beneficiadas el uso de Internet.



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



**268** total de clientes capacitados.

Datos del 18 de mayo de 2021 al 31 de diciembre de 2023

nciera  
**Confianza**

# CAPÍTULO 3 .....

## **Cultura Corporativa**



**ME  
MO  
RIA  
ANUAL**

**20  
23**

## Nuestro equipo

En el 2023 hemos continuado consolidando nuestros equipos, cerrando el año con 2,761 colaboradores, concentrándose el mayor porcentaje en el colectivo comercial y de operaciones.

El equipo de Financiera Confianza en cifras			
Género	Masculino	1528	55,2%
	Femenino	1242	44,8%
Categoría	Equipo Comercial	1993	71,9%
	Operaciones	447	16,1%
	Soporte Comercial	43	1,6%
	Staff	287	10,4%
Antigüedad	Menos de 1 año	815	29,4%
	Entre 1 y 5 años	1050	37,9%
	Más de 5 años	905	32,7%
Edad	Menos de 30 años	844	30,5%
	Entre 30 y 40 años	1426	51,5%
	Más de 40 años	500	18,1%
Territorio	Centro Oriente	626	22,6%
	Lima Selva	494	17,8%
	Nor Andino	815	29,4%
	Sur	556	20,1%
	Corporativo	279	10,1%

## Gestión de la cultura organizacional

- Adecuación de nuestra cultura organizacional:** Este 2023 iniciamos un proceso de revisión para identificar el tipo de cultura que mejor puede acompañar a nuestra estrategia, y que además, nos sirvió de insumo para la elaboración de la hoja de ruta más adecuada para fortalecer la cultura organizacional.

En alianza con la consultora Talentlab hemos logrado desarrollar, durante este año, las siguientes actividades:

Los resultados de este ejercicio se muestran a continuación,



Así se obtuvieron los siguientes elementos de nuestra de nuestra Cultura Confianza:

1. Propósito resumido: **Impulsamos tu bienestar con Finanzas productivas.**  
Se sintetizó la idea y espíritu de nuestro propósito para facilitar la interiorización y verbalización por todas las personas.
2. Aspiración definida: **Ser el aliado de confianza para poblaciones vulnerables, con foco en mujeres, rurales y migrantes.**
3. Valores adecuados a Financiera Confianza:
  - a. Impulsamos el desarrollo social -> Generamos impacto social.
  - b. El emprendedor en el centro -> Emprendedor y persona en el centro.
  - c. Aspiramos a más, se mantiene tal cual.
  - d. Somos un equipo -> Unidos en confianza.
4. Dieciocho (18) comportamientos, simples pero muy potentes.

Todo lo anterior configura un “rompecabezas” donde se integran cultura y estrategia.



- **Hoja de ruta cultural:** para poder alcanzar la cultura deseada, hemos diseñado un plan de acción (que se aterrizará y ejecutará durante el 2024) con los siguientes pilares:
  - Estratégico: mesa de cultura, plan para stakeholders, diseño de modelo de desempeño.
  - Cultura y comunicación: plan de comunicación, programa de agentes de cambio, talleres de apropiación de cultura, medición de clima.
  - Liderazgo: perfil del líder Confianza, escuela de líderes.
  - Procesos: alineamiento de la cultura en procesos de selección e inducción, en programa de reconocimiento, en gestión de disciplina, en marca empleadora.
- **Medición de clima laboral:** En el mes de julio del año 2023, realizamos una medición de pulso, considerando únicamente aquellas dimensiones en las que se había obtenido el menor porcentaje de aceptación en nuestra encuesta de clima del año 2022, y sobre las cuales se habían implementado planes de acción a inicios del año 2023. El resultado de aceptación fue del 74% y se tuvo la participación del 84% de los colaboradores.

En el mes de diciembre del año 2023 realizamos nuestra encuesta de clima laboral anual donde participaron el 93% de colaboradores y el resultado obtenido fue del 77%, mismo porcentaje obtenido en el año 2022. Sin embargo, en la medición del compromiso de los colaboradores, obtuvimos un resultado del 80%, dos puntos porcentuales más que lo que se obtuvo en el año anterior.

Algunos de los planes de acción durante el 2023 fueron:

- Se firmaron convenios con aliados estratégicos para el bienestar de colaboradores y familiares como por ejemplo Dr. Auna.
- Se mejoró la calidad de nuestros uniformes institucionales.
- Se implementó nuestra tienda virtual Confianza.
- Se reactivó el programa de reconocimiento Kaypacha, incluyendo nuestra premiación Hananpacha.
- Se implementaron nuevas oficinas.
- Se mejoraron e implementaron nuevas licencias con goce de haber.

### Beneficios otorgados a los colaboradores en 2023

- **Convenios de productos y servicios para colaboradores y sus familiares:** Incorporamos más convenios con diferentes empresas para que nuestros colaboradores y sus familiares puedan acceder a productos y servicios con precios diferenciados. i) FUNERARIA JARDINES S.A - FUNJAR (planes corporativos en servicios funerarios). ii) UTEC - Universidad de Ingeniería y Tecnología (precios corporativos en postgrado y pregrado). iii) Universidad Científica del Sur (precios corporativos en postgrado y pregrado). iv) Euroidiomas (precios corporativos en cursos de idiomas). v) Dr. Auna (plan de salud para atención médica virtual y presencial).
- **Eventos institucionales:** Este año 2023 llevamos a cabo nuestras actividades institucionales de manera presencial en nuestras principales sedes: i) Celebración de cumpleaños en agencias. ii) Día de la madre/Día del padre. iii) Celebración por nuestro décimo aniversario. iv) Fiestas para colaboradores. v) Fiestas para los hijos de colaboradores.
- **Uniformes institucionales:** A partir de lo recogido en la encuesta de Clima Laboral cambiamos el diseño de nuestro uniforme institucional, y se mejoró la calidad de las prendas.
- **Cambios en los Incentivos Monetarios:** Se realizaron cambios en el modelo de incentivos económicos para nuestra Red Comercial, adaptándonos a la estrategia actual de la empresa, haciéndolo más sencillo de entender y gestionar por los colaboradores, a la vez que reconoce de manera justa en función al cumplimiento de variables, convirtiéndose así en un potente motivador hacia la consecución de sus objetivos.
- **Tienda virtual Confianza:** Se lanzó nuestra tienda virtual Confianza, la cual permite a los colaboradores adquirir diferentes productos de la marca a

precios de costo, y con descuento por planilla hasta en dos cuotas. Nuestra tienda a la fecha cuenta con 20 productos, dentro de los cuales también se ofrecen los uniformes institucionales. Esta iniciativa ha tenido muy buena acogida, así en el 2023 se han vendido 1,766 artículos.

- **Licencias con goce de haber:** Promoviendo el equilibrio vida laboral-familiar de nuestros colaboradores, se mejoraron nuestras licencias con goce de haber y se implementaron nuevas: i) Días libres por cumplimientos de años de servicio (rangos a partir de 5 años). ii) Medio día libre por control médico de recién nacidos. iii) Días libres por adopción de niños. iv) Medio día libre por las actuaciones del Día de la madre/padre.

## Formación y Desarrollo

Continuamos potenciando nuestros programas de formación y desarrollo, lo que nos permitió promover, actualizar y fortalecer los conocimientos de los colaboradores; contribuyendo así, con su crecimiento en la organización. Dentro de los programas que desarrollamos resaltaron los siguientes:

- **Campus Microfinanzas:** Una vez más nuestra plataforma virtual de capacitación nos ha permitido llegar al 100% de nuestros colaboradores, quienes han desarrollado cursos, MOOC's, actividades y programas permitiéndonos superar, al cierre de diciembre, las 321 mil horas de formación (esto representa un promedio de 117 horas por colaborador). Cabe indicar que esta cifra incluye sesiones virtuales (sincrónicas y asincrónicas) y presenciales, las cuales también se registran en nuestra plataforma.
- **Programa de Liderazgo:** Este programa contó con la participación de 430 líderes a nivel nacional y fue organizado en alianza con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). El objetivo fue contribuir al fortalecimiento de las habilidades de Liderazgo de todos los colaboradores que gestionan equipos. Cabe precisar que esta capacitación se desarrolló en varias etapas, tuvo una duración total de 34 horas (32 horas presenciales y 2 horas virtuales) y contó con un enfoque predominantemente práctico.



- **Programa de Desarrollo Profesional - Sucesores:** Este programa tiene como objetivo identificar, formar y acompañar a los Asesores de Negocio Inclusivo con potencial para asumir posiciones de liderazgo. El 2023 logramos la participación de 144 colaboradores.
- **Club de Facilitadores:** Este programa se realiza todos los años con la claridad de la necesidad de la transmisión del conocimiento propio de la organización, al contar con un equipo de expositores internos debidamente capacitados para el reto. Mediante este club logramos impulsar el sentido de pertenencia y reconocimiento a los colaboradores que desempeñan el rol de facilitadores en la organización. En el 2023, este colectivo estuvo conformado por 92 facilitadores que impartieron 1240 horas de formación.
- **Taller “sesgos para reducir la discriminación y la exclusión financiera de población migrante”:** Este año en alianza con el Banco Mundial (IFC) desarrollamos un programa dirigido a 27 colaboradores que representaron aquellas unidades de negocio con mayor presencia de población migrante a nivel nacional. De esta manera, dimos inicio a una etapa de sensibilización sobre el tema a todos los colaboradores.
- **Onboarding para nuevos colaboradores:** Consideramos que el proceso de onboarding es muy importante para nuestra organización, pues a través de este, los nuevos miembros de nuestro equipo conocen, aprenden y se adaptan a nuestra cultura, historia, políticas, valores y razón de ser.

En el 2023, continuamos potenciando nuestro proceso de onboarding, el cual consideró entre varios aspectos: mejorar el proceso de bienvenida,

incorporar actividades de seguimiento al incorporado y mejorar el proceso de capacitación. Este año, tuvimos una participación de 1157 colaboradores.

- **Nuevo modelo de categorización (línea de carrera) de Asesores de Negocio Inclusivo individual y grupal:** La categorización es un esquema de promoción de los mejores Asesores de Negocio Inclusivo Individual y Asesores de Negocio Inclusivo Grupal de Financiera Confianza en la que todos participan trimestralmente. Con el objetivo de hacerlo más atractivo para los colaboradores, dicho modelo fue revisado y mejorado en el presente año. Este 2023, se logró categorizar 322 asesores de negocio inclusivo a nivel nacional, lo cual representa el 29% del público objetivo. Cabe indicar, que esta cifra evidencia un incremento de 10% de colaboradores categorizados respecto al año anterior.

### Gestión de Desempeño 2023

- **Diseño del modelo de gestión del desempeño:** Iniciamos el diseño del modelo de gestión de desempeño de Confianza con el fin de alinear los objetivos de los colaboradores con los de la empresa e impulsar su desarrollo. Asimismo, adquirimos una plataforma que nos permitirá automatizar y centralizar todo el proceso así como hacer seguimiento a los planes de acción y dar feedback continuo.
- **Programa Saca Tu Garra :** Con la claridad del valor de las personas en la organización a la par de la necesidad de contar con su máxima productividad, implementamos este programa para mejorar el rendimiento de los Asesores de Negocio Individual con menor desempeño en la empresa. El programa contiene un plan de refuerzo teórico de la metodología de las finanzas productivas y de acompañamiento en campo por cuatro meses. En esta primera edición contamos con 66 participantes, de los cuales el 61% logró el objetivo recuperando los niveles óptimos de productividad requeridos para el puesto.
- **Programa Kaypacha:** Continuamos con nuestro programa anual de reconocimiento Kaypacha que premia a los mejores colaboradores con base en indicadores que miden su desempeño destacado y sostenido durante el año. Se premiaron a 98 colaboradores en la Gala Kaypacha 2022, celebrada en marzo 2023, una noche donde vivieron una experiencia inolvidable.

Colectivos	Premiados
Comercial	54

<b>Operaciones</b>	12
<b>Recuperaciones</b>	10
<b>Staff y colectivos especiales</b>	22
<b>Total</b>	<b>98</b>



- Programa Hananpacha:** Llevamos a cabo la primera premiación Hananpacha por el desempeño 2022, programa que está orientado a reconocer a los mejores colaboradores del programa anual Kaypacha. Los premiados fueron 40 colaboradores que viajaron a Mendoza - Argentina para vivir la experiencia de ser los mejores entre los mejores:

<b>Colectivos</b>	<b>Premiados</b>
<b>Comercial</b>	26

<b>Operaciones</b>	3
<b>Recuperaciones</b>	3
<b>Staff y colectivos especiales</b>	8
<b>Total</b>	<b>40</b>



- **Programa personal destacado:** En el 2023 iniciamos nuestro programa de reconocimiento de personal destacado que está orientado a premiar de forma bimestral al mejor colaborador tanto del área comercial, operaciones y recuperaciones y que da visibilidad a aquellos colaboradores que sobresalen por su contribución en la bancarización así como en sus comportamientos en el día a día. Se premiaron:

<b>Colectivos</b>	<b>Premiados</b>
<b>Comercial</b>	88
<b>Operaciones</b>	21
<b>Recuperaciones</b>	10
<b>Total</b>	<b>119</b>



## Buen Gobierno Corporativo

El año 2023 ha sido un año retador para las empresas en Gobierno Corporativo, debido a que las empresas además de tomar medidas para promover la integridad ética y la transparencia, han tenido como objetivo fortalecer la confianza: contribuyendo a un entorno empresarial sostenible.

Financiera Confianza no ha sido ajena a estos desafíos. Así, en abril 2023 el Directorio de la Sociedad, aprobó la modificación de la denominación y funciones del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento que pasó a denominarse “Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG” (“Environmental, Social and Governance”), con ello se buscó que este órgano de carácter consultivo, de apoyo al Directorio en el conocimiento y revisión de los asuntos relativos al buen Gobierno Corporativo de la Empresa, se focalice en los aspectos relacionados a la sostenibilidad medioambiental, aporte de la Entidad a la sociedad y mejora en los estándares de gobernanza. Con esta inclusión se busca situar los criterios ESG en el corazón del modelo de Financiera Confianza para crear una cultura que permita medir el impacto positivo que generamos hacia clientes, colaboradores y sociedad en general con nuestra actividad. De esta manera, se incorporó como funciones a cargo de los miembros del Directorio: (i) Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento del plan anual definido a través del seguimiento de las métricas establecidas en materia medioambiental, social y de buen gobierno de la entidad; (ii) Realizar un seguimiento del reporte de las métricas clave y la ejecución de los planes definidos, a fin de asegurar que las áreas de la entidad integren los principios y compromisos ESG en su actividad diaria; (iii) Identificar los potenciales riesgos en materia de ESG que, de producirse, pudieran provocar un efecto material negativo, real o posible en la entidad, y asegurar que existen procesos de control adecuados y efectivos para gestionarlos y mitigarlos; (iv) Promocionar la sensibilización de los colaboradores de la entidad, con el objetivo de consolidar una cultura organizacional que integre los aspectos relacionados con ESG; (v) Promover que la entidad divulgue y ofrezca al público información transparente y periódica sobre la implementación, el desarrollo y los resultados de los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno; (vi) Velar por que se le informe sobre la normativa, las iniciativas, las tendencias y las mejores prácticas en el ámbito de su competencia, y los posibles efectos sobre la actividad de la entidad; y, (vii) Fomentar la participación de la entidad en actividades y alianzas que promuevan iniciativas dirigidas a impulsar una conciencia de todos los grupos de interés sobre la relevancia del impacto positivo de los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Así también, la Junta General de Accionistas, en marzo 2023, con el propósito de fortalecer la diversidad de perspectivas en el principal órgano de gobierno:

Directorio, integró al Directorio al señor José Antonio Colomer Guiu, director con vasta experiencia en el Sistema Financiero peruano, quién en su trayectoria profesional ha ocupado cargos directivos en entidades internacionales como BBVA Puerto Rico, BBVA Continental Perú, BBVA Provincial Venezuela, entre otros. Con esta designación, el Directorio de Financiera Confianza pasó a contar con un Directorio compuesto por siete (7) miembros con diversos perfiles profesionales, género y experiencias, que contribuyen con un real aporte de valor a la Sociedad.

Así, en ejecución de estos compromisos, dentro de los aspectos a resaltar en el ejercicio 2023, destacan los siguientes:

- Atención oportuna y fiable de los requerimientos de información por parte de Accionistas, especialmente, de los accionistas minoritarios, para lo que se cuenta desde hace 15 años con una Oficina especializada de Atención al Accionista. En el 2023, se atendieron 18 solicitudes de información.
- Cumplimiento de los requerimientos por los principales reguladores (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y Superintendencia de Mercado de Valores) en la presentación y divulgación de información de Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, sin que se registre incumplimiento ni sanción. En ese sentido, en el 2023, se recibieron 202 comunicaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de las cuales 91 fueron atendidas, 43 se encuentran en proceso dentro del plazo otorgado y 68 fueron informativas. Asimismo, en el 2023 se emitieron 48 hechos de importancia sobre Estados financieros, emisión de valores, acuerdos societarios, entre otros.
- Incorporación de un nuevo miembro del Directorio. Para tal efecto, se realizó la evaluación de cumplimiento de los requisitos de idoneidad técnica e idoneidad moral establecidos en la regulación externa y en nuestra normativa interna.
- Capacitación a los miembros del Directorio sobre el sistema de Cumplimiento: como todos los años, nuestros miembros del Directorio reciben una capacitación sobre el sistema de Cumplimiento, el cual contiene: Gestión de Cumplimiento Normativo, Prevención y Gestión de Riesgos de LA/FT y Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Cambio en el Funcionario de Prevención de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas: En el 2023, se cambió al Funcionario de Prevención de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, a fin que sea la actual responsable de velar por el sistema de Integridad Ética de la Entidad.

- Aprobación del “Reglamento de Comités Regulatorios y Mesas de Trabajo”. La creación del documento tiene como finalidad alinear en todas las instancias de toma de decisiones las políticas generales de gobierno corporativo para el adecuado funcionamiento de los comités regulatorios y mesas de trabajo de la empresa.
- Modificación de diversa normativa interna que refuerza el sistema de Gobierno Corporativo: El Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG analizó y elevó para ratificación del Directorio las modificaciones de los documentos normativos: Reglamento del Comité de Dirección, Reglamento de Adquisición de Bienes y Contrataciones de Servicios, Manual de Gestión de Conducta de Mercado, Código de Buenas Prácticas para la Atención a los Usuarios adecuándolos a las nuevas exigencias y contexto.
- Autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y miembros del Directorio. En marzo de 2023 se presentó al Directorio, previo análisis del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, los resultados de la autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y Director, teniendo como resultado un desempeño “Satisfactorio”. Dentro de los aspectos destacados de la gestión del Directorio, Comités de Directorio y Directorio se menciona (i) la información completa y oportuna, con la anticipación adecuada para que el órgano de gobierno tome decisiones debidamente analizadas de manera previa a las sesiones, y así se puedan afrontar los desafíos de un entorno económico, social y político complejo; (ii) agendas adecuadas para centrar las reuniones en las prioridades estratégicas que imponen los desafíos del entorno; (iii) la formulación de recomendaciones y propuestas de acción al equipo gerencial sobre cómo adaptarse a los retos del entorno complejo, volátil e incierto; (iv) movilizar al equipo gerencial a que reconsidere políticas y prácticas históricas, como respuesta al cambiante entorno político y regulatorio, (v) mantener el rigor que se ha establecido para hacer seguimiento estricto a los compromisos y acuerdos que se derivan de cada reunión; (vi) Seguimiento riguroso al cumplimiento de implementación de medidas correctivas de riesgos identificados y su rendición de cuentas cuando no se cumplan los plazo establecidos; y, (vii) resúmenes ejecutivos utilizados en los Comités de Directorio, que ayudan al análisis de la información y toma de decisiones.
- Gestión de los Oficiales de Cumplimiento: Se analizaron y aprobaron los Planes Anuales de Trabajo para el año 2023 de la Oficialía de Conducta de Mercado, Oficialía de Cumplimiento Normativo y Oficialía de Cumplimiento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y se hizo seguimiento trimestral de su cumplimiento. Además, se evaluó el

desempeño de los Oficiales, así como se aprobaron sus objetivos estratégicos para el 2023.



**CAPÍTULO 4** .....

**Gestión  
Integral del  
Riesgo**

**ME  
MO  
RIA  
ANUAL**

**20  
23**

## Gestión de Riesgos

En términos de riesgos el año ha sido complejo. La economía peruana enfrenta desafíos significativos por la desaceleración del crecimiento económico, debido a conflictos sociales y condiciones climáticas adversas. La confianza empresarial se debilitó en un entorno donde la inflación se mantuvo elevada, resultando en un consumo privado débil y un retroceso notable en la inversión privada.

En este contexto, durante el 2023 en Financiera Confianza desarrollamos estrategias y mecanismos para mejorar la calidad de las colocaciones. Esto involucró un monitoreo continuo de las autonomías crediticias y políticas, un seguimiento estricto por portafolios, supervisión de campo focalizada y sistematización de los procesos de normalización y recuperación. El objetivo principal fue detectar y gestionar de forma temprana el posible impacto de la cartera con probabilidad de default con la finalidad de fortalecer el proceso de otorgamiento de créditos, mejorar el proceso de supervisión, reforzar las acciones en el seguimiento y contención eficiente de la mora.

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

## Reactivación con Enfoque Estratégico

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

- **Mejoras de herramientas**

En el 2023 continuamos nuestro proceso de digitalización, incorporando mejoras en el App Cliente y App Microfinanzas. Además, reforzamos el control de políticas de admisión alineadas al nuevo contexto y ofrecemos la disponibilidad en línea de los créditos pre-aprobados a través de nuestros diferentes canales de atención. También incluimos mejoras en el proceso de Prórrogas y Reprogramaciones como herramienta de normalización, el cual nos permitirá atender oportunamente a nuestros clientes ante impactos por evento externo. En cuanto a las cobranzas, fortalecimos el APP Chasqui, incorporando nuevas funcionalidades, como la visualización en banca grupal, de la cartera asignada según perfil y geolocalización.

- **Crecimiento con riesgo controlado**

Durante el año 2023, llevamos a cabo ajustes y mejoras significativas en nuestros procesos, focalizándose especialmente en las metodologías de créditos automáticos pre aprobados y políticas de crédito. Este enfoque fue crucial en respuesta al nuevo contexto marcado por conflictos sociales y condiciones climáticas adversas. Implementamos un seguimiento intensivo en campo, priorizando la criticidad de las unidades de negocio, y mantuvimos un riguroso control en las políticas de originación, especialmente con clientes de mayor riesgo, como aquellos nuevos, de mayor cuantía, de sectores más susceptibles, y los establecidos en zonas más vulnerables a las condiciones climáticas.

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

Durante el 2023 se continuó con la gestión de la cartera reprogramada y mora madura con herramientas de normalización focalizadas y campañas de recuperación. También mantuvimos acciones de seguimiento y sensibilización para promover la recuperación de la “cultura de pago” de nuestros clientes, a la par que desplegamos una gestión anticipada (pre-vencimiento) y segmentada (tramos de mora) para la recuperación oportuna de los créditos, apoyados con las herramientas tecnológicas de cobranzas (Chasqui). Durante el 2023 también se realizaron gestiones de apoyo en la mora temprana a través de fuerzas recuperadoras especializadas en unidades de negocios con indicadores de riesgos elevados .

## **Principales Acciones del 2023**

Todas nuestras acciones se encuentran enmarcadas dentro de nuestro apetito al riesgo, donde destacan proyecciones periódicas y seguimiento cercano y continuo de las variables de riesgos, a fin de identificar de manera oportuna desvíos a corregir para reducir el deterioro de la cartera. En este contexto, hemos fortalecido y actualizado el control de nuestras políticas y procedimientos, acompañando la digitalización del proceso de crédito.

Desde la originación del riesgo se han implementado medidas para preservar la calidad de nuestras originaciones de crédito. Estas acciones incluyen el ajuste de los modelos de admisión, el seguimiento temprano a través de la focalización en la gestión y seguimiento de pre-cosechas, medidas prudenciales para nuevas admisiones de créditos por riesgo de efectos climatológicos, acompañamiento a 154 Unidades de Negocio (97% del total de Financiera Confianza.) Asimismo, hemos llevado a cabo una co-gestión focalizada en unidades con mayores deterioros en sus indicadores.

Además, también realizamos capacitaciones continuas a la red comercial y ejecutamos el Programa de Certificación a Administradores de forma descentralizada.

Luego de admitido el riesgo, hemos fortalecido las acciones de seguimiento y recuperación y se ha fortalecido la supervisión en campo. Estos aspectos son clave en nuestro segmento de negocio y cercanía con el cliente, para lo cual hemos mejorado nuestra metodología y herramientas de gestión.

En el ámbito de las Recuperaciones hemos implementado una serie de mejoras, con el objetivo de optimizar las cobranzas y aumentarla efectividad en la recuperación de fondos. Nos hemos enfocado en la gestión temprana, anticipada y preventiva, ofreciendo opciones a nuestros clientes para facilitar su normalización y permitirles mantener su acceso al crédito.

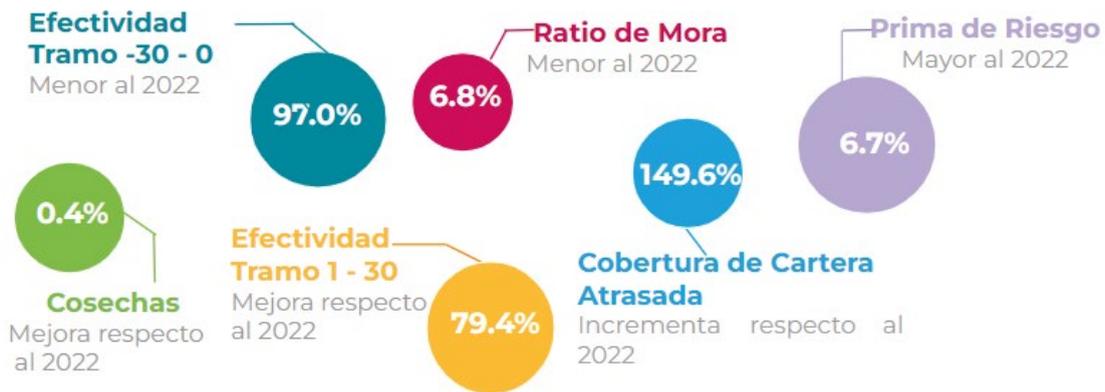
Las principales medidas que se ejecutaron en seguimiento y recuperaciones incluyen la automatización y optimización del proceso de otorgamiento de prórrogas el cual fue implementado en todos los canales de Atención (App Microfinanzas, App Clientes y Oficinas). También hemos fortalecido el proceso de Reprogramaciones en estado de emergencia; así como las facilidades de pago a través de campañas por amortización y/o cancelación de su crédito. Además, hemos establecido incentivos diferenciados para la Red de Comercialización y Recuperaciones. Otra medida implementada fue la gestión en campo al 100% en la Red de Comercialización Con relación al App chasqui, implementamos mejoras como la diferenciación de cobranza por tipo de Banca. También impulsamos la capacitación en gestión de cobranzas al 100% dirigido a Administradores de Negocio de la Red Comercial.

## Resultados de la Gestión de Riesgo de Crédito

Durante el año 2023, Financiera Confianza experimentó mejoras en la calidad de los nuevos desembolsos y las efectividades de recuperación, especialmente en el tramo 1-30. Estos indicadores se han restablecido a niveles pre-COVID. A pesar de los impactos de eventos externos, tanto sociales como climatológicos, que afectaron al sistema financiero en el 2023, logramos mantener un control

### Estado de Resultados

	Nota	2023 S/(000)	2022 S/(000)
<b>Ingresos por intereses</b>			
Disponible		7,963	6,270
Fondos interbancarios		1,383	2,472
Inversiones disponibles para la venta		3,718	2,955
Cartera de créditos directos		548,051	512,060
		<u>561,115</u>	<u>523,757</u>



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

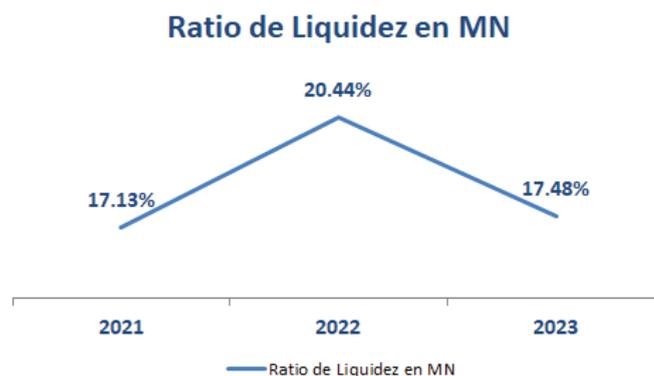
<sup>1</sup>Ratio de mora real promedio IMF's a Set-23, 9.24%

## Resultados de la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

Durante el 2023, en Financiera Confianza logramos mantener una exposición mínima al riesgo de mercado y holgura en nuestros niveles de liquidez, a pesar de la promulgación de la Ley No 31480 (de libre disponibilidad de CTS hasta Dic.23) que ocasionó la disminución de los saldos de los depósitos CTS. En este contexto, establecimos diversas estrategias que nos permitieron minimizar el impacto en los indicadores de riesgo de mercado y liquidez.

- **Ratio de Liquidez**

Contamos con activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo, los cuales se reflejan en el indicador de liquidez promedio que cerró el 2023 en 17.48%, por arriba del límite regulatorio (8.00%) e interno (10.00%) aunque inferior al nivel del 2022, debido a la optimización de activos líquidos.



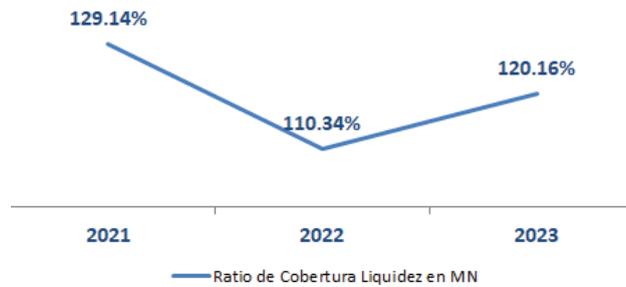
Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

- **Ratio de Cobertura de Liquidez**

Cerramos el año con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a escenarios de estrés de liquidez por 30 días. Al cierre del año 2023, nuestro Ratio de Cobertura de Liquidez se ubicaba en 120.16%, por

arriba del límite regulatorio (100.00%) y por encima de los niveles del 2022, explicado por mayor cantidad de activos líquidos y menores flujos salientes a 30 días.

### Ratio de Cobertura Liquidez en MN

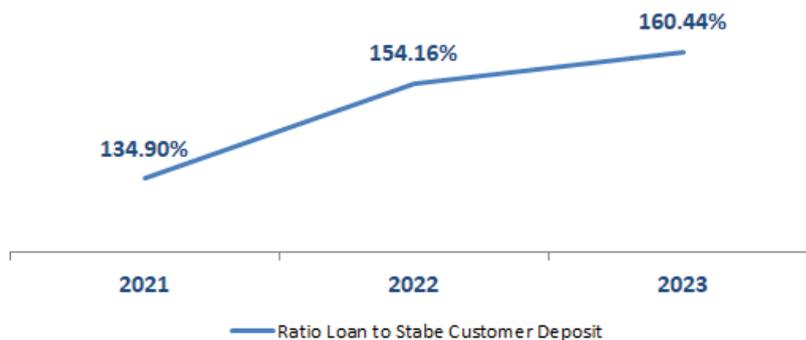


Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza.  
Elaboración propia

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

Presentamos un incremento del ratio explicado por el crecimiento de la cartera de créditos neto. El fondeo computable para el cálculo de este ratio no presenta variación significativa (ahorros , depósitos a plazo fijo de personas naturales e institucionales y depósitos por CTS) . Cabe mencionar que los saldos de cada tipo de fondeo se castigan por un haircut dependiendo que tan volátil sea el fondeo

### Ratio Loan to Stable Customer Deposit

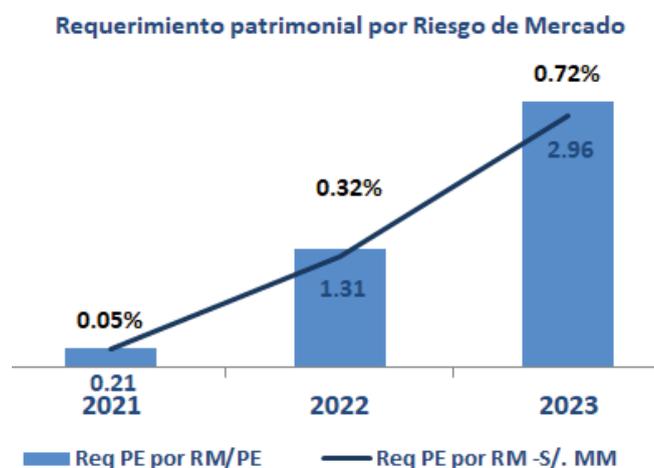


Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

- **Requerimiento patrimonial por Riesgo de Mercado**

Presentamos exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés y por tipo de cambio que afectan el margen financiero y el valor patrimonial. Nuestro requerimiento de capital por riesgo de mercado se ubicó en S/ 0.3

MM, el cual es mínimo y representa el 0.72% del patrimonio efectivo de la empresa.



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza  
Elaboración propia

- **Posición global de sobrecompra**

Al cierre de diciembre 2023 tuvimos una posición de sobrecompra de S/ 0.07MM que representa el 0.06% del patrimonio efectivo de la entidad, muy por debajo del límite regulatorio de 10%, el cual refleja la baja exposición al riesgo cambiario.

## Gestión de Riesgo Operacional

Como componente de la gestión integral del riesgo, la gestión del Riesgo Operacional en Financiera Confianza abarca el desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de administración de riesgos operacionales, gestión de la continuidad del negocio, gestión de la seguridad de la información y prevención del fraude (esta última como una línea de gestión especializada).

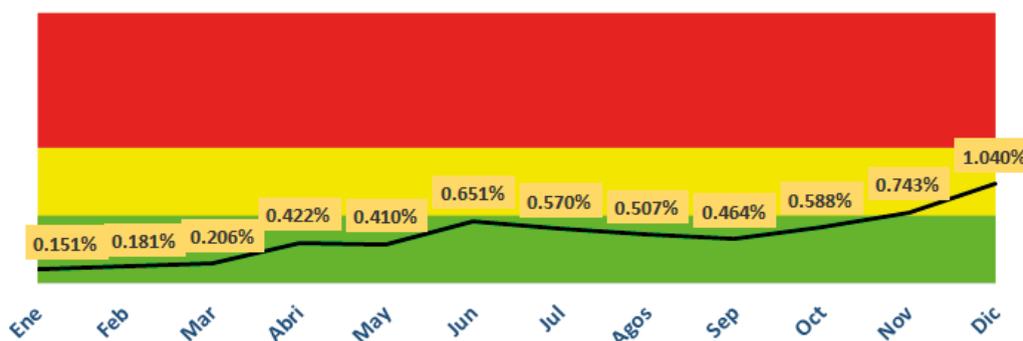
Para ello, contamos con un equipo de profesionales y herramientas especializadas, así como una estructura idónea de acuerdo a nuestro tamaño y complejidad de operaciones.

La autorización que tenemos para la autorización de uso del Método Estándar Alternativo para el cálculo del patrimonio efectivo por riesgo operacional nos ha permitido incrementar el ahorro en el capital regulatorio por este concepto. Reforzamos de manera sostenida nuestro modelo de control con la finalidad de mantener dicha autorización.

Para esta gestión se cuenta con el Indicador de Riesgo Operacional (IRO) que nos permite relacionar las pérdidas operacionales con el margen bruto (utilidad bruta).

Esta referencia nos alerta sobre la necesidad de planes de acción que permitan el desempeño dentro del rango de tolerancia aprobado. En el año este indicador cerró en la zona de tolerancia principalmente por eventos de riesgo asociados a la admisión de créditos, lo que ha motivado la revaluación integral de los riesgos y controles de los procesos asociados.

### Estado del Indicador IRO 2023



Apetito	Tolerancia	No tolerable
[0.0% ; 0.71%]	]0.71% ; 1.41%]	]1.41% ; 2.12%]

Fuente: Base de datos Bantotal de Financiera Confianza. Elaboración propia

### Gestión de Riesgo Operacional

Durante el 2023, la gestión del Riesgo Operacional en Financiera Confianza estuvo marcada por la profundización de los procesos de transformación digital y la implementación de los planes de acción derivados de la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo (ASA) en los 3 sistemas de Gestión: Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

Cabe destacar que la Gestión de Riesgo Operacional en Financiera Confianza es liderada por el Directorio, a través del Comité de Riesgos, el cual es responsable de la aprobación de políticas, procedimientos y evaluación de los riesgos operacionales a los que la empresa está expuesta. La gestión especializada de estos temas está a cargo del Comité de Riesgo Operacional, conducido por miembros del Comité de Dirección. Mientras que el despliegue a toda la empresa se hace a través del equipo de Gestores y Coordinadores de Riesgo Operacional, cuya designación corresponde a los dueños de los procesos y la presencia de colaboradores clave en las diferentes regiones geográficas donde operamos.

### Modelo de Gestión de Riesgo Operacional



Para poner en funcionamiento adecuado estos sistemas de gestión, aplicamos una metodología basada en diversas herramientas:

- **Talleres de autoevaluación:** Incluimos a los dueños del proceso y principales actores en entornos reales (red de agencias, por ejemplo) e incorporamos en estos espacios el contraste con la base de datos de eventos de pérdida e incidentes durante este proceso.
- **Gestión de la Base de datos de eventos de pérdida:** Gestionamos esta base de datos para incorporar análisis estadísticos confiables que nos permitan tomar decisiones sobre aquellos temas que impactan más a la empresa. Por ejemplo, revaluación de procesos y rediseño de controles que mitiguen los riesgos identificados producto del análisis.
- **Subcontrataciones significativas:** Incorporamos la evaluación en el proceso de contratación de servicios y productos, identificamos los casos de subcontratación y los riesgos asociados. Al respecto, el año pasado incorporamos nuevos criterios que nos permiten identificar riesgos relacionados a la transformación digital.
- **Gestión de cambios importantes y nuevos productos:** Acompañamos las diferentes iniciativas de la entidad relacionados a cambios, con especial énfasis en aquellos temas de transformación digital, esta gestión incluye la evaluación de riesgos operacionales en un marco de gestión de proyectos ágiles.
- **Gestión de Indicadores Clave de Riesgos (KRI):** Evaluamos con frecuencia adecuada los indicadores, principalmente los asociados a los procesos críticos, que permitan anticiparnos a la ocurrencia de eventos de riesgo ya

materializados anteriormente, aplicando buenas prácticas y controles eficientes.

- **Cultura y sensibilización:** Un factor importante para lograr este cambio cultural y que la gestión de Riesgo Operacional esté en el ADN de los colaboradores es la permanente sensibilización. Por ello, mantuvimos un esquema de capacitación que cubre al 100% del personal de la Red Comercial, usando modelos de formación sincrónica, así como capacitaciones asincrónicas. A esto, sumamos un plan de incentivos monetarios y no monetarios que busca mejorar constantemente el involucramiento de los equipos alineándose a los resultados y buen desempeño.
- **Sistemas:** Mantenemos el reto de profundizar el uso de herramientas informáticas (para la analítica de datos) en todos los sistemas de gestión.

### Áreas de Control Interno integradas, compartiendo conocimiento y actuando colaborativamente

En Financiera Confianza sabemos que para construir oportunidades para el desarrollo sostenible e inclusivo de las familias en situación de vulnerabilidad, es un escenario complejo y un gran reto; por ello, debemos seguir innovando y acelerando el proceso de transformación digital. Sin embargo, somos conscientes de que sin un control que nos permita mitigar las amenazas en estos nuevos entornos no podremos lograr nuestro propósito ni la sostenibilidad de nuestra entidad.

Por ello, los talleres de autoevaluación de riesgos se efectúan con todos los gestores y coordinadores de riesgo operacional de todas las áreas vinculadas a los procesos revisados, ello incluye a las oficialías de Cumplimiento PLA&FT, de Conducta de Mercado y Cumplimiento Normativo.

En dichos talleres se comparte información y conocimiento, se establecen medidas integrales para prever potenciales riesgos y amenazas, se trabajan sinergias para generar eficiencias en la supervisión de la entidad.

Dicho trabajo colaborativo ha permitido fortalecer la prevención de riesgos y mitigar el control de daños de la entidad.

## Control Interno y Cumplimiento

La División de Control Interno y Cumplimiento integra la Gestión de Riesgos no Financieros, Gestión de la Continuidad del Negocio y las oficialías de Prevención de Lavado y Financiamiento del Terrorismo, Conducta de Mercado y Cumplimiento Normativo, estas últimas con reporte funcional al Directorio, de acuerdo con la regulación vigente. Asimismo, se mantiene bajo esta división, el área de Procuraduría Antifraude a cargo de la investigación forense de fraudes. Todo ello con el objetivo de efectuar sinergias entre las unidades componentes de la segunda línea de defensa del modelo de control interno de la empresa y coadyuvar en el desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura del riesgo.

## Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Prevención del Fraude

### Seguridad de la Información y Ciberseguridad

En Financiera Confianza la protección de nuestros activos de información y sus riesgos asociados se soportan sobre un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (SGSI-C) implementado y con un nivel de madurez en crecimiento, alineado a las buenas prácticas internacionales y estándares de seguridad como ISO27001, NIST CSF y PCI DSS entre otros. Asimismo en cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución N° 504-2021-SBS y los relacionados. Dicho sistema de gestión es un habilitador importante para el logro de nuestros objetivos estratégicos.

Durante el periodo 2023 luego de haber obtenido la revalidación de la autorización de uso del método estándar alternativo (ASA 2022) nos enfocamos en robustecer dicha autorización a través de la implementación de diversas oportunidades de mejora. Adicionalmente, destacamos los siguientes logros relevantes:

- Mejora en la postura de Ciberseguridad relacionada a la protección de los datos en reposo y tránsito que fluye a través de los diferentes servicios de la GSUITE de Google a través de las mejoras implementación en la plataforma CASB, herramienta DLP de host y control de accesos a páginas web (SWG).
- Como parte de las iniciativas de Ciberseguridad a nivel corporativo se ha desarrollado el Assessment de Ciberseguridad a todas las entidades del grupo FMBBVA a través de un servicio de consultoría externo, entre los entregables más relevantes obtenidos son: análisis de brechas de la Resolución N° 504-2021-SBS, implementación del estándar de seguridad NIST CSF v1.0, estandarización de lineamientos de Ciberseguridad de nivel corporativo, plan de respuesta a Ciberincidentes y otros relacionados a

metodologías de gestión de riesgos, desarrollo seguro, trabajo remoto y estrategias de ciberseguridad.

- Fortalecimiento de las herramientas de seguridad para el trabajo remoto y/o híbrido a través de la solución VPN EMS y Fortitoken, los que nos aseguran las capas de autenticación vía un token digital y un host check que permite conexiones seguras desde dispositivos finales sin vulnerabilidades relevantes.
- Alineamiento a los factores de autenticación reforzada en canales digitales establecidos por la regulación local a través de la Resolución N° 504-2021-SBS, se implementaron los procesos de autenticación recomendados a los canales digitales que dispone la empresa.
- Cumplimiento de los planes operativos, entre los que se destaca el nivel de 170% en el proceso de capacitación y concientización en seguridad de la información y ciberseguridad, así mismo relacionado a la gestión de activos de información y riesgos de los procesos críticos y comunes y gestión de los monitoreos de controles.

En suma, en el 2023 desarrollamos principalmente las iniciativas estratégicas corporativas de ciberseguridad, continuidad en el soporte al proceso de transformación digital, un adecuado cumplimiento del SGSI-C y monitoreo de controles, con lo cual se ha mejorado la postura de ciberseguridad. Los siguientes pasos apuntan a madurar el modelo de la gestión de la Ciberseguridad basado en el cumplimiento del Roadmap estratégico como parte del proceso de mejora continua.

## **Prevención del Fraude**

Durante el 2023, las operaciones transaccionales crecieron en casi el doble en comparación al 2022. Este incremento de transacciones digitales se ha dado principalmente en los siguientes productos:

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

En el 2023, el principal reto fue mantener los estándares de seguridad establecidos en la normativa de ciberseguridad, conservando la usabilidad de las mismas: se implementaron cambios de notificaciones SMS por notificaciones por correo electrónico (agentes corresponsales), mejoras en el uso del doble factor de autenticación para operaciones que requieren una autenticación reforzada (uso de exenciones), uso de biometría voz como factor de autenticación para acceso al canal digital y confirmación de operaciones transaccionales, generando una

mejora en la experiencia de usuario y un entorno más seguro de cara a los clientes.

En relación a la seguridad en la red de agencias, la validación de identidad haciendo uso de biometría facial se desplegó al 90% de agencias. Se espera finalizar el despliegue para el primer trimestre del 2024.

Asimismo, durante el 2023, se dio inicio a la implementación de controles de prevención de fraudes para la red de agencias y agentes corresponsales. Se tiene previsto que para el 2024 se concluyan las implementaciones, lo cual permitirá un monitoreo y análisis global de las operaciones transaccionales y administrativas que los clientes realicen en: canales digitales, agentes corresponsales (agentes Confianza), y la red de agencias.

## **Continuidad del negocio**

La Gestión de la Continuidad del Negocio en Financiera Confianza se basa en el modelo de evaluación de riesgos y el proceso de análisis de impacto en el negocio (BIA). A partir de este análisis se elaboran las estrategias, Planes de Continuidad y se aplican los Programa de Ejercicios y Pruebas que permitan validar dichos planes en una situación real.

Para estar preparados para un evento de riesgo importante, ejecutamos recurrentemente pruebas en nuestro site de contingencia soportando todas las operaciones de la empresa (incluye canales y servicios). Estas pruebas, cada vez más exigentes, nos permiten afinar los procesos de recuperación. Es importante mencionar que los planes de continuidad se han actualizado en función a los nuevos escenarios generados por el trabajo remoto (híbrido). Asimismo, el comité de crisis, liderado por la Gerencia General, ha seguido atento a las diferentes situaciones que se han venido presentando relacionadas con este contexto.

# CAPÍTULO 5 .....

## Gestión Económica

ME  
MO  
RIA  
ANUAL

20  
23

## Desempeño Financiero

### Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

	Años		Variación	
	2022	2023	Abs.	%
1. Oficinas*	178	176	-2	-1.12%
Agencias	112	114	2	1.79%
Locales Compartidos	11	10	-1	-9.09%
Estación de Operaciones Básicas (EOB)	28	23	-5	-17.86%
Estación de Operaciones Básicas Plus (EOBP)	27	29	2	7.41%
2. Num. Prestatarios	265,106	285,247	20,141	7.60%
3. Num. Depositantes	642,332	673,488	31,156	4.85%
4. Num. Créditos	303,561	314,512	10,951	3.61%
5. Num. Cuentas de Ahorros vigentes	1,112,350	1,178,232	65,882	5.92%
6. Num. Operaciones en el Año	366,649	402,670	36,021	9.82%
7. Monto Desembolsado en el Año ( Miles S/)	2,834,164	2,966,437	132,273	4.67%
8. Total Personal	2,690	2,762	72	2.68%
Staff	268	279	11	4.10%
Soporte comercial	41	43	2	4.88%
Operaciones	434	447	13	3.00%
Comercial	1,947	1,993	46	2.36%

Fuente: Financiera Confianza

\*No incluye oficina administrativa

### Activos

En 2023, el nivel de activos alcanzó los S/2,675.6 millones (o \$721.4 millones), incrementándose en 6.0% (+S/152.5 millones) respecto al 2022, principalmente por el crecimiento del portafolio de créditos (+S/81.3 millones) ante mayor volumen de desembolsos y mejora de productividad en la banca grupal.

Los activos líquidos (disponible + inversiones) pasaron de representar 13.1% a 13.6% del total de activos explicado por un mayor volumen de inversión en activos financieros.

La cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 82.2% del total. De esta manera, Financiera Confianza se mantuvo dentro del top 10 del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 3.87% en el mercado de colocaciones (según información publicada por la SBS a noviembre de 2023), logrando una importante posición dentro del ranking del sector, en un contexto caracterizado por la presión inflacionaria y desaceleración económica.

En el 2023, la cartera de créditos bruta alcanzó el monto de S/2,341.2 millones (o \$631.2 millones) con lo que se registró un crecimiento interanual del 3.6%, crecimiento menor al año 2022 debido a los eventos climatológicos y conflictos sociales ocurridos en el primer trimestre del año sumado a la inflación persistente a lo largo del período.

Nuestros principales productos son Emprendiendo Confianza, Agropecuario y Construyendo Confianza los cuales concentran el 58.7%, 17.4% y 14.3% del total de la cartera de créditos respectivamente. El incremento más importante se registró en el producto Emprendiendo Confianza que alcanzó un crecimiento interanual de 9.0%.

En cuanto al stock de prestatarios este aumentó en 7.6% cerrando el año en más de 285 mil clientes, cabe resaltar el aumento en la captación de clientes nuevos que superó lo previsto, asimismo el 56.6% del stock está conformado por mujeres.

El ratio de morosidad pasó de 6.20% en diciembre de 2022 a 5.32% para diciembre de 2023, como consecuencia del avance en la efectividad de recuperaciones del portafolio atrasado.

## **Pasivos**

Los depósitos captados del público representan la principal fuente de recursos, con una participación de 63.5% del total de pasivos exigibles. La presión inflacionaria que generó el uso de los fondos de cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y depósitos CTS (Congreso aprobó la disposición del 100% de depósitos CTS hasta diciembre del 2023) por parte de las familias provocó el retroceso de las captaciones respecto al año anterior.

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

Los clientes depositantes tuvieron un crecimiento de 4.9% respecto a diciembre del 2022, totalizando en 673,488 depositantes.

Al cierre del 2023, se registra un saldo de S/698.9 millones correspondiente a adeudos y obligaciones financieras, este monto representa un incremento de 35.6% respecto al cierre del 2022, explicado por la toma de un mayor volumen de adeudos para compensar el menor crecimiento del saldo de captaciones del público y por la emisión de certificados de depósitos. Financiera Confianza colocó en el año CDN por S/. 143.1 millones mediante emisiones públicas en las que se tuvo exceso de demanda y se lograron spreads favorables considerando la coyuntura de tasas de referencia en máximos históricos. Cabe recordar que, el Segundo Programa de Emisiones de Certificado de Depósitos Negociables es de hasta S/ 200 millones, con una vigencia de 6 años.

## Patrimonio

Al cierre de 2023, el patrimonio alcanzó un saldo de S/411.9 millones (o \$111.1 millones) cayendo en -1.7% respecto a lo reportado en 2022 debido a los menores resultados del año.

Luego de la constitución de la reserva legal (S/4,280 mil), se capitalizaron el 49.9% de las utilidades distribuibles (S/ 19.2 millones) y se repartieron dividendos por el porcentaje restante. Esto contribuyó a que el ratio de capital global pase de 17.25% en 2022 a 17.63% a 2023.

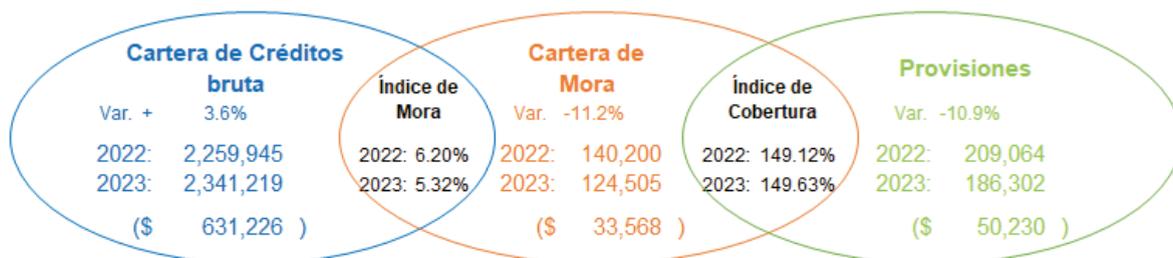
## Estado de Situación Financiera

Rubro	Dic-22	Dic-23	Dic-23	Variación	
	(miles S/)	(miles S/)	(miles \$)	abs. (miles S/)	%
Disponible	281,804	284,409	76,681	2,606	0.9%
Inversiones	47,516	78,301	21,111	30,785	64.8%
Cartera de Créditos Neta	2,095,165	2,198,479	592,742	103,314	4.9%
Cartera de Créditos Bruta	2,259,945	2,341,219	631,226	81,274	3.6%

Rendimientos Devengados	44,284	43,563	11,745	-721	-1.6%
Provisiones	-209,064	-186,302	-50,230	22,762	-10.9%
Activo fijo	18,916	21,176	5,709	2,260	11.9%
Intangible	20,137	28,537	7,694	8,400	41.7%
Otros activos	59,535	64,713	17,447	5,178	8.7%
<b>Total Activo</b>	<b>2,523,071</b>	<b>2,675,615</b>	<b>721,384</b>	<b>152,543</b>	<b>6.0%</b>
Obligaciones con el público	1,484,732	1,438,247	387,772	-46,485	-3.1%
Depósitos del sist. financiero	35,566	80,046	21,582	44,480	125.1%
Adeudos y obligaciones financieras	515,367	698,875	188,427	183,508	35.6%
Cuentas por pagar	44,435	37,722	10,170	-6,713	-15.1%
Otros pasivos	23,969	8,807	2,375	-15,162	-63.3%
<b>Total Pasivo</b>	<b>2,104,068</b>	<b>2,263,697</b>	<b>610,325</b>	<b>159,628</b>	<b>7.6%</b>
<b>Total Patrimonio</b>	<b>419,003</b>	<b>411,918</b>	<b>111,059</b>	<b>-7,085</b>	<b>-1.7%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>2,523,071</b>	<b>2,675,615</b>	<b>721,384</b>	<b>152,543</b>	<b>6.0%</b>

Fuente: Estados financieros 2023 - Financiera Confianza.  
Tipo de cambio al 31.12.2023: 3.709

### Calidad de la cartera (en miles S/)



Fuente: Estados financieros 2023 - Financiera Confianza.  
Tipo de cambio al 31.12.2023: 3.709

### Cuentas por Resultados (en miles de soles)

Los ingresos financieros fueron de S/561.1 millones (o \$151.3 millones) con un crecimiento interanual de 7.1%, explicado por la recuperación sostenida del rendimiento de cartera, así como por la menor participación de los Programas de Gobierno.

Por su parte, los gastos financieros crecieron en 47.0% alcanzando los S/134.1 millones (o \$36.2 millones). Esto, debido al encarecimiento de los depósitos y adeudos frente a un escenario de tasa de referencia en máximos históricos por presión inflacionaria.

El gasto de provisiones alcanzó S/155.1 millones (o \$41.8 millones), lo cual representa un incremento de 85.2% respecto al 2022, debido al mayor deterioro del portafolio como consecuencia de los eventos climatológicos y conflictos sociales que afectaron el norte y sur del país y cuyo efecto se dejó sentir a lo largo del año. La cobertura de cartera de alto riesgo retrocedió respecto al cierre del 2022 y se ubicó en 96.55% debido a la utilización de provisiones voluntarias para cubrir el mayor requerimiento de provisiones.

Los gastos de administración alcanzaron S/259.7 millones, lo que representa un incremento interanual de S/27.7M, lo cual se explica por el crecimiento de la fuerza de ventas e inversiones realizadas para soportar el crecimiento del año.

El Resultado Neto del ejercicio fue de S/12.0 millones, por debajo de lo alcanzado el período anterior; durante el año los resultados estuvieron presionados por el encarecimiento del fondeo y por un mayor requerimiento de provisiones frente al deterioro del portafolio.

### Estado de Resultados

Rubro	Dic-22	Dic-23	Dic-23	Variación	
	(miles S/)	(miles S/)	(miles \$)	abs. (miles S/)	%
<b>Ingresos financieros</b>	523,757	561,115	151,285	37,358	7.1%
<b>Gastos financieros</b>	-91,242	-134,140	-36,166	-42,898	47.0%
<b>Margen financiero bruto</b>	<b>432,515</b>	<b>426,974</b>	<b>115,118</b>	<b>-5,540</b>	<b>-1.3%</b>
<b>Provisiones</b>	-83,790	-155,138	-41,827	-71,348	85.2%
<b>Margen financiero neto</b>	<b>348,725</b>	<b>271,837</b>	<b>73,291</b>	<b>-76,888</b>	<b>-22.0%</b>
<b>Ingresos por servicios financieros</b>	25,082	30,763	8,294	5,681	22.6%
<b>Gastos por servicios financieros</b>	-14,173	-13,954	-3,762	219	-1.5%
<b>Margen fin. neto de ing. y gastos por serv. fin.</b>	<b>359,634</b>	<b>288,646</b>	<b>77,823</b>	<b>-70,988</b>	<b>-19.7%</b>

<b>Resultado por operaciones financieras</b>	-51,390	3,343	901	54,733	-106.5%
<b>Margen operacional</b>	<b>308,244</b>	<b>291,988</b>	<b>78,724</b>	<b>-16,255</b>	<b>-5.3%</b>
<b>Gastos de administración</b>	-231,960	-259,705	-70,020	-27,745	12.0%
<b>Depreciación y amortización</b>	-7,416	-9,355	-2,522	-1,939	26.2%
<b>Margen operacional neto</b>	<b>68,868</b>	<b>22,929</b>	<b>6,182</b>	<b>-45,939</b>	<b>-66.7%</b>
<b>Valuación de activos y provisiones</b>	-8,875	-2,383	-642	6,492	-73.2%
<b>Resultados de operación</b>	<b>59,993</b>	<b>20,546</b>	<b>5,539</b>	<b>-39,447</b>	<b>-65.8%</b>
<b>Otros ingresos y gastos</b>	330	-1,319	-356	-1,650	-499.7%
<b>Resultado del ejercicio antes de impuestos</b>	<b>60,323</b>	<b>19,227</b>	<b>5,184</b>	<b>-41,097</b>	<b>-68.1%</b>
<b>Impuestos</b>	-17,514	-7,208	-1,943	10,306	-58.8%
<b>Resultados netos</b>	<b>42,810</b>	<b>12,019</b>	<b>3,240</b>	<b>-30,791</b>	<b>-71.9%</b>

Fuente: Estados financieros 2022 - Financiera Confianza.  
Tipo de cambio al 31.12.2022: 3.709

## Creación de valor económico directo a los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	CREACIÓN DE VALOR DIRECTO
<b>Colaboradores</b>	<b>Gastos de Personal</b>
	2022: S/ 169.9M (\$ 44.6M)
	2023: S/ 193.9M (\$ 52.3M)
	<b>Plan de Beneficios (CTS)</b>
	2022: S/ 10.0M (\$ 2.6M)
	2023: S/ 11.8M (\$ 3.2M)
<b>Clientes</b>	<b>Intereses Pagados</b>
	2022: S/ 69.3M (\$ 18.2M)
	2023: S/ 92.3M (\$ 24.9M)
	<b>Gastos por Servicios recibidos de terceros</b>

<b>Proveedores</b>	2022: S/ 60.2M (\$ 15.8M)
	2023: S/ 63.9M (\$ 17.2M)
<b>Gobierno</b>	<b>Impuestos, contribuciones y tasas</b>
	2022: S/ 18.8M (\$ 4.9M)
	2023: S/ 8.5M (\$ 2.3M)
<b>Accionistas</b>	<b>Utilidades generadas</b>
	2022: S/ 42.8M (\$ 11.2M)
	2023: S/ 12.0M (\$ 3.2M)

TC 2022:3.814

TC 2023:3.709

## Emisión de certificados de depósito negociables

Durante 2023 se realizaron 4 emisiones de certificados de depósito negociables, siendo una emisión privada y tres emisiones públicas.

Fecha de emisión	Tipo de emisión	Monto colocado	Tasa	Sobredemanda (veces)
06/02/2023	Privada	PEN 70 millones	8.7187%	
27/04/2023	Pública	PEN 50 millones	8.4062%	2.28
16/11/2023	Pública	PEN 50 millones	7.1875%	3.55
14/12/2023	Pública	PEN 43.1 millones	6.7812%	2.16

# Sección III. Estados Financieros

.....



## Dictamen de los Auditores independientes

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

#### *Opinión*

Hemos auditado los estados financieros de Financiera Confianza S.A.A. (subsidiaria de Fundación BBVA para las Microfinanzas, entidad domiciliada en España, en adelante “la Financiera”), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023, y los correspondientes estados de resultados y otro resultado integral, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros, que incluyen información sobre las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la Financiera al 31 de diciembre de 2023, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo correspondientes por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú.

#### *Base de la opinión*

Realizamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en el Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Nuestras responsabilidades en virtud de esas normas se describen con más detalle en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Financiera de acuerdo el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código IESBA) junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Perú, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos y el código IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para fundamentar nuestra opinión.

## Asuntos clave de auditoría

Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período actual. Estos asuntos se abordaron en el contexto de la auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre los mismos; por lo que no proporcionamos una opinión separada sobre estos asuntos.

Hemos cumplido con las responsabilidades descritas en la sección Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros de nuestro informe, incluso en relación con estos asuntos claves de auditoría. En consecuencia, nuestra auditoría incluyó la realización de procedimientos diseñados para responder a los riesgos de incorrección material evaluados en los estados financieros. Los resultados de los procedimientos de auditoría, incluidos los procedimientos realizados para abordar los asuntos clave de auditoría, constituyen la base para la opinión de auditoría sobre los estados financieros adjuntos. A continuación, se detalla la manera en la que cada asunto clave de auditoría fue abordado durante nuestra auditoría.

Asunto clave de auditoría	Respuesta de auditoría
<b>Provisión para incobrabilidad de créditos</b>	
<p>Al 31 de diciembre de 2023, la Financiera tiene registradas, en el rubro cartera de créditos del estado de situación financiera, provisiones para créditos directos que ascienden aproximadamente a S/186,303,000 y se presentan deduciendo el saldo de los créditos.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría han consistido en lo siguiente:</p>
<p>Tal como se indica en la nota 2(e), la Financiera reconoce la provisión para incobrabilidad de créditos minoristas, en base a la revisión que realiza periódicamente la Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez, clasificando cada deudor en las categorías de normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso o pérdida en función a sus días de atraso en el pago de acuerdo con lo estipulado en la Resolución SBS 11356-2008. Al 31 de diciembre de 2023, el 99.8 por ciento de los créditos de la Financiera corresponde a créditos minoristas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hemos obtenido un entendimiento del proceso de otorgamiento y desembolso de los créditos llevado por la Gerencia de División Comercial de la Financiera.</li><li>- Hemos obtenido un entendimiento con la Gerencia de Gestión Global de Riesgo, sobre los procedimientos del cálculo que realiza el sistema de la provisión de la cartera de créditos de acuerdo a los lineamientos de la Resolución SBS 11356-2008.</li><li>- Hemos analizado las variaciones de saldos tanto de la cartera como de la provisión registrada al 31.12.2023.</li><li>- Hemos recalculado la provisión considerando lo establecido en la resolución SBS N°11356-2008 y sus modificatorias de la cartera minorista.</li><li>- Hemos realizado pruebas de verificación del cálculo sobre los días de mora e incumplimiento; y</li><li>- Hemos evaluado la idoneidad de las revelaciones en las notas de los estados financieros de la Financiera.</li></ul>

Asunto clave de auditoría	Respuesta de auditoría
Identificamos esta área como asunto clave de la auditoría de la Financiera por su significancia, el volumen de operaciones, la metodología aplicada para la revisión de los saldos, el riesgo significativo asociado a dicha cuenta y su posible repercusión en la determinación de los resultados de la Financiera.	

### *Otra información incluida en el Informe Anual 2023 de la Financiera*

La Gerencia es responsable de la otra información. La otra información comprende información incluida en la Memoria Anual de la Financiera y no forma parte integral de los estados financieros ni de nuestro informe de auditoría correspondiente.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresamos ninguna forma de conclusión que proporcione un grado de seguridad sobre ésta.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros o nuestro conocimiento obtenido en la auditoría o si de otra manera parece estar materialmente mal expresada. Si, en base al trabajo que hemos realizado, concluimos que existe un error material de esta otra información, estamos obligados a informar de ese hecho. No tenemos nada que informar en este sentido.

### *Responsabilidades de la Gerencia y los responsables del gobierno de la Financiera en relación con los estados financieros*

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

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

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

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

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

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

apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Financiera.

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

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

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

Comunicamos a los responsables del Gobierno de la Financiera, entre otros asuntos, al alcance planeado y el momento de realización de la auditoría, los hallazgos significativos de la misma, así como cualquier deficiencia significativa del control interno identificada en el transcurso de la auditoría.

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

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

Lima, Perú

12 de febrero de 2024

Refrendado por:



---

Carlos Serpa

C.P.C.C. Matrícula No. 46741

Tanaka, Valdivia J Agre

## Estado de Situación Financiera

	Nota	2023 S/(000)	2022 S/(000)		Nota	2023 S/(000)	2022 S/(000)
<b>Activo</b>				<b>Pasivo y patrimonio neto</b>			
Disponible	4	284,409	281,804	Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	1,518,293	1,520,298
Inversiones disponibles para la venta	5	78,302	47,516	Adeudos y obligaciones financieras	12	698,875	515,366
Cartera de créditos, neto	6	2,198,479	2,095,164	Cuentas por pagar	13	37,722	44,435
Cuentas por cobrar	9	17,066	21,973	Provisiones	14	5,201	7,438
Participación en asociadas		51	51	Otros pasivos	14	3,606	5,572
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	21,176	18,916	Impuestos corrientes		-	10,959
Activos intangibles	8	28,536	20,136	<b>Total pasivo</b>		<u>2,263,697</u>	<u>2,104,068</u>
Impuestos corrientes		13,443	-	<b>Patrimonio neto</b>	15		
Impuesto diferido	24	30,786	33,472	Capital social		282,721	263,492
Otros activos	10	<u>3,367</u>	<u>4,039</u>	Capital adicional		38,086	38,086
<b>Total activo</b>		<u>2,675,615</u>	<u>2,523,071</u>	Reserva obligatoria		31,488	27,207
Riesgo y compromisos contingentes	17	<u>302</u>	<u>247</u>	Reserva facultativa		47,490	47,455
				Resultados no realizados		114	(47)
				Resultados del ejercicio		<u>12,019</u>	<u>42,810</u>
				<b>Total patrimonio neto</b>		<u>411,918</u>	<u>419,003</u>
				<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>		<u>2,675,615</u>	<u>2,523,071</u>
				Riesgo y compromisos contingentes	17	<u>302</u>	<u>247</u>

## Estado de Resultados

	Nota	2023 S/(000)	2022 S/(000)
<b>Ingresos por intereses</b>			
Disponible		7,963	6,270
Fondos interbancarios		1,383	2,472
Inversiones disponibles para la venta		3,718	2,955
Cartera de créditos directos		548,051	512,060
		<u>561,115</u>	<u>523,757</u>
<b>Gastos por intereses</b>			
Obligaciones con el público		(89,065)	(67,302)
Fondos interbancarios		(117)	-
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(3,082)	(1,990)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(31,041)	(16,487)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(836)	(2,077)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(736)	(188)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(9,263)	(3,187)
Cuentas por pagar		-	(11)
		<u>(134,140)</u>	<u>(91,242)</u>
<b>Margen financiero bruto</b>		<u>426,975</u>	<u>432,515</u>
Provisión para créditos directos, neta de recuperos	6	(155,138)	(83,790)
<b>Margen financiero neto</b>		<u>271,837</u>	<u>348,725</u>
Ingresos por servicios financieros	18	30,762	25,082
Gastos por servicios financieros -	18		
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(6)	(11)
Prima al fondo de seguro de depósito		(3,945)	(4,369)
Gastos diversos		(10,003)	(9,793)
		<u>288,645</u>	<u>359,634</u>
<b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>		<u>288,645</u>	<u>359,634</u>
Resultado por operaciones financieras -			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		198	263
Ganancia en transferencia de cartera crediticia	6	3,145	2,921
Pérdida en venta de cartera crediticia	6	-	(54,574)
		<u>291,988</u>	<u>308,244</u>
<b>Margen de operación</b>		<u>291,988</u>	<u>308,244</u>
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	19	(194,489)	(170,533)
Gastos por servicios recibidos de terceros	20	(63,895)	(60,167)
Impuestos y contribuciones		(1,320)	(1,260)
		<u>(259,704)</u>	<u>(231,960)</u>
Depreciaciones y amortizaciones	7 y 8	(9,355)	(7,416)
<b>Margen de operación</b>		<u>22,929</u>	<u>68,868</u>

	Nota	2023 S/(000)	2022 S/(000)
<b>Valuación de activos y provisiones</b>			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(2,281)	(6,841)
Provisiones para litigios y demandas		(19)	(1,900)
Otras provisiones		(83)	(133)
		<u>(2,383)</u>	<u>(8,874)</u>
<b>Resultado de operación</b>		<b>20,546</b>	<b>59,994</b>
Otros ingresos y gastos, neto	21	(1,319)	330
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		<u>19,227</u>	<u>60,324</u>
Impuesto a la renta	24	(7,208)	(17,514)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>		<b>12,019</b>	<b>42,810</b>
<b>Utilidad por acción básica y diluida (en soles)</b>	22	<b>8.733</b>	<b>2.285</b>
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)	22	<u>4,902</u>	<u>4,902</u>

### Estado de Resultados y otro resultado integral

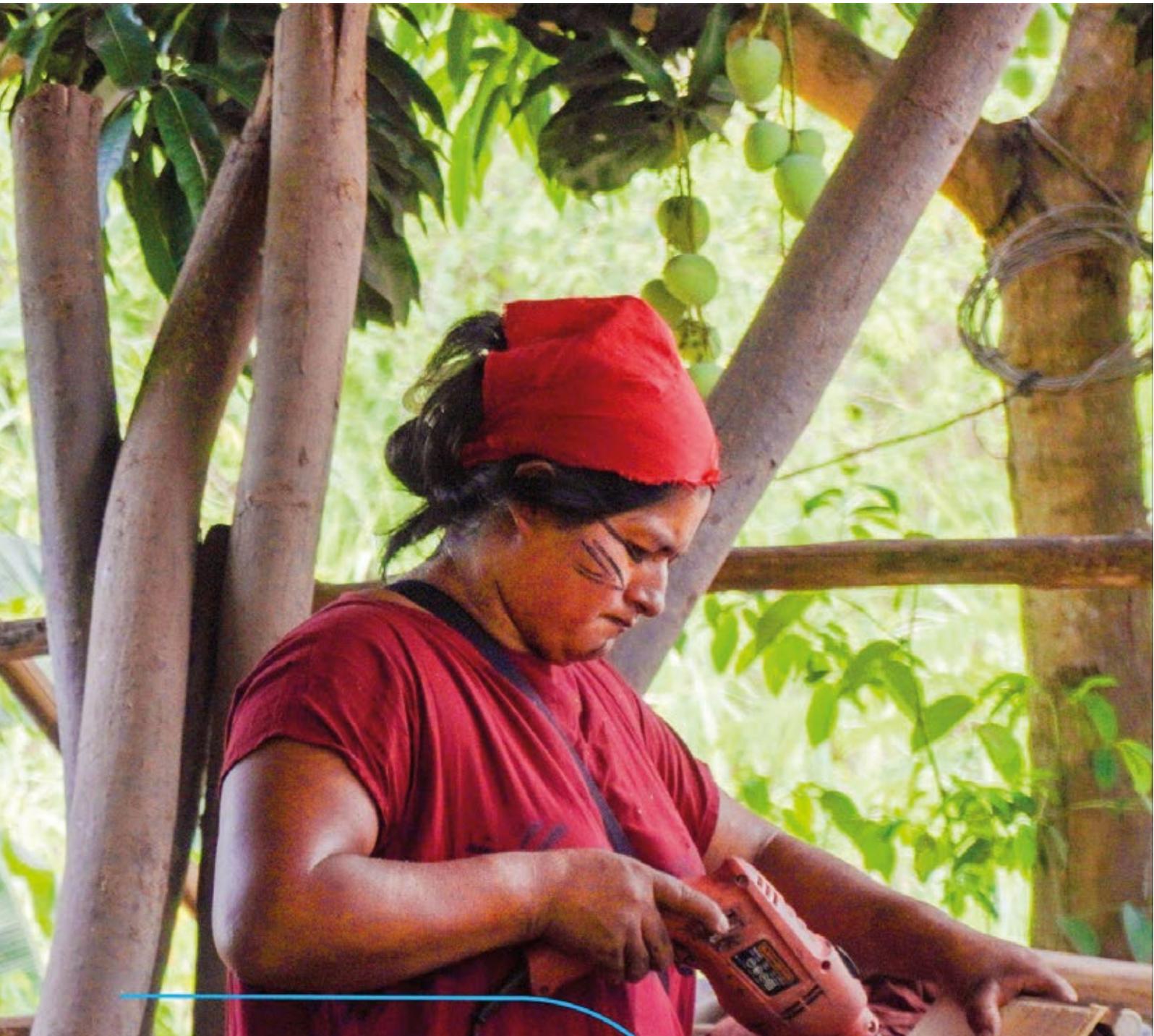
	2023 S/(000)	2022 S/(000)
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	12,019	42,810
Otro resultado integral		
Inversiones disponibles para la venta	<u>161</u>	<u>(21)</u>
<b>Total resultado integral del ejercicio</b>	<b><u>12,180</u></b>	<b><u>42,789</u></b>

## Estado de cambios en el patrimonio neto

	Fondos propios							Ajustes al patrimonio			
	Número de acciones (nota 15(a)) S/(000)	Capital social (nota 15(a)) S/(000)	Capital adicional (nota 15(b)) S/(000)	Reserva obligatoria (nota 15(c)) S/(000)	Reserva facultativa (nota 15(d)) S/(000)	Resultados acumulados (nota 15(e)) S/(000)	Resultado del ejercicio S/(000)	Total fondos propios S/(000)	Activos financieros disponibles para la venta S/(000)	Total de ajustes al patrimonio S/(000)	Total patrimonio S/(000)
<b>Saldos al 1 de enero de 2022</b>	4,876,012	262,086	38,086	26,892	46,021	-	3,155	376,240	(26)	(26)	376,214
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	42,810	42,810	-	-	42,810
Pérdida no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(21)	(21)	(21)
<b>Total resultados integrales del ejercicio</b>	-	-	-	-	-	-	42,810	42,810	(21)	(21)	42,789
Constitución de reservas	-	-	-	315	1,434	(1,749)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	26,156	1,406	-	-	-	(1,406)	-	-	-	-	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2022</b>	<b>4,902,168</b>	<b>263,492</b>	<b>38,086</b>	<b>27,207</b>	<b>47,455</b>	<b>(3,155)</b>	<b>45,965</b>	<b>419,050</b>	<b>(47)</b>	<b>(47)</b>	<b>419,003</b>
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	12,019	12,019	-	-	12,019
Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	161	161	161
<b>Total resultados integrales del ejercicio</b>	-	-	-	-	-	-	12,019	12,019	161	161	12,180
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	45,965	(45,965)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	4,281	35	(4,316)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	357,759	19,229	-	-	-	(19,229)	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	(19,265)	-	(19,265)	-	-	(19,265)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2023</b>	<b>5,259,927</b>	<b>282,721</b>	<b>38,086</b>	<b>31,488</b>	<b>47,490</b>	<b>-</b>	<b>12,019</b>	<b>411,804</b>	<b>114</b>	<b>114</b>	<b>411,918</b>

## Estado de flujo de efectivo

	Nota	2023 S/(000)	2022 S/(000)
<b>Conciliación de la ganancia neta con el efectivo y equivalentes al efectivo utilizado en las actividades de operación</b>			
Resultado neto del ejercicio		12,019	42,810
Ajustes			
Depreciaciones y amortizaciones	7 y 8	9,355	7,416
Provisión de créditos directos	6	155,138	83,790
Provisión para cuentas por cobrar	9(d)	10,316	7,510
Impuesto diferido	24	2,687	(4,499)
Provisiones		(2,239)	(2,267)
Otros			34
<b>Variación neta en activos y pasivos</b>			
Impuesto a la Renta Corriente		(24,402)	17,905
Cartera de créditos		(258,453)	(199,523)
Inversiones disponibles para la venta		(30,624)	(24,565)
Otros activos		(4,737)	(19,795)
Obligaciones con el público		(2,005)	21,117
Cuentas por pagar y otras		(27,944)	15,281
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo neto utilizado en actividades de operación</b>		<u>(160,889)</u>	<u>(54,786)</u>
<b>Actividades de inversión</b>			
Venta de inmuebles, mobiliario y equipo		-	-
Compras de inmuebles, mobiliario y equipo	7	(6,760)	(2,616)
Compras de intangibles	8	(13,255)	(7,834)
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>		<u>(20,015)</u>	<u>(10,450)</u>
<b>Actividades de financiamiento</b>			
Aumento de adeudos y obligaciones financieras		26,726	91,894
Aumento por emisión de certificados negociables		156,783	52,154
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo neto proveniente de las actividades de financiamiento</b>		<u>183,509</u>	<u>144,048</u>
Aumento neto del efectivo y equivalentes al efectivo en el año		2,605	78,812
Saldo de efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del año		<u>281,804</u>	<u>202,992</u>
<b>Saldo de efectivo y equivalentes al efectivo al final del año</b>	4	<u>284,409</u>	<u>281,804</u>



## **Sección IV. Anexos**

.....



## Perfil de los miembros del Directorio

### Ramón Feijóo López

#### Presidente de Directorio

#### Director Titular e Independiente

Presidente del Directorio de Financiera Confianza, con calidad de Director Independiente. Miembro del Directorio de Fondo Esperanza SpA, y Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Se ha desempeñado en diversos cargos, tales como Director de Recursos Humanos de España, Portugal y Áreas Globales en BBVA, Director de Gestión de Directivos del Grupo BBVA, Director de Gestión de Recursos Humanos de la Red Minorista en España del BBVA. Licenciado en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid. Magíster en Administración de Empresas (MBA) en INSEAD, Fontainebleau y Magíster en Banca y Finanzas por la Universidad Autónoma de Madrid.

### Elizabeth Matilde Ventura Egoavil

#### Vice-Presidente del Directorio

Fundadora y Presidenta Ejecutiva de Edpyme Confianza y Financiera Confianza S.A. desde 1999 hasta 2012. Directora y fundadora de la ONG SEPAR. Se ha desempeñado como Presidente de la Cámara de Comercio de Huancayo (2002-2003) y Presidente del Patronato del FFCFC del Perú. Actualmente, también es miembro del Directorio de Andean Valores Perú S.A y de la Sociedad Clínica Hamilton Naki S.A.. Conferencista en temas de Crédito Rural, Microfinanzas para Mujeres e Iniciativas sobre Energía Renovable, nacional e internacional. Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad Nacional del Centro del Perú, Magíster en Gestión de Negocios Globales por la Universidad del Pacífico, Máster International Business, mención en Negocios con América Latina y Europa por la Universitat Pompeu Fabra (España), Coach in Coaching by Values y estudios de especialización en materia de Género, Microfinanzas y Planificación Social para el Desarrollo.

### Javier Manuel Flores Moreno

#### Director Titular

Director General de la Fundación Microfinanzas BBVA, así como miembro del Directorio de Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia, Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana, Fondo Esperanza SpA y Emprende Microfinanzas S.A. en Chile, y Soluciones de Microfinanzas S.A. en Panamá. Ha desempeñado distintos cargos, tales como, Presidente Ejecutivo y Director de BBVA Puerto Rico, Director de BBVA Securities of Puerto Rico, Inc., Presidente y Director del BBVA International Investment Corporation y Miembro del Comité de

Dirección del BBVA USA. De igual manera, ha ejercido el rol de Director de Gestión de Recursos Humanos en el Banco Bilbao, Vizcaya, Argentaria; Director General Consumer Finance y Director General de Expansión en Europa en Finanzia; Director Territorial de Canarias, Director Regional de Baleares y Director de la Zona Málaga/Melilla en Argentaria; y Director Regional de Empresas y Regional de Andalucía en el Banco Exterior de España. Abogado por la Universidad de Murcia, con maestría en Business Administration (MBA) por la University of Houston, Texas y estudios en Executive PDG por el IESE Business School.

## **Mercedes Gómez Restrepo**

### **Directora Titular**

Ha sido miembro de treinta y cuatro (34) Juntas Directivas de diferentes empresas, tales como, Sociedad Colombiana de Economistas, Fundación Granahorrar, Leasing Colombia, Fundación para el Desarrollo de Tunja Fundat, entre otras. Ha ejercido diversos cargos como Presidenta Ejecutiva del Banco de las Microfinanzas Bancamía en Colombia, Gerente General de la Corporación Mundial de la Mujer en Colombia, Directora Ejecutiva de la Asociación Nacional de Fundaciones y Corporaciones para el Desarrollo de la Microempresa. Economista Industrial. Magíster en Administración Industrial por la Universidad del Valle – Cali. Actualmente, también es miembro de la Junta Directiva de Corporación Transformar desde el Conocimiento, miembro de la Junta Directiva de Fundación Acción Interna y de la Junta Directiva de Club de Banqueros y Empresarios, todos ellos de Colombia.

## **Ignacio Rojas Marcos Castelló**

### **Director Titular e Independiente**

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

## **Elvira María Elizabeth Nava Salinas**

### **Directora Titular e Independiente**

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

## **José Antonio Colomer Guiu**

### **Director Titular**

Actualmente es Presidente del Directorio del Banco ADOPEM, entidad miembro del GFMBBVA. Ha desempeñado diversos cargos como miembro de consejos de distintos grupos corporativos, entre los que destacan, Mapfre, BBVA Continental, Telefónica del Perú, Repsol Perú, FCB Barcelona, Bancamía en Colombia, Microserfin en Panamá, entre otros. Asimismo, en su trayectoria profesional ha ocupado cargos directivos en entidades internacionales como BBVA Puerto Rico, BBVA Continental Perú, BBVA Provincial Venezuela. Reconocido como el Banquero del Año en Perú (2001 y 2005), Top Management Award - Puerto Rico (1998), Encomiendo de la Orden al Mérito Civil por el Gobierno de España (2004) y Ecomiendo de la Orden de Isabel la Católica por el Gobierno de España (2007). Cuenta con estudios de Administración y Dirección de Empresas y Marketing Esade, Barcelona. Con estudios de Gestión Financiera y Económica en American Management Associations; y, estudios de liderazgo e innovación en IESE, Barcelona.

## **Perfil de la Alta Gerencia**

### **Ana Cecilia Akamine Serpa**

#### **Gerente General**

Ha sido designada como Gerente General desde el 1 de mayo de 2022. Previamente, se desempeñó como Gerente de División de Estrategia y Finanzas desde el 2013 y Gerente de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente desde 2011. Participó en los procesos de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Antes de unirse a Financiera Confianza, trabajó durante varios años en el Banco BBVA Continental en diversas responsabilidades como Gerente de Gestión Financiera y Responsable de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa. Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector de banca y microfinanzas.

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

### **Carla Barrionuevo Gomez Moron**

#### **Gerente de División de Personas y Administración**

Asume el cargo de Gerente de División de Personas y Administración en noviembre de 2022. Es Ingeniera Industrial titulada de la Universidad de Lima, MBA por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile e INCAE de Costa Rica y ha realizado el Programa de Dirección Gerencial del PAD de la Universidad de Piura. También cuenta con estudios complementarios en agilidad, transformación digital, responsabilidad social y otros relacionados.

Tiene más de 13 años liderando equipos de Gestión de Personas, además de encargarse del diseño y desarrollo de estrategias para la sostenibilidad del negocio en empresas líderes de distintos sectores. Su última experiencia ha sido en la Agroindustrial Grupo Rocío, donde se desempeñó como Gerente de Sostenibilidad y Gestión de Personas. Catedrática en la Universidad de Lima desde hace más de 25 años.

## **Mavilo Calero Gamarra**

### **Gerente de División Comercial**

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

Asimismo, ha sido consultor en temas financieros y director técnico para México, Argentina y Uruguay en Planet Finance. Cuenta con 28 años de experiencia en el sector microfinanciero en Perú y a nivel internacional, habiendo desempeñado roles y funciones orientados al desarrollo de estrategias comerciales, negocios e innovación..

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

## **Víctor Segundo Blas Campos**

### **Gerente de División de Estrategia y Finanzas**

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

Es Economista por la Universidad Nacional de Trujillo, con una maestría en Administración Estratégica de Empresas por el Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú, graduándose con honores. Cuenta con experiencia docente a nivel de pre y posgrado en las especialidades de Economía y Finanzas en reconocidas universidades del país.

## **Pilar Flores Pinedo**

### **Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez**

Se desempeña como Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez desde el 2013. Anteriormente estuvo a cargo de la Gerencia de Riesgos en Caja Nuestra Gente, formando parte del proceso de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Ha ocupado distintos puestos de responsabilidad por más de 20 años dentro del área de Riesgos en BBVA Perú. Cuenta con amplia experiencia profesional en el diseño y desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo, especializándose en la industria microfinanciera.

Es licenciada en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuenta con un Máster en Microfinanzas y Desarrollo Social por la Universidad Alcalá de Henares de Madrid (España). Tiene formación académica en programas de Dirección y Competitividad Empresarial diseñados por la Escuela de Negocios ESAN, y de Banca y Finanzas por la Universidad de Lima; además posee formación especializada en Análisis y Gestión de Riesgos Socioambientales y de Ecoeficiencia para Instituciones Financieras (BID y UNEP-FI) y Programa de Gerencia de la Sostenibilidad en INCAE (Costa Rica).

## **Bárbara Castro Segura**

### **Gerente de División de Servicios Jurídicos**

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

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

Ha ocupado cargos directivos en instituciones gremiales como ASBANC, donde se desempeñó como Presidente del Comité de Ética y Relaciones con las Personas. Antes de unirse a Financiera Confianza ha ocupado cargos de alta dirección en entidades financieras del Grupo BBVA y el Grupo Intercorp. Cuenta con una trayectoria de más de 19 años de experiencia en banca y microfinanzas.

Abogada por la Pontificia Universidad Católica del Perú, con especialización en Finanzas Corporativas y Microfinanzas por la Universidad del Pacífico. Posee un Máster en Business Administration (MBA) por INCAE Business School y la

Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Certificada por el MIT Professional Education en Transformación Digital y Nuevas Tecnologías y en Liderazgo Adaptativo por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Es Coach Ejecutiva por The Internacional School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño.

### **Arliny Esther Díaz Valiente** **Auditora General**

Se desempeña como Auditora General desde mayo de 2022, siendo ratificada en septiembre del mismo año. Se incorporó a la Financiera, en enero del 2019 como Responsable de la Unidad de Auditoría de TI.

Anteriormente, trabajó 13 años en la Contraloría General de la República como Auditora Especialista en Sistemas y Supervisora de Auditoría; y desde octubre de 2016, se incorporó al sector financiero como Auditora de Sistemas Senior.

Es Ingeniera de Sistemas de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo. En septiembre de 2023, obtuvo la certificación internacional Certified Internal Auditor (CIA), otorgada por el Instituto de Auditores Internos Global (The IIA), la cual establece un estándar de excelencia en la profesión.

Asimismo, cuenta con las certificaciones internacionales Certified Information Systems Auditor (CISA) y Certified Information Security Manager (CISM), ambas otorgadas por la Asociación de Auditores de Sistemas (ISACA Global), la certificación internacional Lead Auditor ISO 27001 y con otros estudios y certificados, relacionados a las áreas de su experiencia profesional.

### **Mario Fernando Altamirano Cárdenas** **Gerente de División de Control Interno y Cumplimiento**

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

Antes de unirse a la organización, estuvo a cargo de la Gerencia de Auditoría de Sistemas y posteriormente de la Gerencia de Auditoría de Red del Banco BBVA Continental, en Perú, además fue Director de Auditoría en el Banco BBVA Paraguay en el período 2012 al 2018. Cuenta con más de 29 años de experiencia en el área de auditoría y control interno de entidades del sistema financiero.

Es Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería y cursó satisfactoriamente el Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE) de informática dictado por la Universidad ESAN.

### **Roger Mauricio Huapaya Chamochumbi** **Gerente de División de Innovación y Desarrollo**

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

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

### **Yuri Marco Dolorier Orellana** **Gerente de División de Operaciones, Tecnología y Canales**

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

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

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

## Información Relacionada al Mercado de Valores

Detalle de la información referida a las cotizaciones mensuales correspondientes al ejercicio 2023 de los valores representativos de deuda de Financiera Confianza inscritas para su negociación en Rueda de Bolsa.

### Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año.Mes	COTIZACIONES 2023				Precio Promedio
			Apertura	Cierre	Máximo	Mínima	
			S/	S/	S/	S/	S/
PEP16940Q141	FCONF2CD1A	2023-04	99.7760	99.7760	99.7760	99.7760	99.7760
PEP16940Q158	FCONF2CD1B	2023-11	96.6573	97.0021	97.0021	96.6573	96.7263

En el caso de las acciones comunes emitidas por su representada, se ha verificado que éstas no han registrado negociación en Rueda de Bolsa durante el año 2023.

## Clasificación de riesgos

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

	Dic-21	Dic-22	Jun-23
	Class /Apoyo	Moody's /Apoyo	Moody's /Apoyo
Fortaleza Financiera	A- / A-	A- / A-	A- / A-
Certificados de Depósito Negociables	CLA-1- / CP-1 (pe)	ML A-1.pe / CP-1 (pe)	ML A-1.pe / CP-1 (pe)
Perspectivas	Estable / Estable	Estable / Estable	Estable / Estable

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

Otros fundamentos identificados son el adecuado ratio de solvencia y los adecuados niveles de cobertura.

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

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

#### **Simbología Apoyo & Asociados:**

- *CATEGORÍA A: Muy buena fortaleza financiera. Corresponde a aquellas instituciones que cuentan con una muy buena capacidad de cumplir con sus obligaciones, en los términos y condiciones pactados, y de administrar los riesgos que enfrentan. Se espera que el impacto de entornos económicos adversos no sea significativo.*
- *CP-1 (pe): Corresponde a la más alta capacidad de pago oportuno de sus obligaciones financieras reflejando el más bajo riesgo crediticio.*
- *Se utiliza la nomenclatura (+) y (-), para otorgar una mayor graduación de riesgo relativo dentro de la categoría.*

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

El año 2023 ha sido un año retador para las empresas en Gobierno Corporativo, debido a que las empresas además de tomar medidas para promover la integridad ética y la transparencia, han tenido como objetivo fortalecer la confianza: contribuyendo a un entorno empresarial sostenible.

Financiera Confianza no ha sido ajena a estos desafíos. Así, en abril 2023 el Directorio de la Sociedad, aprobó la modificación de la denominación y funciones del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento que pasó a denominarse “Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG” (“Environmental, Social and Governance”), con ello se buscó que este órgano de carácter consultivo, de apoyo al Directorio en el conocimiento y revisión de los asuntos relativos al buen Gobierno Corporativo de la Empresa, se focalice en los aspectos relacionados a la sostenibilidad medioambiental, aporte de la Entidad a la sociedad y mejora en los estándares de gobernanza. Con esta inclusión se busca situar los criterios ESG en el corazón del modelo de Financiera Confianza para crear una cultura que permita medir el impacto positivo que generamos hacia clientes, colaboradores y sociedad en general con nuestra actividad. De esta manera, se incorporó como funciones a cargo de los miembros del Directorio: (i) Evaluar periódicamente el grado de cumplimiento del plan anual definido a través del seguimiento de las métricas establecidas en materia medioambiental, social y de buen gobierno de la entidad; (ii) Realizar un seguimiento del reporte de las métricas clave y la ejecución de los planes definidos, a fin de asegurar que las áreas de la entidad integren los principios y compromisos ESG en su actividad diaria; (iii) Identificar los potenciales riesgos en materia de ESG que, de producirse, pudieran provocar un efecto material negativo, real o posible en la entidad, y asegurar que existen procesos de control adecuados y efectivos para gestionarlos y mitigarlos; (iv) Promocionar la sensibilización de los colaboradores de la entidad, con el objetivo de consolidar una cultura organizacional que integre los aspectos relacionados con ESG; (v) Promover que la entidad divulgue y ofrezca al público información transparente y periódica sobre la implementación, el desarrollo y los resultados de los aspectos medioambientales, sociales y de buen gobierno; (vi) Velar por que se le informe sobre la normativa, las iniciativas, las tendencias y las mejores prácticas en el ámbito de su competencia, y los posibles efectos sobre la actividad de la entidad; y, (vii) Fomentar la participación de la entidad en actividades y alianzas que promuevan iniciativas dirigidas a impulsar una conciencia de todos los grupos de interés sobre la relevancia del impacto positivo de los temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Así también, la Junta General de Accionistas, en marzo 2023, con el propósito de fortalecer la diversidad de perspectivas en el principal órgano de gobierno: Directorio, integró al Directorio al señor José Antonio Colomer Guiu, director con vasta experiencia en el Sistema Financiero peruano, quién en su trayectoria profesional ha ocupado cargos directivos en entidades internacionales como BBVA Puerto Rico, BBVA Continental Perú, BBVA Provincial Venezuela, entre otros. Con esta designación, el Directorio de Financiera Confianza pasó a contar con un Directorio compuesto por siete (7) miembros con diversos perfiles profesionales, género y experiencias, que contribuyen con un real aporte de valor a la Sociedad.

Así, en ejecución de estos compromisos, dentro de los aspectos a resaltar en el ejercicio 2023, destacan los siguientes:

- Atención oportuna y fiable de los requerimientos de información por parte de Accionistas, especialmente, de los accionistas minoritarios, para lo que se cuenta desde hace 15 años con una Oficina especializada de Atención al Accionista. En el 2023, se atendieron 18 solicitudes de información.
- Cumplimiento de los requerimientos por los principales reguladores (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y Superintendencia de Mercado de Valores) en la presentación y divulgación de información de Junta General de Accionistas, Directorio y Comités de Directorio, sin que se registre incumplimiento ni sanción. En ese sentido, en el 2023, se recibieron 202 comunicaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de las cuales 91 fueron atendidas, 43 se encuentran en proceso dentro del plazo otorgado y 68 fueron informativas. Asimismo, en el 2023 se emitieron 48 hechos de importancia sobre Estados financieros, emisión de valores, acuerdos societarios, entre otros.
- Incorporación de un nuevo miembro del Directorio. Para tal efecto, se realizó la evaluación de cumplimiento de los requisitos de idoneidad técnica e idoneidad moral establecidos en la regulación externa y en nuestra normativa interna.
- Capacitación a los miembros del Directorio sobre el sistema de Cumplimiento: como todos los años, nuestros miembros del Directorio reciben una capacitación sobre el sistema de Cumplimiento, el cual contiene: Gestión de Cumplimiento Normativo, Prevención y Gestión de Riesgos de LA/FT y Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- Cambio en el Funcionario de Prevención de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas: En el 2023, se cambió al Funcionario de Prevención de Responsabilidad Administrativa de las Personas Jurídicas, a

fin que sea la actual responsable de velar por el sistema de Integridad Ética de la Entidad.

- Aprobación del “Reglamento de Comités Regulatorios y Mesas de Trabajo”. La creación del documento tiene como finalidad alinear en todas las instancias de toma de decisiones las políticas generales de gobierno corporativo para el adecuado funcionamiento de los comités regulatorios y mesas de trabajo de la empresa.
- Modificación de diversa normativa interna que refuerza el sistema de Gobierno Corporativo: El Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG analizó y elevó para ratificación del Directorio las modificaciones de los documentos normativos: Reglamento del Comité de Dirección, Reglamento de Adquisición de Bienes y Contrataciones de Servicios, Manual de Gestión de Conducta de Mercado, Código de Buenas Prácticas para la Atención a los Usuarios adecuándolos a las nuevas exigencias y contexto.
- Autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y miembros del Directorio. En marzo de 2023 se presentó al Directorio, previo análisis del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, los resultados de la autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y Director, teniendo como resultado un desempeño “Satisfactorio”. Dentro de los aspectos destacados de la gestión del Directorio, Comités de Directorio y Directorio se menciona (i) la información completa y oportuna, con la anticipación adecuada para que el órgano de gobierno tome decisiones debidamente analizadas de manera previa a las sesiones, y así se puedan afrontar los desafíos de un entorno económico, social y político complejo; (ii) agendas adecuadas para centrar las reuniones en las prioridades estratégicas que imponen los desafíos del entorno; (iii) la formulación de recomendaciones y propuestas de acción al equipo gerencial sobre cómo adaptarse a los retos del entorno complejo, volátil e incierto; (iv) movilizar al equipo gerencial a que reconsidere políticas y prácticas históricas, como respuesta al cambiante entorno político y regulatorio, (v) mantener el rigor que se ha establecido para hacer seguimiento estricto a los compromisos y acuerdos que se derivan de cada reunión; (vi) Seguimiento riguroso al cumplimiento de implementación de medidas correctivas de riesgos identificados y su rendición de cuentas cuando no se cumplan los plazo establecidos; y, (vii) resúmenes ejecutivos utilizados en los Comités de Directorio, que ayudan al análisis de la información y toma de decisiones.
- Gestión de los Oficiales de Cumplimiento: Se analizaron y aprobaron los Planes Anuales de Trabajo para el año 2023 de la Oficialía de Conducta de Mercado, Oficialía de Cumplimiento Normativo y Oficialía de Cumplimiento

de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y se hizo seguimiento trimestral de su cumplimiento. Además, se evaluó el desempeño de los Oficiales, así como se aprobaron sus objetivos estratégicos para el 2023.

## Pilar I. Derecho de los Accionistas

### Principio 1: Paridad de trato

#### Pregunta I.1

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

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

#### Pregunta I.2

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>

¿La sociedad cuenta únicamente con acciones con derecho a voto?	<b>X</b>	La Sociedad mantiene, desde su constitución hasta la fecha, únicamente acciones con derecho a voto, promoviendo la existencia exclusiva de este tipo de acciones. Sin embargo, por acuerdo de la Junta General de Accionistas se pueden crear acciones de distinta clase con o sin derecho a voto.
---	----------	--

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital
S/ 282'721,076.25	S/ 282'721,076.25	5 ' 259,927

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

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

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

Pregunta I.3	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
--------------	-----------	-----------	---------------------

En caso de que la sociedad cuente con acciones de inversión, ¿La sociedad ejecuta una política de redención o canje voluntario de acciones de inversión por acciones ordinarias?			La Sociedad no cuenta con acciones de inversión.
--	--	--	--

## Principio 2: Participación de los accionistas

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

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

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

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

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

Pregunta I.5	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
--------------	-----------	-----------	---------------------

<p>1. ¿La sociedad tiene como política que las propuestas del Directorio referidas a operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas (i.e, fusiones, adquisiciones, escisiones, ampliaciones de capital, entre otras) sean explicadas previamente por dicho órgano en un informe detallado con la opinión independiente de un asesor externo de reconocida solvencia profesional nombrado por el Directorio?</p>	<p><b>X</b></p>		<p>En el Código de Gobierno Corporativo se establece expresamente como obligación del Directorio de Financiera Confianza el Deber de Diligencia y Legalidad conforme al cual, dado el carácter fiduciario de su responsabilidad, los miembros del Directorio se encuentran obligados a asegurar el cumplimiento por parte de la entidad de las regulaciones específicas del sector establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y por la Superintendencia del Mercado de Valores la misma que protege el derecho de no dilución de los accionistas. Asimismo, el referido Código establece el derecho del Directorio de Financiera Confianza a contar con el auxilio de expertos que los asesoren en relación con los posibles problemas que puedan plantear en ejercicio a su cargo, en caso que fueran problemas concretos de cierto relieve y complejidad. En la última operación de Fusión iniciada en el 2011 se contó con la opinión de un asesor externo independiente de reconocida solvencia. Asimismo, a lo largo de los ejercicios el Directorio ha solicitado la contratación de asesores externos para analizar determinados aspectos de interés para el Directorio.</p>
<p>2. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?</p>	<p><b>X</b></p>		<p>En cumplimiento con la Ley General de Sociedades, el Reglamento interno de la Junta General de Accionistas y el Código de Gobierno Corporativo, la Sociedad se encuentra obligada a poner a disposición de los accionistas toda información que sea solicitada por éstos, salvo en aquellos casos que el Directorio juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social y que exista prohibición legal al respecto (secreto bancario, reserva legal, entre otros).</p>

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del numeral 1 de la pregunta 1.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes(\*), precisar si en todos los casos:

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?	N.A	N.A
¿La totalidad de los Directores Independientes expresaron en forma clara la aceptación del referido informe y sustentaron, de ser el caso, las razones de su disconformidad?	N.A	N.A

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

#### **Principio 4: Información y comunicación a los accionistas**

Pregunta I.6	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿La sociedad determina los responsables y medios para que los accionistas reciban y/o requieran información veraz, suficiente y oportuna?	<b>X</b>		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.

<b>Medios</b>	<b>Reciben información</b>	<b>Solicitan información</b>
En las oficinas de la sociedad	<b>X</b>	<b>X</b>
Correo electrónico	<b>X</b>	<b>X</b>
Vía telefónica	<b>X</b>	<b>X</b>
Página web corporativa	<b>X</b>	---
Correo postal	<b>X</b>	<b>X</b>

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

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

Sí **X**

No

De ser afirmativa su respuesta, precise dicho plazo:

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

Pregunta I.7

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿Los accionistas cuentan con mecanismos para expresar su opinión sobre la gestión de la sociedad?	<b>X</b>		El reglamento de la Junta General de Accionistas (JGA) establece mecanismos para que los accionistas puedan intervenir y/o hacer uso de la palabra en la JGA. Al respecto, los accionistas y sus representantes, tienen derecho a solicitar que se deje constancia de sus intervenciones y de los votos que hayan emitido a efecto que queda redactado en las actas de la Sesión de JGA.

De ser afirmativa su respuesta, indique los medios a través de los cuales los accionistas expresan su opinión sobre la gestión de la sociedad.

<b>Medios</b>	<b>Expresan su opinión</b>
---------------	----------------------------

En las oficinas de la sociedad	<b>X</b>
Correo electrónico	<b>X</b>
Vía telefónica	<b>X</b>
Página web corporativa	---
Correo postal	<b>X</b>
Reuniones (presenciales o virtuales)	<b>X</b>
Redes Sociales	---
Otros/Detalle	

### Principio 5: Participación en dividendos de la sociedad

Pregunta I.8

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
1. ¿El cumplimiento de la política de dividendos se encuentra sujeto a evaluaciones de periodicidad definida?	<b>X</b>		La política de dividendos de la Sociedad está sujeta a la verificación de los requisitos legales señalados en la regulación del Sistema Financiero y de la Ley de Mercado de Valores. La Junta General de Accionistas al momento de celebrar la Junta, evalúa y verifica el cumplimiento de la política de dividendos aprobada.
2. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas?	<b>X</b>		La política de Dividendos es comunicada: (i) como Hecho de Importancia a través del portal de la Superintendencia del Mercado de Valores, cuando se aprueba la Política de Dividendos anualmente; (ii) a través de la página web de Financiera Confianza (permanentemente); y, (iii) a través del órgano regulador Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

a. De ser afirmativa su respuesta al numeral 2 de la Pregunta I.8, precise los medios por los que la sociedad puso a disposición de los accionistas su política de dividendos.

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

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

Sí **X** No

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

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

<b>Fecha de aprobación</b>	<b>22 de marzo de 2023</b>
----------------------------	----------------------------

<p> Criterios para la distribución de utilidades según la política de dividendos </p>	<p> La política de dividendos para el 2023 consiste en: </p> <p> “Distribuir entre los accionistas de la Sociedad, como máximo, el 50% (cincuenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2023, 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 2023, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones para fortalecer el patrimonio efectivo de la Sociedad a través de la capitalización de hasta el 50% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2023, de acuerdo con lo establecido en esta Política de Dividendos 2023. </p> <p> En este sentido, la Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos: </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2023 o existan resultados acumulados de ejercicios anteriores;</li> <li>· Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la Sociedad;</li> <li>· Que las decisiones económicas y financieras de la Sociedad lo permitan y aconsejen.</li> </ul> <p> El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2024, 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 2023. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2023, serán definidas en cada sesión por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Directorio”. </p>
---	---

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

	Dividendos por acción			
	Ejercicio que se reporta		Ejercicio anterior al que se reporta	
Por acción	En efectivo	En acciones	En efectivo	En acciones
Clase	0	357,759	0	26,156
Clase	-----	-----	-----	-----
Acción de Inversión	-----	-----	-----	-----

### Principio 6: Cambio o toma de control

Pregunta I.9

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

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

	Sí	No
Requisito de un número mínimo de acciones para ser Director		X
Número mínimo de años como Director para ser designado como Presidente del Directorio		X

Acuerdos de indemnización para ejecutivos/ funcionarios como consecuencia de cambios luego de una toma de control y/o reorganización societaria.		<b>X</b>
Otras de naturaleza similar/ Detalle (ejemplo: establecimiento de supermayorías para aprobar fusiones, planes de <i>stock option</i> para empleados, entre otras)	Ninguna	

## Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10

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

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

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

## Pilar II. Junta General de Accionistas (JGA)

### Principio 8: Función y competencia

Pregunta II.1

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

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

	Sí	No	Órgano
Disponer investigaciones y auditorías especiales		<b>X</b>	Directorio, Comité de Directorio de Auditoría, y Auditor General.
Acordar la modificación del Estatuto	<b>X</b>		
Acordar el aumento del capital social	<b>X</b>		

Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		
Designar auditores externos		X	El Directorio podrá designar la Sociedad Auditora Externa por delegación de la Junta General de Accionistas.

### Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

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

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

	Sí	No	Denominación del documento
Convocatoria para las JGA presenciales	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Convocatoria para las JGA no presenciales conforme al Estatuto o a la normativa que permita dicha modalidad de JGA		X	
Incorporación de puntos de agenda por parte de los accionistas	X		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.

Entrega de información adicional a los accionistas para las JGA	<b>X</b>		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Desarrollo de las JGA	<b>X</b>		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Nombramiento de los miembros del Directorio	<b>X</b>		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas y Reglamento del Directorio
Representación de los accionistas en las JGA	<b>X</b>		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Participación de los accionistas en las JGA	<b>X</b>		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Voto a distancia por medios electrónicos o postales		<b>X</b>	
Otros relevantes en el Reglamento de la JGA/ Detalle	Derecho de Información y Derecho de Concurrencia		

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

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

## Principio 10: Mecanismos de convocatoria

Pregunta II.3

	Sí	No	Explicación:
Adicionalmente a los mecanismos de convocatoria establecidos por ley, ¿La sociedad cuenta con mecanismos de convocatoria que permiten establecer contacto con los accionistas, particularmente con aquellos que no tienen participación en el control o gestión de la sociedad?	<b>X</b>		Mediante comunicaciones directas a las direcciones electrónicas que hubieran sido registradas ante la Sociedad, cursadas por la Secretaría General de Directorio. En tales comunicaciones se proporciona a los accionistas los documentos que sustentan cada punto de agenda de la Junta General de Accionistas. Por otro lado, las convocatorias se publican como Hecho de Importancia ante la Superintendencia de Mercado de Valores conjuntamente con la documentación de sustento de los puntos de agenda regulatorios.

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

Fecha de aviso de convocatoria	Fecha de la JGA	Modalidad de la JGA (*)	Tipo de JGA	JGA Universal	Quórum % de instalación	Nº de Acc. Asistentes	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto

			E s p e c i a l	G e n e r a l	S í	N o			A través de poderes	Ejercicio directo (**)	No ejerció su derecho de voto
23/02/2023	22/03/2023	Presencial		X		X	98.44%	4'825,733	98.44%	0%	0

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

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

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

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

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

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

#### Pregunta II.4

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿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	<b>X</b>		En aviso de convocatoria se informa a los accionistas que la información relacionada con los asuntos materia de la agenda se encuentran a disposición de los accionistas en las Oficinas de la Sociedad, ubicadas en: (i) Calle Las Begonias N° 441, Edificio Plaza del Sol, Segundo Piso, distrito de San Isidro, provincia y departamento de Lima, (ii) Jirón Independencia N° 519, Distrito y Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad; y, (iii) Av. Centenario N° 356, Distrito y Provincia de Huancayo, Departamento de Junín, con indicación de las personas de contacto. Asimismo se indica que también podrán acceder a la información contactándose con la Oficina de Atención al Accionistas (barbara.castro@confianza.pe/sarai.vasquez@confianza.pe).

que se plantean adoptar (mociones)?			Adicionalmente, a través de comunicaciones vía electrónica, a aquellos accionistas que han registrado correo electrónico ante la Sociedad, se pone a su disposición, vía electrónica, toda la información y documentación relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA, modelo de carta de representación y la presentación explicativa con las razones y argumentos de cada uno de los puntos de agenda.
-------------------------------------	--	--	--

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

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

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

Hoja de vida de los candidatos a director.	<b>SI</b>
Propuesta de texto de modificación de los artículos del Estatuto y motivo del cambio.	<b>SI</b>
Propuesta de texto de modificación de artículos del Reglamento de JGA y el motivo del cambio.	<b>NO</b>
Propuesta de texto de modificación de la Política de Dividendos y el motivo del cambio.	<b>SI</b>
Propuesta de la aplicación de utilidades.	<b>SI</b>
Propuesta de servicios y trayectoria de la Sociedad de Auditoría Externa.	<b>NO</b>
Otros relevante (detalle):	Estados Financieros Auditados, Informe Complementario de la Sociedad Auditora Externa, Memoria Anual de la Sociedad, y Presentación con el detalle de los puntos de agenda y propuesta acuerdos a ser adoptados en relación a los puntos de agenda de la JGA, Evaluación de los servicios prestados por la Sociedad Externa en el periodo 2023.

### Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.15

	<b>SÍ</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿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?	<b>X</b>		El numeral 5.2 del Reglamento interno de Junta de Accionistas establece el derecho de los accionistas de formular al Directorio propuestas con relación a los puntos de agenda a discutir en la JGA, el cual deberá evaluar la aceptación o denegación de tales propuestas.

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

<i>Porcentaje mínimo de acciones del capital social que deben representar los accionistas a fin de presentar propuestas</i>	<i>Plazo máximo (en días hábiles) antes de la JGA para formular la propuesta de punto de agenda</i>	<i>Plazo máximo (en días hábiles) en el cual la sociedad responde (acepta o deniega) la propuesta presentada</i>	<i>Medio por el cual la sociedad responde (acepta o deniega) la propuesta presentada</i>
5% del capital social de la Empresa	11 días hábiles /15 días calendarios) antes de la fecha propuesta para la realización de la JGA, para formular propuesta de punto de agenda	El Directorio tiene el plazo máximo de 11 días hábiles (15 días calendarios) desde la recepción de la solicitud para responder (aceptar o denegar). Si acepta, procede a convocar a JGA, no siendo necesaria la comunicación de aceptación.	En caso de denegatoria responderá mediante comunicación por escrito.

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

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Denegadas
0	0	0

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

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

**Principio 12: Procedimientos para el ejercicio del voto**

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

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

Voto por medio electrónico	N.A	Voto por medio postal	N.A
----------------------------	-----	-----------------------	-----

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

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

Pregunta II.7

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿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?	<b>X</b>		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:

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

Pregunta II.8

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>

¿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?	<b>X</b>		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

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

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

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
1. ¿La sociedad cuenta con procedimientos en los que se detallan las condiciones, los medios y las formalidades a cumplir en las situaciones de delegación de voto?	<b>x</b>		La sociedad cuenta con el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que se establece expresamente el procedimiento y las formalidades para cumplir con la delegación de votos. Asimismo, en la convocatoria a Junta de Accionistas se indica sobre esta facultad de representación del accionista.
2. ¿La sociedad pone a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación, donde se incluyen los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delega su voto, y de ser el caso, el sentido de su voto para cada una de las propuestas?	<b>x</b>		Si, Financiera Confianza en la comunicación en la que se convoca a Junta de Accionista anexa una carta modelo de representación, que incluye los datos de los representantes, los temas para los que el accionista delegue su voto, así como el sentido de su voto, entre otros. Cabe precisar que tal modelo también se encuentra inserto en el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas como Anexo 1.

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

<b>Medios</b>	<b>Disposición modelo de carta</b>
En las oficinas de la sociedad	<b>x</b>
Correo electrónico	<b>x</b>

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

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

Contenido mínimo (p.e. datos de los representantes, sentido de voto por cada uno de los temas de la agenda, u otros).	Datos de identificación del representante, las fechas en las que participará como representante (primera, segunda o tercera convocatoria), los puntos de agenda que se encuentra autorizado a deliberar; y, la autorización para la suscripción de cualquier acta u otra documentación en relación a la sesión de la JGA.
Formalidad (indique si la sociedad exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros).	El Estatuto Social y el Reglamento de Junta de Accionistas (5.1.) permite la representación por carta simple u otro medio del cual quede constancia escrita.
Anticipación (número de días hábiles previos a la JGA con que debe presentarse el poder).	24 horas previas a la fecha establecida para la celebración de la JGA.
Costo (indique si existe un pago que exija la sociedad para estos efectos y a cuánto asciende).	No se exige pago alguno.

Pregunta II.11

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
1. ¿La sociedad tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia?		<b>X</b>	La sociedad no tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación. Al respecto, se considera que es una liberalidad del poderdante. Asimismo, tampoco la Ley General de Sociedades establece alguna limitación que requiera ser cumplido por la Sociedad, por tanto, ni el Estatuto Social ni el Reglamento Interno de Junta de Accionistas contiene esta limitación.
2. En los casos de delegación de votos a favor de miembros del Directorio o de la Alta Gerencia, ¿La sociedad tiene como política que los accionistas que deleguen sus votos dejen claramente establecido el sentido de estos?	<b>X</b>		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

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>

1.¿La sociedad realiza y documenta el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	<b>X</b>		El Directorio, tal como lo establece el Reglamento de Directorio, tiene como responsabilidad velar por el seguimiento e implementación de los acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas.
2. Sobre dichos acuerdo, ¿La Alta Gerencia de la sociedad emite reportes periódicos al Directorio y estos son puestos a disposición de los accionistas?	<b>X</b>		La Alta Gerencia pone en conocimiento del Directorio reportes periódicos sobre el seguimiento de acuerdos de JGA, que, en caso corresponda, son puestos bajo conocimiento en la siguiente JGA.

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

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

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

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

Medios	Disposición modelo de carta
En las oficinas de la sociedad	<b>X</b>

Correo electrónico	X
Página web corporativa	---
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	En la misma sesión

### Pilar III. El Directorio y la Alta Gerencia

#### Principio 15: Conformación del Directorio

Pregunta III.1

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad ha establecido y aplica criterios de selección y permanencia para que su Directorio se encuentre conformado por personas con diferentes especialidades y	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,

<p>competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?</p>			<p>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.</p> <p>La Sociedad, en cumplimiento del referido Reglamento, cuenta con la Política de Evaluación de Cumplimiento de Requisitos de Idoneidad Técnica, Moral y Solvencia Económica de los Directores y Accionistas, donde se establecer los requisitos y condiciones para ser director, así como el procedimiento para su evaluación y seguimiento al cumplimiento de tales condiciones durante el ejercicio del cargo.</p>
--	--	--	--

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

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

Javier Manuel Flores Moreno	Española	M	12/06/1964	Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG.	1/05/2015	---	0	0	Es Director General en la Fundación para las Microfinanzas BBVA. Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamía) en Colombia. Es Director en el Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Es Director en Soluciones de Microfinanzas S.A. en Panamá. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante
José Antonio Colomer Guiu	Peruana	M	17/10/1952	Administración y Dirección de Empresas	23/03/2023	----	0	0	Presidente del Directorio del Banco ADOPEM. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.
Directores Independientes									
Mercedes Gómez Restrepo	Colombiana	F	29/08/1947	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009	---	0	0	

Ramón Feijóo López	Española	M	31/10/1955	Psicólogo con Maestría en Administración de Empresas	30/03/2009	---	0	0	Es Director en el Banco Ahorro y Crédito ADOPEM en República Dominicana. Es Director en Fondo Esperanza Spa en Chile. Las empresas indicadas anteriormente son parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.
Ignacio Rojas-Marcos Castello	Española	M	17/11/1953	Ingeniero Industrial.	18/12/2014	---	0	0	Es Director en el Banco de las Microfinanzas (Bancamía) en Colombia. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.
Elvira María Elizabeth Nava Salinas	Boliviana	F	25/06/1952	Economista, con Maestría en Preparación y Evaluación de Proyectos.	4/11/2016	---	0	0	Directora en Banco Fortaleza, Bolivia. Es Directora en Fondo Esperanza Spa en Chile. La empresa indicada anteriormente es parte del Grupo Económico de la Sociedad reportante.

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

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

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

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

Además indique lo siguiente:

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

	Número de mujeres	Total Directores	% mujeres en el Directorio
Presencia de mujeres en el Directorio	3	7	42.86%

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

Sí

No **X**

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

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

Sí

No **X**

Pregunta III.2

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad evita la designación de Directores suplentes o alternos, especialmente por razones de quórum?		<b>X</b>	El Estatuto de la Sociedad, aprobado por la Junta General de Accionistas, permite la designación de Directores suplentes o alternos; sin embargo, desde el 2009, la Junta General de Accionistas no ha designado ningún Director alterno o suplente y en el actual Reglamento

			de Directorio no se hace mención a la posibilidad que un Director cuente con un Director alerno o suplente.
--	--	--	---

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

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

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

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

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

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

## Principio 16: Funciones del Directorio

Pregunta III.3

	Sí	No	Explicación:
¿El Directorio tiene como función?			
1. Aprobar y dirigir la estrategia corporativa de la sociedad.			De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y

	X		al numeral a. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo
2. Establecer objetivos, metas y planes de acción incluidos los presupuestos anuales y los planes de negocios.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y al numeral b. y e. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo
3. Controlar y supervisar la gestión y encargarse del gobierno y administración de la sociedad.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y a los numerales a. hasta el i. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo
4. Supervisar la adopción de las prácticas de buen gobierno corporativo y establecer las políticas y medidas necesarias para su mejor implementación.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y al numeral t. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo
5. Aprobar procedimientos o políticas para prevenir, detectar, gestionar, revelar y sancionar conflictos de interés.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y a los numerales a. hasta el i. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo
6. Aprobar y vigilar el diseño e implementación del sistema de remuneración e incentivos asegurando que se encuentre alineado a la estrategia corporativa de la sociedad, a sus políticas y a su solidez financiera.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y a los numerales a. hasta el i. del punto 2. del Título I del Código de Gobierno Corporativo

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

Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades, segregación de funciones y de tratamiento de posibles conflictos de intereses a través de toda la Sociedad; Aprobar roles y responsabilidades de la gerencia, la gestión de riesgos, control interno y

cumplimiento normativo; Establecer una gestión de riesgos acorde a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones y servicios de la Sociedad, que tome en cuenta el entorno competitivo, macroeconómico que afecta a los mercados en los que opera la Sociedad, los requerimientos regulatorios y sus objetivos a largo plazo; Aprobar y vigilar el diseño e implementación del sistema de remuneraciones de la Sociedad, asegurando que se encuentre alineado a su estrategia de negocios, su apetito por el riesgo, sus políticas y su solidez financiera; Organizar, monitorear y evaluar el Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad, efectuando las modificaciones o ajustes que considere convenientes; entre otros.

b. ¿El Directorio delega alguna de sus funciones?

Sí **x**

No

Indique, de ser el caso, cuáles son las principales funciones del Directorio que han sido delegadas, el órgano que las ejerce por delegación y la denominación del documento donde se encuentra dicha delegación:

<b>Funciones</b>	<b>Órgano / Área a quien se ha delegado funciones</b>	<b>Denominación del Documento</b>
Otorgamiento y Revocatoria de Poderes y Nombramiento y Revocatoria de Apoderados.	Gerente General	Reglamento de Directorio
Aprobación de documentos normativos que no contengan Políticas Generales de la Sociedad, sino únicamente procedimientos operativos de gestión y actualización de cargos.	El Comité de Dirección, siempre debe dar cuenta al Directorio en el uso de tales facultades.	Reglamento del Comité de Dirección
Aprobación del Esquema de Remuneración Variable para la Red Comercial y Red de Operaciones.	El Comité de Dirección, siempre debe dar cuenta al Directorio en el uso de tales facultades.	Reglamento del Comité de Dirección
Suscripción del Reporte N° 1 sobre Encaje en MN/ME para su correspondiente	Gerencia General y principales funcionarios, siempre que de cuenta al	Procedimiento de Encaje Legal

remisión al Banco Central de Reserva.	Directorio sobre el uso de tales facultades delegadas.	
---------------------------------------	--	--

**Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio**

Pregunta III.4

	Sí	No	Explicación:
<p>¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?:</p> <p>1. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.</p>	X		<p>El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad. Durante el ejercicio, el Directorio no contrató los servicios de asesores externos para analizar los temas que se tratarán en la sesión de Directorio o alguno de los asuntos sometidos para su decisión.</p>
			<p>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,</p>

<p>2. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.</p>	<p><b>X</b></p>	<p>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.</p>
<p>3. Recibir capacitaciones respecto a temas de interés para realizar sus funciones.</p>	<p><b>X</b></p>	<p>De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio deberá instaurar un programa de capacitación, a través de expertos o miembros del personal de la Sociedad, que asegure que los miembros del Directorio comprenden cómo funciona el sector de las microfinanzas y cómo se debe evaluar el rendimiento de la Sociedad en los aspectos económicos y sociales, destacando aquellos factores específicos que distinguen las microfinanzas de la banca tradicional.</p>

4. Percibir una retribución por la labor efectuada, que combina el reconocimiento a la experiencia profesional y dedicación hacia la sociedad con criterio de racionalidad.	<b>X</b>		En concordancia con la LGS, al Estatuto Social, al Reglamento de Directorio y al Código de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio
---	----------	--	---

a. Precise si los miembros del Directorio tienen el deber de informar oportunamente al Directorio de la sociedad los siguientes casos:

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Titularidad o tenencia de valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	<b>X</b>	
Realización de operaciones con valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	<b>X</b>	
Negociaciones en curso respecto a valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	<b>X</b>	
Participación en otros Directorios	<b>X</b>	

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

Sí      N.A                                  No      N.A

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

Sí      N.A                                  No      N.A

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

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

Sí **X**

No

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

Sí **X**

No

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

Retribuciones	(%) Ingresos Brutos	Bonificaciones	(%) Ingresos Brutos
Directores (sin incluir a los independientes)	0.012%	Entrega de acciones	
Directores Independientes	0.032%	Entrega de opciones	
		Entrega de dinero	
		Otros (detalle)	

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

Esquema de retribución	Fijo	<b>X</b>
	Variable	
	Mixto (fijo + variable)	

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

Esquema fijo	Por sesión de Directorio	<b>X</b>
	Por sesión de Comité	<b>X</b>
	Por mes	
	Por año	
	Otro (detalle)	

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

### Principio 18: Reglamento del Directorio

Pregunta III.5

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
--	-----------	-----------	---------------------

¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	<b>X</b>	La Sociedad cuenta con el documento normativo denominado "Reglamento de Directorio de la Empresa". La última actualización del Reglamento se llevó a cabo en Diciembre de 2022.
---	----------	---

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	<b>X</b>	
Estructura organizativa del Directorio	<b>X</b>	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	<b>X</b>	
Funciones y responsabilidades de los miembros de Directorio	<b>X</b>	
Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, que son propuestos ante la JGA	<b>X</b>	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los miembros del Directorio	<b>X</b>	
Políticas y procedimientos para prevenir, detectar, manejar y relevar los conflictos de intereses de los miembros del Directorio	<b>X</b>	
Criterios utilizados para la evaluación del Directorio y de sus miembros	<b>X</b>	
Otros / Detalle	Cualidades de los miembros del Directorio, Programa de Inducción, Comités del Directorio, Mecanismos que permitan la implementación de Sistemas de Control Interno, Mecanismos que permitan a los Accionistas y demás Inversionistas la	

	identificación y Divulgación de los Principales Riesgos, Criterios Aplicables a las relaciones económicas con los accionistas y los administradores y Régimen Sancionador, entre otros
--	--

## Principio 19: Directores Independientes

Pregunta III.6

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

Adicionalmente, a los establecidos en los “Lineamientos para la Calificación de Directores Independientes”, la sociedad ha establecido los siguientes criterios para calificar a sus Directores como independiente:

1.	El Reglamento de Directorio se define como Director Independiente como aquel que es seleccionado por su prestigio profesional e independencia económica y que no tiene ni ha tenido, en los últimos tres (3) años consecutivos anteriores a su designación, vinculación con la Sociedad, su administración, grupo económico o sus accionistas principales, entendiéndose a estos últimos como aquéllos que tienen la propiedad del 5% o más de las acciones de la Sociedad. La vinculación se define en las Normas especiales sobre vinculación y grupo económico, aprobadas mediante Resolución SBS N° 5780-2015 y sus posteriores modificatorias. El Director Independiente de una empresa podrá ser Director Independiente de otras empresas de su Grupo Económico.
2.	
3.	
4.	

...	
-----	--

Pregunta III.7

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

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

Sí **X**

No

## Principio 20: Operatividad del Directorio

### Pregunta III.8

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

### Pregunta III.9

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
			La Sociedad cuenta con una plataforma digital "Diligent", a la cual tienen

<p>¿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?</p>	<p><b>X</b></p>	<p>acceso cada uno de los miembros del Directorio, mediante la cual se realiza la convocatoria a las Sesiones de Directorio y en donde además se envía toda la información de sustento de los puntos de agenda que se analizarán en la sesión de Directorio. Esta plataforma permite que el Director acceda a la información en donde se encuentre independientemente en donde se realiza la sesión de Directorio.</p> <p>Asimismo, en caso de sesiones no presenciales, la Sociedad cuenta con el soporte tecnológico de salas de videoconferencia en donde los Directores pueden conectarse a través de la plataforma “zoom y/o Google Meet”, respetando la debida confidencialidad.</p>
--	-----------------	--

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

Número de sesiones realizadas	12
Número de sesiones en las que no se haya cumplido con los plazos de convocatoria	0
Número de sesiones en las que no se haya cumplido con las disposiciones o procedimientos internos de entrega de información a los Directores	0
Número de sesiones en las que se haya prescindido de convocatoria (*)	0

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

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

b. Indique la siguiente información respecto de la asistencia de los Directores a las sesiones del Directorio durante el ejercicio.

Nombres y Apellidos	Número de sesiones Convocadas	Número de sesiones convocadas a las que asistió	Número de sesiones universales a las que asistió
Ramón Feijóo López	12	12	0
Elizabeth Matilde Ventura Egoavil	12	12	0
Mercedes Gómez Restrepo	12	12	0
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	12	12	0
Javier Manuel Flores Moreno	12	9	0
Elvira María Elizabeth Nava Salinas	12	12	0
José Antonio Colomer Guiu	8	8	0

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

3 días calendario	De 4 a 6 días calendario	Más de 6 días calendario
	<b>X</b>	

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

Menor a 3 días hábiles	De 3 a 5 días hábiles	Mayor a 5 días hábiles
	<b>X</b>	

Pregunta III.10

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
1. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado?	<b>X</b>		De conformidad con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo aprobado por Junta General de Accionistas, anualmente los miembros del Directorio de la Sociedad evalúan el desempeño del Directorio, como órgano colegiado. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio.
2. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, el desempeño de sus miembros?			De conformidad con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo aprobado por Junta General de Accionistas, anualmente

	<b>X</b>		los miembros del Directorio de la Sociedad evalúan el desempeño del Directorio, de forma individual como Director. Los resultados de estas evaluaciones son incluidos en las Memorias Anuales del Directorio y de los Comités de Directorio
3. ¿Se alterna la metodología de la autoevaluación con la evaluación realizada por asesores externos?		<b>X</b>	De acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo, se tiene previsto alternar la metodología de evaluación con asesores externos especializados en temas de Gobierno Corporativo, y conforme se apruebe previamente en el presupuesto anual de la Sociedad.

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

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Como órgano colegiado	<b>X</b>	
A sus miembros	<b>X</b>	

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

Evaluación	Autoevaluación	Evaluación externa
------------	----------------	--------------------

	Fecha	Difusión de resultados (Si/No)	Difundido a(*)	Fecha	Entidad encargada	Difusión de resultados (Si/No)	Difundido a(*)
Directorio	22/03/2022		Directorio	n/a	n/a	n/a	n/a
Director	22/03/2022	Sí	Directorio	n/a	n/a	n/a	n/a
				n/a	n/a	n/a	n/a

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

## Principio 21: Comités especiales

Pregunta III.11

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

4. ¿Los comités especiales tienen asignado un presupuesto?	<b>X</b>		El presupuesto es el aprobado para el Directorio del cual los Comités de Directorio son parte.
--	----------	--	--

Pregunta III.12

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
<p>¿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?</p>	<b>X</b>		<p>La sociedad cuenta con el Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual cuenta con un Reglamento, el mismo que en su numeral 2.b.e indica que es el Comité el encargado de evaluar la calificación de las personas que se propongan para ser nombradas miembros del Directorio de la Sociedad, atendiendo a las condiciones personales y profesionales del candidato, a las necesidades que los requerimientos y limitaciones establecidos en el Estatuto Social y las normas aplicables, debiendo comunicar al Directorio esta opinión con la finalidad que sea puesto a conocimiento de la JGA, quien es la responsable de la designación de los miembros del Directorio de la Sociedad. Asimismo, se establece la función del Comité de evaluar y proponer al Directorio el sistema de remuneraciones de la Alta Gerencia. También se debe cumplir con lo establecido en las</p>

			Políticas para la evaluación de requisitos e impedimentos de Directores y Accionistas, Gerentes y principales funcionarios.
--	--	--	---

Pregunta III.13

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

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

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Comité de Riesgos	<b>X</b>	
Comité de Gobierno Corporativo	<b>X</b>	

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 (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité	Cargo dentro de la Sociedad
	Inicio (**)	Término (***)		
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente	Ninguno
Mercedes Gómez Restrepo	21/05/2015		Miembro – Director	Ninguno
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	01/08/2017		Miembro – Director	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			100%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			09	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Riesgos
Fecha de creación:	Marzo 2009

Principales funciones:	<p>El Comité de Riesgos es un comité integral, cuyo objetivo principal es la gestión de los riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la sociedad de acuerdo con las actividades que realiza, definiendo las políticas generales para la gestión de los mismos. Asimismo, de acuerdo al numeral 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.</p>
------------------------	---

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité	Cargo dentro de la Sociedad
	Inicio (**)	Término (***)		
Ramón Feijóo López	30/03/2009		Miembro – Director	Ninguno
Elizabeth Ventura Egoavil	15/04/2011		Miembro – Director	Ninguno

Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Presidente	Ninguno
Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Miembro – Director	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			13	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí	No <input checked="" type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Auditoría
Fecha de creación:	Marzo 2009

Principales funciones:	<p>El Comité de Auditoría tiene como propósito principal vigilar que los procesos contables y de reporte financiero de la empresa sean apropiados, así como supervisar y evaluar las actividades de los auditores externos e internos, y velar por el cumplimiento normativo de la organización. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Velar por que los procesos y procedimientos internos de control busquen la mejora continua para lograr la excelencia de la Sociedad, b) Conocer y evaluar las herramientas y recursos que se requieran para establecer un sistema de control interno efectivo, c) Supervisar la estructura del control interno de la Sociedad, de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos institucionales y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas, d) Evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones, e) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y de la Unidad de Auditoría Interna respecto a la suficiencia y adecuación de las medidas de control interno de la Sociedad, f) Evaluar las conclusiones del Auditor Externo y la Unidad de Auditoría Interna, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.</p>
------------------------	--

Miembros del Comité	Fecha			Cargo dentro de la Sociedad
(*): Nombres y Apellidos	Inicio (**)	Término (***)	Cargo dentro del Comité	

Ignacio Rojas-Marcos Castelló	21/05/2015		Presidente	Ninguno
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro – Directora	Ninguno
Elvira María Elizabeth Nava Salina	01/08/2017		Miembro – Directora	Ninguno
José Antonio Colomer Guiu	19/06/2023		Miembro - Director	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			75%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			06	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí	No <input checked="" type="checkbox"/>

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

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

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

Denominación del Comité:	Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG
Fecha de creación:	Marzo 2009

Principales funciones:	<p>El Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento tiene como finalidad principal velar por el adecuado funcionamiento del sistema de gobierno corporativo implementado por la empresa, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones del código de gobierno corporativo por todos los funcionarios y empleados de la financiera. Asimismo, de acuerdo al numeral 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.</p>
------------------------	--

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité	Cargo dentro de la Sociedad
	Inicio (**)	Término (***)		
Mercedes Gómez Restrepo	30/03/2009		Miembro – Directora	Ninguno

Ramón Feijóo López	30/03/2009		Presidente	Ninguno
Elizabeth Ventura Egoávil	15/04/2011		Miembro – Directora	Ninguno
José Antonio Colomer Guiu	17/01/2023		Miembro - Director	Ninguno
% Directores Independientes respecto del total del Comité			50%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			06	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

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

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

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

## Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.14

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad adopta medidas para prevenir,			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

detectar, manejar y revelar conflictos de interés (*) que puedan presentarse?	<b>X</b>		y Gestión de Conflicto de Intereses, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflicto de Interés, Reglamento del Comité de Ética y Disciplina; Código Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio.
---	----------	--	--

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

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

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

Persona encargada		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Bárbara Castro Segura / Carmen Tanaka Yamasato / Arliny Díaz Valiente	Secretaría General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Auditor General	Secretaría de Directorio/Oficialía de Cumplimiento Normativo/ Auditoría General

Pregunta III.15 / Cumplimiento

<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
-----------	-----------	---------------------

<p>1. ¿La sociedad cuenta con un Código de Ética (*) cuyo cumplimiento es exigible a sus Directores, gerentes, funcionarios y demás colaboradores (**) de la sociedad, el cual comprende criterios éticos y de responsabilidad profesional, incluyendo el manejo de potenciales casos de conflictos de interés?</p>	<p><b>X</b></p>		<p>La Sociedad cuenta con un Código de Ética y Conducta y Código de Gobierno Corporativo que es de aplicación para todos los profesionales de Financiera Confianza (Directores, Gerente General, Gerentes de división, Gerentes, Oficiales, Personal Administrativos y demás colaboradores). Adicionalmente, la Sociedad, a fin de velar por la integridad ética de todos los funcionarios que representan a la Sociedad, cuenta con un Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG, 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.</p>
<p>2. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban y ejecutan al menos una vez al año programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?</p>	<p><b>X</b></p>		<p>La Gerencia General a través de la Gerencia de División de Personas y Administración y la Oficialía de Cumplimiento Normativo gestiona los programas de capacitación para la divulgación y correcto cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta.</p>
<p>3. ¿El Directorio evalúa la efectividad de los programas de capacitación para el</p>			<p>El Directorio evalúa la efectividad de los programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética a través de los reportes de Gestión de la Oficialía de Cumplimiento Normativo, que se analizan en el Comité de</p>

cumplimiento del código de ética?	<b>X</b>		Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG y que posteriormente se informan a Directorio. Así, en el 2023 han sido capacitados en aspectos vinculados al Código de Ética, el 91.84% (2,544) de colaboradores que conforman la planilla de Financiera Confianza al 31 de diciembre de 2023, según reporte realizado por la Oficial de Cumplimiento Normativo.
-----------------------------------	----------	--	--

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

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

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

a. Se encuentra a disposición de:

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Accionistas	<b>X</b>	
Demás personas a quienes les resulte aplicable	<b>X</b>	
Del público en general	<b>X</b>	

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

<b>Medios</b>	<b>Puesto a disposición</b>
En las oficinas de la sociedad	<b>X</b>

Correo electrónico	X
Página web corporativa	X
Correo postal	---
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	---
Redes Sociales	---
Otros / Detalle	

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

Área encargada	Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG / Comité de Ética y Disciplina / División de Personas y Administración / Oficialía de Cumplimiento Normativo
----------------	---

Personas encargadas			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Persona a quien reporta
Carla Barrionuevo Gómez Morón	Gerente de División de Personas y Administración	División de Personas y Administración	Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana
Carmen Tanaka Yamasato	Oficial de Cumplimiento Normativo	Oficialía de Cumplimiento Normativo	Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG

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

Sí X

No

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

Número de denuncias presentadas	73
Número de investigaciones iniciadas	70
Número de investigaciones terminadas	70
Número de incumplimientos	39

Pregunta III.16

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad dispone de mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética, garantizando la confidencialidad del denunciante?	X		La Sociedad cuenta con un canal denominado "Háblanos con Confianza", el mismo que permite que cualquier miembro de la organización, de manera anónima, pueda denunciar cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética. Dicho canal es gestionado por una división independiente "Oficial de Cumplimiento Normativo" que reporta directamente al Directorio.
2. ¿Las denuncias se presentan directamente al Comité de Auditoría cuando están relacionadas con aspectos contables o cuando la Gerencia General o la Gerencia Financiera estén involucradas?			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, Cumplimiento y ESG. En caso de denuncias por

	<b>X</b>		“eventos de fraude” éstas son derivadas a su vez, para investigación, a la división de Auditoría Interna y a la Gerencia de División de Control Interno y Cumplimiento, cuyo informe es presentado y analizado por el Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y al Directorio.
--	----------	--	---

Pregunta III.17

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
1. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés en que se vean involucrados sus Directores?	<b>X</b>		El Directorio a través del Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG es responsable de realizar el seguimiento y control de posibles conflictos de interés que surjan al interior de la Sociedad. Para tal efecto, además, la Secretaría General mantendrá un registro de las operaciones vinculadas y de la gestión de los conflictos generados, a efectos de incorporar la información a la Memoria Anual de Actividad. La Oficialía de Cumplimiento Normativo debe reportar a la Secretaría General las operaciones vinculadas y la gestión de los conflictos de interés que haya gestionado.

2. En caso de que la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros del Directorio se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que cuenten con la autorización previa del Directorio?			N.A
3. En caso de que la sociedad no sea una institución financiera, ¿Tiene establecido como política que los miembros de la Alta Gerencia se encuentran prohibidos de recibir préstamos de la sociedad o de cualquier empresa de su grupo económico, salvo que 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 4% de la sociedad.

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

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

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

(\*) Accionistas con una participación igual o mayor al 4% del capital social.

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

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

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

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

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

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

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

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

**Principio 23: Operaciones con partes vinculadas**

Pregunta III.18

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
<p>1. ¿El Directorio cuenta con políticas y procedimientos para la valoración, aprobación y revelación de determinadas operaciones entre la sociedad y partes vinculadas, así como para conocer las relaciones comerciales o personales, directas o indirectas, que los Directores mantienen entre ellos, con la sociedad, con sus proveedores o clientes, y otros grupos de interés?</p>	<p><b>X</b></p>		<p>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</p>

			Conflictos de Interés para Directores y Accionistas.
2. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?	X		El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2, del Título I, del Código de Gobierno Corporativo, establecen la facultad de los miembros del Directorio de solicitar el auxilio y asesoría de los funcionarios de la Sociedad que tengan conocimiento específico sobre los temas que se tratarán en la sesión de Directorio, o la contratación de asesores externos cuando alguno de los asuntos sometidos a su decisión lo amerite, en función a su complejidad o especificidad.

a. De ser afirmativa su respuesta al numeral 1 de la pregunta III.18, indique el(las) área(s) de la sociedad encargada(s) del tratamiento de las operaciones con partes vinculadas en los siguientes aspectos:

Aspectos	Área Encargada
Valoración	Secretaria General/Oficial de Cumplimiento Normativo/Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG/Comité de Riesgos.

Aprobación	Directorio
Revelación	Secretaria General / Oficial de Cumplimiento Normativo / Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez/ Gerente de División de Personas y Administración

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

En el numeral 6.4 de la Política de Prevención y Gestión de Conflicto de Interés, aprobada por el Directorio de Financiera Confianza se regula expresamente el procedimiento para la gestión de situaciones que generen potenciales o reales conflicto de interés, dependiendo si involucra a la Alta Dirección y Oficiales de Cumplimiento o al resto de colaboradores de Financiera Confianza. Así, en caso de una potencial situación de conflicto de interés, que afecte a la Gerencia General y/o Alta Dirección se debe poner bajo conocimiento de la Secretaría General de Directorio y Oficial de Cumplimiento Normativo, quienes analizan dicha operación, a efectos de someterla para su aprobación al Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG y éste a su vez al Directorio. En el caso de una potencial situación de Conflicto de Interés afecte a un colaborador de Financiera que no pertenezca a la Alta Dirección, el colaborador deberá someter dicha operación al responsable de su unidad, área o división y al área de Cumplimiento Normativo, quien analizará y reportará este hecho al Comité de Ética y Disciplina, órgano encargada de aprobar dicha operación.

En el caso que el posible conflicto de interés involucre a un miembro del Directorio se 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, Cumplimiento y ESG quién revisará y emitirá una recomendación al Directorio, quién es el órgano encargado de resolver.

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

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

N.A	N.A	N.A	N.A
N.A	N.A	N.A	N.A

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

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

Sí **X**

No

## Principio 24: Funciones de la Alta Gerencia

Pregunta III.19/Cumplimiento

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad cuenta con una política clara de delimitación de funciones entre la administración o gobierno ejercido por el Directorio, la gestión ordinaria a cargo de la Alta Gerencia y el liderazgo del Gerente General?	<b>X</b>		La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y con Manual de Funciones de la Gerencia General, así como Manuales de Organización y Funciones de las distintas Gerencias de la Sociedad y del órgano de gobierno "Comité de Dirección" donde se adoptan las decisiones ordinarias de la Alta Gerencia.
2. ¿Las designaciones de Gerente General y presidente de Directorio de la sociedad recaen en diferentes personas?	<b>X</b>		Los roles de Gerente General y de Presidente del Directorio recaen en distintas personas. Ambos cargos son designados por el Directorio como órgano colegiado.
3. ¿La Alta Gerencia cuenta con autonomía suficiente para el desarrollo de las funciones asignadas, dentro del marco de políticas y			La Alta Gerencia cuenta con Manuales de Funciones aprobados por el Directorio. En los mismos se determinan las autonomías

lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control?	<b>X</b>		y funciones con las que cuenta cada Gerencia. Asimismo, la estructura de poderes aprobada por el Directorio dota de facultades suficientes para que la Alta Gerencia pueda desempeñar correctamente sus funciones.
4. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?	<b>X</b>		El numeral 1.1.3 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia General establece como una de las funciones de la Gerencia General proporcionar al Directorio, toda la información necesaria para facilitar las decisiones del referido estamento. Asimismo, la Gerencia General conjuntamente con las Gerencias de Línea que reportan directamente a la Gerencia General tiene la calidad de parte informante en cada uno de los Comités especializados de Directorio.
5. ¿El Directorio evalúa anualmente el desempeño de la Gerencia General en función de estándares bien definidos?	<b>X</b>		El numeral q. del punto 2 de Título I del Código de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento de Directorio establecen como responsabilidad del Directorio la evaluación anual al Gerente General, de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por el Directorio
6. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados			La remuneración de la Alta Gerencia solo tiene un componente fijo. Anualmente, en función a

de la sociedad, basados en una asunción prudente y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	<b>X</b>	los resultados obtenidos en la organización, basado en el cumplimiento de metas y asunción responsable de riesgos, el Directorio puede otorgar una bonificación anual en función de los resultados de la empresa y el cumplimiento de las metas trazadas para un ejercicio.
---	----------	---

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

Cargo	Remuneración (*)	
	Fija	Variable
Gerente General	0,07%	0,03%
Plana Gerencial	0,35%	0,08%

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

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

	Gerencia General	Gerentes
Entrega de acciones		
Entrega de opciones		
Entrega de dinero	<b>X</b>	<b>X</b>
Otros /detalles		

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

Cumplimiento de indicadores estratégicos y presupuestales (Número de Clientes, Calidad de cartera (mora y pérdidas por deterioro), margen bruto, gastos, BDI, inclusión de clientes vulnerables y/o pobres, indicador de riesgo operacional, gestión de acciones estratégicas y proyectos, entre otros.

d. ¿Tiene definida la empresa un plan de incentivos de largo plazo para la plana gerencial?

Sí

No **X**

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

Sí **X**

No

## Pilar IV. Riesgo y Cumplimiento

### Principio 25: Entorno del sistema de gestión de riesgos

Pregunta IV.1

	Sí	No	Explicación:
1. ¿El Directorio ha aprobado una política de gestión integral de riesgos que contiene procedimientos y responsabilidades de acuerdo con su tamaño y complejidad, promoviendo una cultura de gestión de riesgos al interior de la sociedad, desde el Directorio y la Alta Gerencia hasta los propios colaboradores?	<b>X</b>		La Sociedad cuenta con la Reglamento de Gestión Integral de Riesgos así como documentos normativos y manuales de procedimientos para las operaciones afectas a riesgos, que permitan a sus diferentes áreas operativas contar con guías de acción a fin de enfrentar satisfactoriamente los riesgos inherentes al Sector Financiero de conformidad con las normas emitidas

			por la SBS. Dichas políticas y documentos normativos son aprobados por el Comité de Dirección (en caso de delegación por parte del Directorio), Comité de Riesgos y el Directorio. Asimismo, la Gestión Integral de Riesgos de la Sociedad se ejecuta a través de diversos órganos de control tales como: (i) Directorio, (ii) Comité de Riesgos, (iii) Comité de Auditoría, (iv) Gerencia General, (v) División de Riesgo de Crédito y Liquidez; y, (vi) Unidades de Negocios y Soporte.
2. ¿La política de gestión integral de riesgos alcanza a todas las sociedades integrantes del grupo y permite una visión global de los riesgos críticos?	<b>X</b>		La política de Gestión Integral de Riesgos son previamente aprobados por el Comité Global de Riesgos donde participan como miembros las Gerencias Generales Adjuntas de Riesgos de las entidades miembro del Grupo Económico de la Sociedad

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

El nombramiento de un responsable para la gestión integral de riesgos al más alto nivel.	<b>X</b>
Una política de delegación de autoridad basada en riesgos.	<b>X</b>
La capacitación y sensibilización sobre responsabilidades y riesgos claves.	<b>X</b>

La supervisión de la exposición a los riesgos al más alto nivel.	<b>X</b>
La aprobación de un plan anual de trabajo de gestión de riesgo.	<b>X</b>
Otros/detalles	

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

Sí **X**

No

Pregunta IV.2

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
1. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	<b>X</b>		La gestiona a través de la Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez y Gerencia de División de Control Interno y Cumplimiento, quienes conjuntamente son parte informante en el Comité de Riesgos, órgano que reporta al Directorio mensualmente la gestión de riesgos en la Sociedad.
2. ¿La Gerencia General es responsable del sistema de gestión de riesgos, en caso de que no exista un Comité de Riesgos o una Gerencia de Riesgos?	<b>X</b>		La Sociedad cuenta con una Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez, Gerencia de División de Control Interno y Cumplimiento, Gerencia de División de Innovación y Desarrollo y con un Comité de Riesgos. No obstante, la Gerencia General conjuntamente con tales órganos son responsables

			del sistema de gestión de riesgos.
--	--	--	------------------------------------

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

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

b. ¿La sociedad cuenta con un Gerente de Riesgos?

Sí **X** No

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

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

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

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

Pregunta IV.3

	Sí	No	Explicación:
			La Sociedad cuenta con distintos órganos de

<p>¿La sociedad cuenta con un sistema de control interno, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la sociedad?</p>		<p>Control Interno, tales como, la División de Riesgo de Crédito y Liquidez, quien en su organigrama cuenta con: (i) Gerencia de Admisión y Seguimiento de Riesgo, (ii) Riesgo de Mercado y Liquidez, (iii) Admisión de Riesgos, entre otros. Asimismo, la Sociedad cuenta con una Unidad de Auditoria Interna, quien reporta directamente al Directorio. De igual manera, se cuenta con una división de Cumplimiento conformada por (i) Oficial de Conducta de Mercado, (ii) Oficial de Cumplimiento; y (iii) Oficial de Cumplimiento Normativo.</p> <p>Asimismo, se cuenta con la Gerencia de División de Control Interno y Cumplimiento que reporta directamente a la Gerencia General.</p> <p>También, cuenta con la Gerencia de División de Innovación y Desarrollo, que contiene el área de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Y con la Gerencia de Servicios Jurídicos y donde se gestiona específicamente el riesgo legal. Todas estas áreas conforman un Squad denominado "Control Interno" donde comparten los hallazgos de sus supervisiones y fortalecen la gestión de riesgo</p>
---	--	--

			<p>integralmente de la Sociedad.</p> <p>Finalmente, anualmente se contrata los servicios de una Sociedad de Auditoría Externa quien audita la parte financiera contable, auditoría interna, prevención de lavado de activos, entre otros.</p>
--	--	--	---

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

Sí **X**

No

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

Sí **X**

No

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

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

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

## Principio 26: Auditoría interna

### Pregunta IV.4

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

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

Sí **X**

No

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

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

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

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

Pregunta IV.5

	Sí	No	Explicación:
¿El nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Directorio a propuesta del Comité de Auditoría?	<b>X</b>		La evaluación del nombramiento y cese del Auditor Interno corresponde al Comité de Auditoría, quien eleva dicha propuesta al Directorio para su aprobación, en concordancia con el Reglamento del Comité de Auditoría Interna, previa opinión del Comité de Nombramientos,

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

## Principio 27: Auditores externos

### Pregunta IV.6

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

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

Sí X

No

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

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

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

Sí **X**

No

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

	Sí	No
Directorio		
Comité de Auditoría	<b>X</b>	

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

El Comité de Auditoría propone al Directorio la designación de los Auditores Externos, previa evaluación y análisis de los anteriores postulantes. Cabe resaltar que por disposición regulatoria cada 5 ejercicios anuales consecutivos la Sociedad Auditora contratada, tiene bajo su responsabilidad la obligación de rotar a los socios responsables de emitir la opinión de los Estados Financieros. El Directorio aprueba la propuesta formulada por el Comité de Auditoría y, en caso de no contar con facultades delegadas por la Junta General de Accionistas, eleva a Junta General de Accionistas la propuesta de designación de la Sociedad de Auditoría Externa.

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

Sí

No

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

Sí

No **X**

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

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

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

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

Sí

No

Pregunta IV.7

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La sociedad mantiene y ejecuta una política de renovación del socio a cargo de la auditoría y de la sociedad de auditoría externa?	<b>X</b>		La Sociedad tiene como política renovar al equipo de la Sociedad Auditoría Externa con un máximo de 5 años. La aplicación de esta política se encuentra sujeta a la evaluación de desempeño que realiza el Comité de Auditoría y el Directorio.
2. En caso de que dicha política establezca plazos mayores de renovación de la sociedad de auditoría, ¿El equipo de trabajo de la sociedad de auditoría rota	<b>X</b>		De acuerdo al Reglamento de Auditoría Interna de la SBS el equipo de auditoría rota como máximo cada cinco años.

como máximo cada cinco (5) años?			
----------------------------------	--	--	--

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

Periodo (iniciar con el ejercicio)	Razón social de la sociedad de auditoría	Servicio (*)	Duración aproximada del trabajo de auditoría (en días hábiles)	Retribución (**)	% de los ingresos sociedad de auditoría (***)
2019	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	122	S/ 251,930.00  100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.04%
2020	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	127	S/ 247,800.00  100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.04%
2021	Caipo y Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de KPMG	Auditoria Externa	129	S/ 254,880.00  100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.03%

2022	Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de Ernst & Young (EY)	Auditoria Externa	132	S/ 251,357  100% corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.	0.03%
2023	Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de Ernst & Young (EY)	Auditoria Externa	116	S/ 286,137.63  100% corresponde a retribución por servicio de auditoría financiera	0.05%

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

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

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

#### Pregunta IV.8

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

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

Sí X

No

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

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

## Pilar V. Transparencia de la Información

### Principio 28: Política de información

Pregunta V.1

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

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

	Sí	No	Medio en que
--	----	----	--------------

			<b>lo difunde</b>
Estatutos	X		Página web corporativa
Objetivos de la sociedad		X	
Hoja de vida de los miembros de la Alta Gerencia	X		Página web corporativa
Reglamento del Directorio		X	
Reglamento de los comités de Directorio		X	
Datos de contacto con oficina de relación con inversionistas o de quien realice dichas funciones		X	
Reglamento de JGA	X		Página web corporativa
Código de Ética	X		Página web corporativa
Política de gestión integral de riesgos		X	
Política de dividendos	X		Página web corporativa
Otros / Detalle	Memoria Anual, Información Financiera, Política Anticorrupción, Código de Gobierno Corporativo, Reseña profesional de la Plana Gerencial, Informe de Desempeño Social, Información para accionistas minoritarios dispuesta en el Artículo 262-A de la Ley General de Sociedades . La información se difunde en la página web corporativa.		

#### Pregunta V.2

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

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

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

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

Persona encargada			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	Reporta a

### Principio 29: Estados Financieros y Memoria Anual

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

Sí

No

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

Sí

No

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

Pregunta V.3

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿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?	<b>X</b>		La Sociedad reporta la estructura accionaria y grupo económico a la SBS y a la SMV de acuerdo a los mecanismos y periodicidad establecidos por éstas. La Sociedad no cuenta con distintas clases de acciones.

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

Tenencia acciones con derecho a voto	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)	% de participación
Menor al 1%	2,068	1.55%
Entre 1% y un 4%	1	2,08%
Entre 4% y un 10%	0	0%
Mayor al 10%	1	96.38%
Total	2,070	100%

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

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

Porcentaje de acciones en cartera sobre el capital social:

Pregunta V.4

	Sí	No	Explicación:
¿Existen convenios o pactos entre accionistas?		X	

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

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

Otros /Detalle	
----------------	--

### Principio 31: Informe de gobierno corporativo

Pregunta V.5

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

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

Denominación del Documento	Fecha de aprobación		Enlace web:
Memoria Anual del Directorio	22.03.2023		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a

			disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Riesgos	22.03.2023		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Auditoria	22.03.2023		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Nombramientos Compensaciones y Gestión Humana	22.03.2023		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza
Memoria Anual del Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento.	22.03.2023		Difusión interna a los miembros del Directorio – Información a disposición de los accionistas en las Oficinas de Financiera Confianza

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

Gerencia General	
Auditoría Interna	

Comité de Auditoría	
Comité de Gobierno Corporativo	<b>X</b>
Asesor externo especializado	
Área especializada ESG	
Otro / Detalle:	Secretaría de Directorio (área especializada en Gobierno Corporativo)

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

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
Difusión Interna	<b>X</b>	
Difusión Externa	<b>X</b>	

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

	Difusión Interna	
Sección específica de la página web		
Correo electrónico		
Publicación y distribución en físico	<b>X</b>	
Participación en eventos, foros o círculos institucionales especializados	<b>X</b>	
Otro / Detalle:	Plataforma Interna de Normas de la Sociedad (GoldenBelt)	

## SECCIÓN C:

### Contenido de documentos de la sociedad

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

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

8.	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8	X	X		X			<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio, y Políticas para la evaluación de requisitos e impedimentos de Directores y Accionistas</i>
9.	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comité de Nominamientos, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio.</i>
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					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
11.	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a JGA	10					X		
12.	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11		X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
13.	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>

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					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
16.	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
17.	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una JGA	13	X	X					<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas</i>
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			<i>Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Secretaría General y Código de Gobierno Corporativo</i>
20.	El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad	15	X	X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
21.	Procedimiento para la selección y permanencia de los miembros del Directorio	15	X	X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
22.	Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad	17	X	X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo Y Manual del Director.</i>

23.	Política de Retribución del Directorio	17		X		X			<i>Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Nominaciones y Gestión Humana.</i>
24.	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
25.	Política de inducción para los nuevos Directores	17		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
26.	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		X		X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo</i>
27.	Mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética	22				X			<i>Procedimiento de Gestión del Canal de Háblanos con Confianza</i>
28.	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.</i>
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	X			<i>Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo, MOF de Gerencias</i>

30.	Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia	24		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana, Políticas de Evaluación DOR y Bonificación Anual para la Plana Gerencial, Principales Funcionarios y Gerente de Área</i>
31.	Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia	24		X		X			<i>Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Código de Gobierno Corporativo</i>
32.	Política de gestión integral de riesgos	25		X					<i>Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Riesgos y Reglamento de Seguimiento del Riesgo</i>
33.	Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.	26		X		X			<i>Manual de Auditoría Interna, MOF de Auditoría Interna y Reglamento de Auditoría Interna.</i>
34.	Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.	27		X		X			<i>Reglamento del Comité de Auditoría, Reglamento de adquisición de bienes y contratación de proveedores.</i>
35.	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28				X			<i>Código de Gobierno Corporativo, y Manual de Normas Interna de Conducta para el Tratamiento de Hechos de</i>

										<i>Importancia y Manejo de Información Privilegiada.</i>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

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

# Reporte de Sostenibilidad Corporativa

## REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Financiera Confianza S.A.A.

Ejercicio:

2023

Página Web:

[www.confianza.pe](http://www.confianza.pe)

Denominación o Razón Social  
de la Empresa Revisora: (1)

No se cuenta con una auditoría externa

RPJ

OE3205

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

## I. MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

### Política ambiental

#### Pregunta 1

	Sí	No	Explicación:
<i>¿La sociedad cuenta con una política ambiental o un sistema de gestión que incluya compromisos ambientales?</i>	X		Sí, la organización cuenta con el Reglamento de Gestión de Riesgo Ambiental y Social en las operaciones de crédito, en la que se regula la política ambiental de nuestras operaciones de negocio.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión adoptado por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
SRIRIA-R-001-001 Gestión de Riesgo Ambiental y Social en las operaciones de crédito (cuyo antecedente es el documento normativo interno denominado "RGS-004-001 Manual Interno de Evaluación y Seguimiento del Riesgo Ambiental y Social en las Operaciones de Crédito" aprobado por el Directorio el 27/07/2009)	28/01/2021	2009

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, precise:

	Sí	No	Explicación:
<i>¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?</i>	X		Sí, la última modificación se realizó en la Sesión Ordinaria de Directorio N° 607-2021 del 28 de enero del 2021.
<i>¿Dicha política ambiental o sistema de gestión contempla la gestión de riesgos, identificación y medición de los impactos ambientales de sus operaciones relacionadas con el cambio climático (*)?</i>		X	El reglamento establece el marco normativo para la inclusión de aspectos ambientales y sociales en el proceso crediticio.
<i>¿La sociedad cuenta con un informe de periodicidad anual en el que se evalúen los resultados de su política ambiental y que ha sido puesto de conocimiento del Directorio?</i>		X	La normativa ha sido modificada recientemente y se realizará en caso aplique operaciones contempladas en la norma.

(\*) Se espera que la sociedad considere, en la gestión relacionada con el cambio climático, los aspectos "físicos" (inundaciones, deslizamientos, sequías, desertificación, etc.) y/o los aspectos

de “transición” a una nueva economía baja en carbono (uso de nuevas tecnologías, descarbonización de portafolios de inversión, etc.).

**Pregunta 2**

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

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

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

<b>Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción</b>	<b>Estado o situación</b>

b. Precise si la sociedad mantiene vigente alguna investigación, queja de la comunidad, controversia pública, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, que involucre un incumplimiento de las normas ambientales iniciada en ejercicios anteriores; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

<b>Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción</b>	<b>Estado o situación</b>

--	--

### **Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)**

<b>Pregunta 3</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)?	X		Se realizan mediciones desde el 2018.

**(\*) Gases de Efecto Invernadero (GEI):** Gases integrantes de la atmósfera, de origen natural o humano que atrapan la energía del sol en la atmósfera, provocando que esta se caliente (Ley N° 30754, Ley Marco sobre Cambio Climático, o norma que la sustituya o modifique).

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 3, precise:

<b>Denominación del documento</b>	<b>Información requerida</b>
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	No
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de emisiones totales de GEI (*), indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	No Recientemente se han hecho mejoras al ERP para mejorar la calidad de la información recogida.

(\*) A las emisiones totales de GEI generadas por una empresa se le denomina huella de carbono corporativa.

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

<b>Ejercicio</b>	<b>Emisiones Totales GEI (TM CO2e)</b>		
	<b>Alcance 1 (*)</b>	<b>Alcance 2 (**)</b>	<b>Alcance 3 (***)</b>
2023	107.78	390.87	154.24
2022	87.91	339.33	218.46
2021	200.16	385.08	27.80

**(\*) Alcance 1:** Emisiones de GEI que son directamente generadas por la empresa. Por ejemplo, emisiones provenientes de la combustión en calderas, hornos, vehículos, etc.

**(\*) Alcance 2:** Emisiones de GEI generadas indirectamente por el uso de energía por parte de la empresa.

**(\*) Alcance 3:** Todas las otras emisiones de GEI generadas indirectamente por la empresa. Por ejemplo: viajes aéreos, terrestres, consumo de papel, traslado de colaboradores, etc.

<b>Pregunta 4</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI?		X	Implementamos buenas prácticas y estamos orientados a reducir el consumo de papel, sin embargo no se han establecido metas específicas

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, indique la denominación del documento en el que se sustenten los objetivos o metas de reducción de emisiones de GEI por parte de la sociedad, fecha de aprobación de los objetivos o metas y el año desde el cual se viene aplicando:

<b>Denominación del documento</b>	<b>Fecha de aprobación</b>	<b>Año desde el cual se viene aplicando</b>
N/A		

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, precise:

	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Explicación:</b>
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?		X	N/A

## **Agua**

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

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

Ejercicio	Consumo Total de Agua (m3)
2023	62,979
2022	128,203.87
2021	30,130

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

**(\*) Huella Hídrica:** indicador que define el volumen total de agua utilizado e impactos ocasionados por la producción de bienes y servicios. Considera el consumo de agua directo e indirecto en todo el proceso productivo, incluyendo sus diferentes etapas en la cadena de suministros ("Norma que Promueve la Medición y Reducción Voluntaria de la Huella Hídrica y el Valor Compartido en las Cuencas Hidrográficas" - Resolución Jefatural N° 023-2020-ANA, o norma que la sustituya o modifique).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 6, precise:

Medición de huella hídrica	Información requerida
Si la sociedad cuenta con certificación, reporte o informe de un tercero que evidencie la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, fecha de emisión y si se encuentra vigente al cierre del ejercicio.	
Si la sociedad cuenta con una plataforma, herramienta o estándar desarrollado internamente para la medición de su huella hídrica, indique la denominación del mismo, su fecha de implementación y, de ser el caso, su última actualización.	

Pregunta 7	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de agua?		X	Se aplican buenas prácticas, más no se han establecido metas específicas.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, indique la denominación del documento en el que se evidencien los objetivos o metas de reducción de consumo de agua de la sociedad adoptados, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando

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

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 7, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?		X	N/A

**Pregunta 8**

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

**(\*) Efluente:** Descarga directa de aguas residuales al ambiente, cuya concentración de sustancias contaminantes debe contemplar los Límites Máximos Permisibles (LMP) normados por la legislación peruana. Se consideran aguas residuales a aquellas cuyas características han sido modificadas por actividades antropogénicas, requieren de tratamiento previo y pueden ser vertidas a un cuerpo natural de agua o ser reutilizadas. (Glosario de Términos para la Gestión Ambiental Peruana, Dirección General de Políticas, Normas e instrumentos de Gestión Ambiental, 2012, Ministerio de Ambiente – MINAM).

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 8, indique la denominación del documento que evidencie el control de los efluentes:

Denominación del documento

**Energía**

**Pregunta 9**

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de energía (en kWh)?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 9, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres (3) ejercicios:

Ejercicio	Consumo Total de Energía (kWh)
2023	2,099,188
2022	2,147,289.4

2021	1,904,460.17
------	--------------

Pregunta 10	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?		X	Se aplican buenas prácticas como uso de iluminación led, instalación de sensores de movimiento para la activación de las iluminación, más no se han establecido metas específicas.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, indique la denominación del documento en el que se evidencie los objetivos de reducción adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y el año desde el que se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 10, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?		X	N/A

### Residuos Sólidos

Pregunta 11	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?		X	Sólo en la Sede Principal, en donde en forma conjunta con la administración del edificio, se pesa y controlan los residuos sólidos. Además se contó durante el 2023 con un convenio para la entrega de residuos

			de papel a Aldeas SOS quien tiene a su vez convenio con Kimberly Clark para el reciclaje del mismo
--	--	--	--

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 11, indique la siguiente información correspondiente a los últimos tres ejercicios:

Ejercicio	Residuos sólidos peligrosos (TM) (*)	Residuos sólidos no peligrosos (TM) (**)	Residuos sólidos totales (TM)

**(\*) Residuos sólidos peligrosos:** Se consideran residuos sólidos peligrosos aquellos contemplados en el Anexo III del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

**(\*\*) Residuos sólidos no peligrosos:** Se consideran residuos sólidos no peligrosos aquellos contemplados en el Anexo V del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aprobado por Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, o norma que la sustituya o modifique.

Pregunta 12	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para gestionar (reducir, reciclar o reutilizar) sus residuos sólidos?		X	N/A

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, indique nombre del documento en el que evidencien los objetivos de gestión de residuos sólidos adoptados por la sociedad, fecha de aprobación y año desde el cual se viene aplicando.

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el que se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 12, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dichos objetivos de reducción han sido aprobados por el Directorio?		X	N/A

## II. SOCIAL

### Grupo de interés

**Pregunta 13**

	Sí	No	Explicación:
<p><i>¿La sociedad ha identificado los riesgos y oportunidades en relación con sus grupos de interés (como, por ejemplo, colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros)?</i></p>	X		<p>La empresa ha regulado al interno diversos procesos y procedimientos en donde se establecen los lineamientos para la adecuada relación con sus clientes, proveedores, accionistas y demás Grupos de Interés; partiendo del Código de Gobierno Corporativo, en el cual se detallan los actores que componen nuestro grupos de interés. Asimismo, la empresa ha implementado un sistema de Gestión Integral de Riesgos que comprende la evaluación de riesgo operacional de todos los procesos de la empresa, en los que se encuentran los procesos asociados a los Grupos de Interés tales como colaboradores, proveedores, accionistas, inversionistas, entre otros, en donde se han identificado riesgos y oportunidades de mejora.</p>

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique:

	Sí	No	Explicación:
<p><i>¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?</i></p>	X		<p>Sí, como parte de la gestión de riesgo operacional, Financiera Confianza ha identificado todos los macro procesos y procesos de la empresa relacionados a sus diversos Grupos de Interés (clientes, colaboradores, accionista, proveedores, etc.), en los cuales se han evaluado los riesgos asociados y los riesgos residuales, sobre los cuales se han establecido planes de mejora. Los</p>

		riesgos de procesos críticos son reevaluados con una periodicidad anual.
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su plan de acción y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	X	Sí, todos los riesgos operacionales identificados en relación a los macroprocesos y procesos de la empresa son elevados al Comité de Riesgos y, a través de dicho estamento, al Directorio.
¿Reporta públicamente su plan de acción y avances con relación a sus grupos de interés?	X	No, no se reporta públicamente, es solo información de uso interno y de conocimiento de los estamentos de dirección de la empresa y del órgano de supervisión como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique el nombre del documento que evidencia el plan de acción de la sociedad con relación a sus grupos de interés:

Denominación del documento
La normativa interna más relevante que regula nuestra relación con nuestros Grupos de Interés son: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y Conducta, Manual de Conducta de Mercado, Reglamento de adquisición de bien y contratación de proveedores, Reglamento Interno de Trabajo, Política Anticorrupción. Así también, el Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional establece la evaluación de los procesos, niveles de riesgos (a través de una determinada metodología) y los procedimientos vinculados a este.

Pregunta 14	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad durante el ejercicio ha tenido alguna controversia o conflicto material (*), con alguno de sus grupos de interés, incluyendo los conflictos sociales contenidos en el Reporte de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo (**) y el Reporte Willaqniki sobre conflictos sociales emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (***)?		X	No, la empresa no ha sido objeto ni vinculado a ninguna de esas situaciones.

(\*) De acuerdo con la definición del Global Reporting Initiative se entiende por materiales, aquellos aspectos que reflejen impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la organización o influyan sustancialmente en las valoraciones

y decisiones de los grupos de interés.

(\*\*) Un “conflicto social” debe ser entendido como “un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia.” Fuente: Adjuntía para la Prevención de Conflictos Sociales y la Gobernabilidad de la Defensoría del Pueblo del Perú. Reporte de Conflictos Sociales N° 186 (agosto-2019), Lima, 2019, p. 3.

(\*\*\*) Se define al “conflicto social” como el “proceso dinámico en el que dos o más actores sociales perciben que sus intereses se contraponen generalmente por el ejercicio de un derecho fundamental o por el acceso a bienes y servicios, adoptando acciones que pueden constituir un riesgo o una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público. Como proceso social puede escalar hacia escenarios de violencia entre las partes involucradas, ameritando la intervención articulada del Estado, la sociedad civil y los sectores productivos. Los conflictos sociales se atienden cuando las demandas que lo generan se encuentran dentro de las políticas de Gobierno y sus lineamientos.” Fuente: Secretaría de Gestión Social y Diálogo de la Presidencia del Consejo de Ministros. ABC de la Secretaría de Gestión Social y Diálogo. Lima, 2018, p.3.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 14, indique la controversia o conflicto material con alguno de sus grupos de interés; el estado o situación de la misma y el año de inicio de dicha controversia o conflicto:

Controversia o conflicto	Estado o situación	Año de inicio

Pregunta 15	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad incluye aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en sus criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios?	X		Nuestra normativa interna establece determinados criterios de evaluación para la contratación con un proveedor, entre ellos, es la evaluación de responsabilidad social y ambiental, reputación, evaluación de Lavado de Activos y Financiamientos del Terrorismo; esos criterios son reflejados en las bases de los procesos de contratación. Así también, se dispone que, según la materia del servicios, hay cláusulas contractuales obligatorias, entre ellas de Anticorrupción y soborno, lavado de activos.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 15, indique la denominación del documento que evidencie la inclusión de aspectos ASG en los criterios de compra y/o selección de proveedores de bienes y/o servicios:

Denominación del documento
Código de Gobierno Corporativo, Reglamento de adquisición de bienes y contratación de servicios / Reglamento de homologación de proveedores y contrapartes.

### Derechos laborales

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una política laboral?	X		Financiera Confianza cuenta con una serie de políticas de índole laboral, como el Reglamento Interno de Trabajo, Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y otras políticas, reglamento y procedimientos que regulan los diversos ámbitos de la relación laboral con sus colaboradores.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dicha política laboral ha sido aprobada por el Directorio?	X		
¿La sociedad cuenta con un informe en el que se evalúen los resultados de su política laboral y éste ha sido de conocimiento del Directorio?	X		El Directorio de la sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual se reúne de manera bimestral y al cual la Gerencia de División de Personas y Administración reporta aspectos laborales.

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 16, indique si dicha política laboral incluye y/o promueve, según corresponda, los siguientes temas; así como precise la denominación del documento que evidencia su adopción, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Sí	No	Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

a. Igualdad y no discriminación.	X		Código de Ética y Conducta	22/3/2018	2018
b. La diversidad.	X		Código de Ética y Conducta	22/3/2018	2018
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	X		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022)	5/10/2021	2021
d. Prevención de los delitos de acoso y acoso sexual (**).	X		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022)	5/10/2021	2021
e. Libertad de afiliación y negociación colectiva.		X			
f. Erradicación del trabajo forzoso.		X			
g. Erradicación del trabajo infantil.		X			

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

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

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

Colaboradores	Número	Porcentaje del total de colaboradores
<b>Mujeres</b>	1242	44.84%
<b>Hombres</b>	1528	55.16%
<b>Total</b>	2770	100.00

**Pregunta 17**

¿La sociedad durante el ejercicio ha sido objeto de investigación o se le ha impuesto alguna medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil?

Sí	No	Explicación:
	X	El ente encargado de supervisar el correcto cumplimiento de las normas laborales en Perú es SUNAFIL (Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral).

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 17, indique el tipo de investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción, a la cual haya sido objeto la sociedad durante el ejercicio relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

b. Precise si la sociedad mantiene vigentes investigaciones, medidas correctivas, medidas cautelares, multas u otras sanciones de ejercicios anteriores relacionadas con el incumplimiento de normas laborales, salud y la seguridad, trabajo forzado o trabajo infantil; así como el estado o situación de la misma al cierre del ejercicio:

Investigación, medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Pregunta 18	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad realiza una evaluación anual sobre su cumplimiento u observancia de las normas referidas a Salud y Seguridad en el Trabajo?	X		

Pregunta 19	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad lleva un registro de accidentes laborales?	X		

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 19, indique la siguiente información correspondiente a accidentes laborales (\*) de empleados directos (\*\*) y contratados (\*\*\*) de la sociedad en los últimos tres (3) ejercicios:

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio - 1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2023	2022	2021
N° de Empleados Directos	2,770	2,700	2,402
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	6,740,616	5,267,648	5,535,803
N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)	0	0	0

N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	48	51	39
N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0

Indicador	Ejercicio	Ejercicio	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2023	2022	2021
N° de Empleados contratados	295	282	285
Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio	719,232	743,424	864,532
N° de Accidentes Leves (Empleados contratados)	0	0	0
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados contratados)	0	0	0
N° de Accidentes Mortales (Empleados contratados)	0	0	0

**(\*) Accidente Leve:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

**Accidente Incapacitante:** Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, da lugar a descanso, ausencia justificada al trabajo y tratamiento.

**Accidente Mortal:** Suceso cuyas lesiones producen la muerte del trabajador.

**Fuente:** Glosario de Términos del Reglamento de la Ley N° 29783 - Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, Decreto Supremo N° 005-2012-TR o norma que la sustituya o modifique.

**(\*\*)** Se considera empleados directos a todos aquellos que se encuentran directamente vinculados a la empresa a través de cualquier modalidad contractual.

**(\*\*\*)** Se considera empleados contratados a todos aquellos que realizan actividades tercerizadas.

Pregunta 20	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su clima laboral?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 20, indique:

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para mejorar su clima laboral?	X		Se ejecutan planes de acción dirigidos a mejorar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

b. En caso de que haya indicado contar con objetivos o metas para mejorar su clima laboral, indique la denominación del documento en el que se evidencien dichos objetivos, fecha de aprobación y el año desde el cual se viene aplicando:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando
Plan Estratégico del 2023		2022

Pregunta 21	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene una política de gestión de talento para sus colaboradores?	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, indique la denominación del documento que sustente la política de gestión de talento para sus colaboradores:

Denominación del documento
Procedimiento de Administración de Personal

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 21, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dicha política de gestión de talento ha sido aprobada por el Directorio?		X	Ha sido aprobada por el Comité de Dirección de la empresa.

Pregunta 22	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene procedimientos para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral? (*)	X		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022)

(\*) Tomar en consideración el alcance que le da la Ley N° 27942 al hostigamiento sexual y el Decreto Supremo N° 003-97-TR a la hostilidad laboral o norma que la sustituye o modifique.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 22, indique la denominación del documento de la sociedad que sustente los procedimientos para prevenir el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral:

Denominación del documento
Reglamento de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual en el Centro de Trabajo (ETAREG-022)

## Derechos Humanos

Sí	No	Explicación:

<p>¿La sociedad cuenta con una política o sistema de gestión interno y externo que incluya un canal de quejas/denuncias para hacer frente a los impactos en los derechos humanos?</p>	X		
<p>¿La sociedad registra y responde, en un plazo determinado, los resultados de las investigaciones derivadas de las quejas/denuncias a que se refiere la pregunta precedente?</p>	X		

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique la denominación del documento en el que se evidencie la política o el sistema de gestión interno y externo adoptado por la sociedad, fecha de emisión y el año desde el que se viene implementando:

Denominación del documento	Fecha de emisión	Año de implementación
Reglamento de Gestión del Canal Háblanos con Confianza	12/12/2016	2016

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

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

### III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

#### Pregunta 24

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con una certificación internacional en materia de Sostenibilidad Corporativa?		X	No, la sociedad no cuenta con una certificación internacional en esa materia.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 24, indique la certificación con que la sociedad cuenta e indique el enlace web donde ello se pueda validar.

Certificación internacional	Enlace web

#### Pregunta 25

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reporte de Sostenibilidad Corporativa distinto al presente reporte?	X		El informe de desempeño social "Midiendo lo que realmente importa" se publica periódicamente, con presentaciones anuales en un acto abierto a medios de comunicación que contiene información de la Sociedad y del Grupo Fundación Microfinanzas BBVA al que pertenece la Sociedad. A partir del 2023, las memorias de sostenibilidad se elaboran desde el enfoque ESG.

En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 25, indique la denominación del mismo y el enlace web a través del cual se pueda acceder al último reporte disponible:

Denominación del Reporte	Enlace web
Informe de desempeño social 2022	<a href="https://confianza.pe/docs/2023/07/Informe-de-Desempenio-Social-2022-Financiera-CONFIANZA.pdf">https://confianza.pe/docs/2023/07/Informe-de-Desempenio-Social-2022-Financiera-CONFIANZA.pdf</a>

