Memoria Anual 2024



Firmado Digitalmente por:
SARAÍ FABIOLA VÁSQUEZ VALENCIA
Fecha: 27/03/2025 08:31:07 p.m.

Financiera confianza

Fundación BBVA Microfinanzas

CONTENIDO

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN
Carta del Presidente del Directorio
Carta de la Gerencia General
Entorno Económico 2024

SECCIÓN II. EL NEGOCIO
- **Capítulo 1: Financiera Confianza**
  Perfil de Financiera Confianza
  Marco estratégico
  Nuestra estructura
  Fundación Microfinanzas BBVA
  Nuestra historia
- **Capítulo 2: Nuestro alcance**
  Nuestros clientes
  Nuestra oferta de valor
  Formación para nuestros clientes
  Alianzas estratégicas
  Nuestros canales
- **Capítulo 3: Cultura Corporativa**
  Nuestro equipo
  Buen Gobierno Corporativo
- **Capítulo 4: Gestión integral del riesgo**
  Gestión de riesgos
  Gestión del riesgo operacional y prevención del fraude
- **Capítulo 5: Gestión económica**
  Desempeño financiero
  Creación de valor económico a los grupos de interés
  Emisión de Certificados de Depósito Negociables

SECCIÓN III. ESTADOS FINANCIEROS
Dictamen de los Auditores Independientes

SECCIÓN IV. ANEXOS
Perfil de los miembros del Directorio
Perfil de la Alta Gerencia
Información relacionada al Mercado de Valores
Clasificación de riesgos
Reporte sobre el Cumplimiento del Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas
Reporte de Sostenibilidad Corporativa

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera Confianza durante el ejercicio 2024.

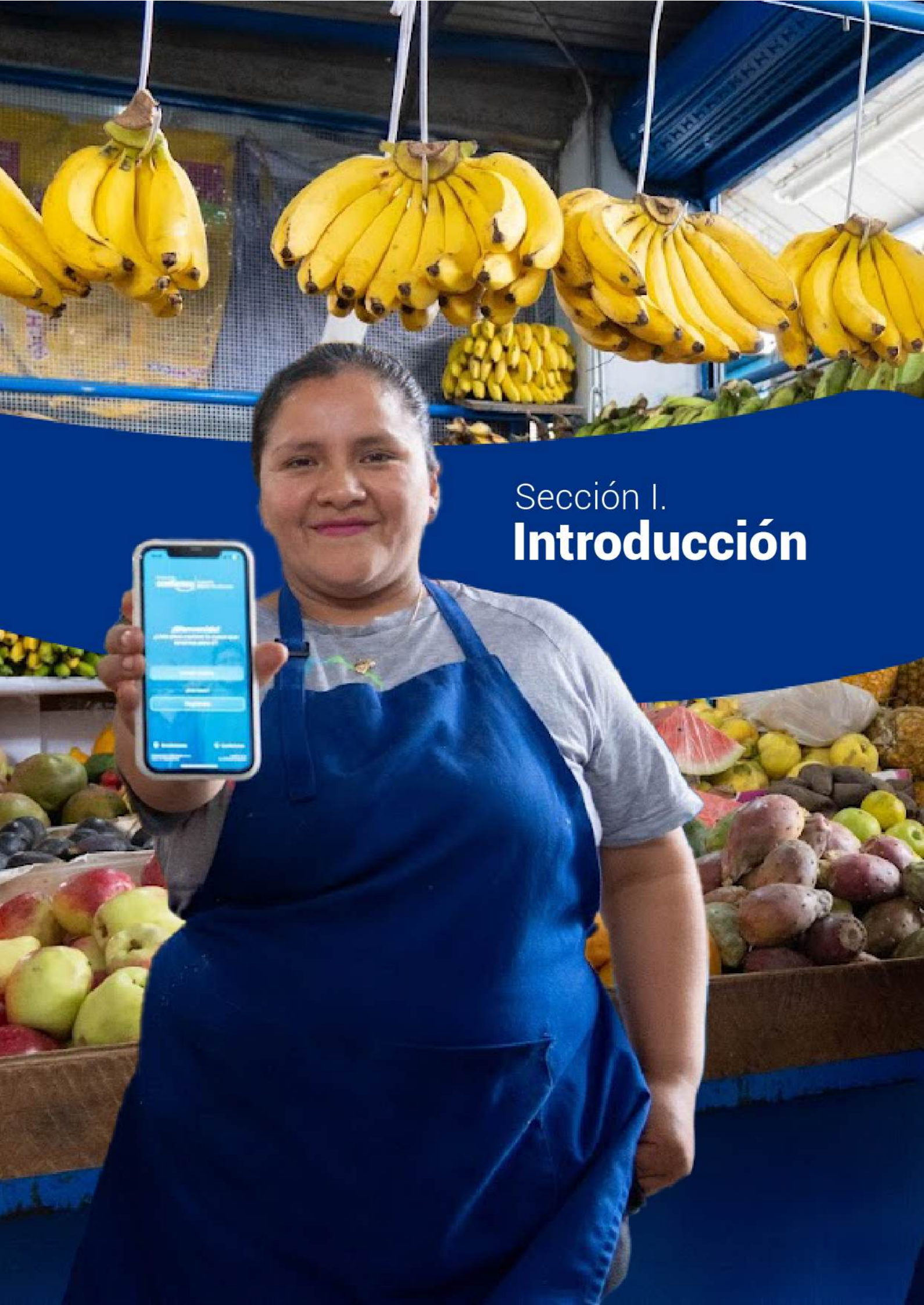
Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



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

Ramón Feijóo López



Es un privilegio presentarles la Memoria 2024 de Financiera Confianza, un testimonio del esfuerzo y compromiso que guía nuestra labor en favor del desarrollo sostenible e inclusivo de cientos de miles de emprendedores peruanos.

Cada dato y cada historia recogida en estas páginas, reflejan el impacto real que logramos junto a nuestros clientes: emprendedores que, con su esfuerzo, transforman no solo sus vidas, sino también las de sus familias y comunidades. Este año hemos reafirmado nuestro compromiso con ellos, cerrando el ejercicio con 734.481 clientes, el 54% de ellos mujeres.

Hemos seguido impulsando la digitalización y la innovación, convencidos de que son herramientas clave para reducir brechas y generar más oportunidades. Este año, hemos renovado nuestra aplicación móvil, consolidando nuestro liderazgo en el sector con la tecnología de biometría facial y de voz, e integrando PLIN, que permite realizar transferencias inmediatas utilizando el número de celular. Además hemos mejorado otras funcionalidades como el desembolso de créditos preaprobados, la apertura simplificada de cuentas y la programación de retiros mediante QR. Estas son innovaciones que impactan positivamente en la vida de las personas a las que atendemos, permitiéndoles operar con mayor seguridad, rapidez y comodidad.

Siguiendo nuestra vocación de apoyo a las mujeres emprendedoras, hemos incrementado su acceso al financiamiento. Al cierre del ejercicio el 59% de quienes tenían un crédito vigente con Financiera Confianza eran mujeres. Además, quiero destacar nuestro programa Palabra de Mujer, que no solo facilita el acceso a crédito y otros servicios a emprendedoras de segmentos muy vulnerables que acceden por primera vez al sistema financiero, sino que también les ofrece formación en educación financiera, digitalización y liderazgo, brindándoles herramientas esenciales para fortalecer sus negocios y mejorar su bienestar.

El compromiso de Financiera Confianza con la educación, que es un pilar fundamental para el desarrollo sostenible y el progreso, se refleja en las casi 150.000 personas capacitadas en 2024, de las cuales más de 74.000 son mujeres. Entre ellas, 27.349 han recibido formación en habilidades digitales, un factor clave en la transformación de sus negocios. Este año, además, hemos puesto en marcha el programa educativo Consejos del Inge de Confianza, una innovadora iniciativa diseñada para empoderar a pequeños agricultores con conocimientos clave en agricultura sostenible, manejo de plagas, cultivos orgánicos y gestión del agua. Con este programa, buscamos optimizar las prácticas agrícolas de miles de productores en todo el Perú, promoviendo un sector más eficiente y respetuoso con el medio ambiente. Asimismo, gracias a las Becas Financiera Confianza, 13 jóvenes de poblaciones vulnerables, hijos de emprendedores a los que atiende la entidad, han accedido a estudios universitarios en los últimos años, y los ganadores de cada edición han sido recibidos en audiencia por la Reina de España, un reconocimiento que nos llena de orgullo.

Nada de esto sería posible sin el talento, la dedicación y el compromiso de los más de 2.650 colaboradores que forman parte de Financiera Confianza. A ellos, mi más profundo agradecimiento, así como a nuestros clientes, quienes con su esfuerzo diario nos inspiran a seguir trabajando por un futuro mejor para el Perú.

En 2025, renovamos nuestra determinación de seguir innovando, ampliando nuestro impacto y acompañando a más peruanos en su camino hacia el progreso. Seguiremos apostando por un modelo de inclusión financiera que no solo brinde acceso a servicios financieros, sino que también genere oportunidades reales y sostenibles para quienes más lo necesitan.

Carta del Gerente General

Ana Cecilia Akamine Serpa



Estimados todos,

Me complace presentarles la Memoria 2024 de Financiera Confianza, una organización que sigue consolidándose como referente en el impulso de un desarrollo inclusivo, equitativo y sostenible. Cada año representa un nuevo reto y, al mismo tiempo, una oportunidad para demostrar nuestro compromiso con las personas a las que servimos y con el país que queremos construir.

Este 2024 ha sido un año de fortalecimiento institucional y crecimiento responsable. A lo largo de estos meses, hemos seguido innovando y adaptándonos a un entorno desafiante, manteniendo siempre el foco en nuestro propósito: impulsar el desarrollo social, sostenible e inclusivo de los emprendedores en situación de vulnerabilidad. En el marco de nuestra estrategia ESG, nos enorgullece haber reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el impacto social, a través de estrategias que no solo fortalecen la inclusión financiera, sino que también aporten a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, contribuyendo así a 12 de los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

De este modo, en el 2024 llegamos a más de 720 mil clientes a nivel nacional, y atendimos a 269 mil clientes con productos de crédito, siendo 59% mujeres y 32% habitantes de zonas rurales del país. Incorporamos a cerca de 103 mil clientes nuevos a la institución, de los cuales el 76% se encontraban en situación de vulnerabilidad económica y 30 mil ingresaban por primera vez al sistema financiero.

Entendemos que el impacto social no solo se mide en números, sino también en el bienestar de las personas y en las oportunidades que generamos. Teniendo al cliente en el centro, hemos fortalecido con nuestro crédito agropecuario a que más de 34 mil clientes continúen desarrollando actividades productivas en los

sectores agrícola y ganadero con cerca de 533 Millones de soles desembolsados. Además, hemos desarrollado una importante oferta de valor en productos y servicios que abordan carencias no económicas en temas de salud, educación, agua y saneamiento y mejora de la vivienda. A la fecha, 5,4 mil clientes han logrado acceder a créditos orientados a mejorar los servicios de agua y saneamiento, y más de 10,8 mil clientes puedan realizar mejoras necesarias en la infraestructura del hogar a través de nuestro crédito Construyendo Confianza.

La educación financiera ha sido otro pilar clave en nuestra estrategia de desarrollo. Hemos formado a más de 149 mil personas en temas de educación financiera, fortalecimiento empresarial, habilidades digitales entre otros. Estas iniciativas han permitido que nuestros clientes y público en general accedan a conocimientos esenciales para mejorar su bienestar económico y optimizar la gestión de sus negocios, siendo una de nuestras herramientas principales la Academia de Confianza, nuestra plataforma educativa. Además, por tercer año consecutivo, hemos otorgado las Becas Financiera Confianza, beneficiando a la fecha a 13 hijos de nuestros clientes con becas integrales.

En el plano ambiental, contamos con una Estrategia de Sostenibilidad Ambiental que busca trabajar en iniciativas que fortalezcan las microfinanzas verdes, a través de una oferta de valor que apoye a los emprendedores en la implementación de proyectos más sostenibles para mitigación y adaptación a los impactos del cambio climático. Para identificar a clientes en zonas de riesgo climático, utilizamos mapas de vulnerabilidad climática con el fin de evaluar cuántas personas hay, en qué zonas vulnerables, y de qué forma les puede afectar los riesgos climáticos. Para prepararse y minimizar el impacto, en el 2024 más de 112 mil clientes optaron por seguros para aumentar su resiliencia climática frente a contextos de alto riesgo, tanto el seguro Multirriesgo como el Seguro Agrícola de alto rendimiento, y cerca de 9 mil clientes destinaron sus créditos al desarrollo de actividades verdes según la Taxonomía de la FMBBVA. Así mismo, en el plano interno desarrollamos nuestro SARAS (sistema de gestión de riesgos ambientales y sociales), recibimos nuestra primera Estrella por la medición de la huella de carbono de mano del Ministerio del Ambiente, y capacitamos a más de 700 colaboradores en los microcursos del ABC de la sostenibilidad.

En cuanto a inclusión digital, es importante mencionar que Financiera Confianza proporciona acceso y mejora de los servicios financieros a través de innovaciones tecnológicas en un ecosistema digital pensado en nuestros clientes. Este ecosistema se basa en dos pilares, la ruta del emprendedor y la ruta del colaborador. Dentro de la primera destacan (1) Onboarding digital 100% auto atendido, permitiendo a los clientes abrir cuentas y acceder a servicios desde sus hogares. (2) Soluciones digitales como la contratación electrónica de créditos y productos de ahorro. (3) Biometría de Voz, una funcionalidad que permite la autenticación segura de los clientes mediante un patrón vocal único, (4) Ecosistema de pagos y servicios, permitiendo el uso de billeteras (a través de PLIN) y envío a contactos con transferencias inmediatas con número móvil, (5)

"Esquinas digitales" en las agencias de Financiera Confianza para asistir a los clientes en el uso de los canales digitales, (5) Una red de más de 2800 Agentes Confianza y 63 Agentes Satelitales Confianza (ASC) ubicados en zonas rurales que tienen limitaciones de conectividad, garantizando acceso inclusivo, y dentro de la ruta del colaborador nuestras Apps, CRM y Gestor documental nos permiten dar una atención 100% en campo, gracias a la digitalización de todo el proceso crediticio tanto para clientes de la banca individual como grupal. Todo esto nos permite estar más cerca de nuestros clientes.

La cultura organizacional es un pilar fundamental en nuestro camino. Creemos firmemente que el impacto de nuestra labor solo es posible gracias a la pasión e ilusión de nuestro equipo. Por ello, como parte de nuestro proceso de transformación cultural este año hemos realizado un impresionante despliegue de 200 talleres de apropiación de nuestra cultura Confianza a nivel nacional, potenciando iniciativas de desarrollo interno, un entorno que fomente la colaboración, la diversidad y la excelencia. Hemos promovido espacios de formación, programas de liderazgo y nuevas iniciativas que impulsan el sentido de pertenencia y el propósito compartido dentro de la organización.

En términos financieros durante el 2024, mantuvimos un desempeño financiero sólido en un entorno desafiante. Gracias a una gestión prudente y alineada con nuestro apetito de riesgo, logramos una recuperación sostenida en la calidad de cartera y un crecimiento estable del portafolio vigente. Como resultado, el BDI anual alcanzó PEN 12.7 millones, superando ligeramente el resultado de 2023.

Más allá de estos logros, consolidamos las bases para 2025, con cosechas menores incluso a niveles pre pandemia y una mayor expectativa de crecimiento del portafolio crediticio. Estos resultados se respaldan en un sólido ratio de capital de 18.1% y holgados niveles de liquidez, reflejando la solvencia y estabilidad financiera de la entidad.

El mercado también reconoció nuestro desempeño. Las clasificadoras de riesgo ratificaron nuestra calificación de A- como entidad y CP 1(pe) para los instrumentos de deuda de corto plazo. Asimismo, realizamos destacadas emisiones de Certificados de Depósitos Negociables en el mercado de capitales, reafirmando la confianza de los inversionistas en nuestra gestión.

Nuestros aliados estratégicos han jugado un papel muy importante en la consolidación del trabajo de Financiera Confianza este 2024, acompañándonos de cerca en el diseño e implementación de iniciativas clave en inclusión financiera, equidad de género, educación y sostenibilidad. En este sentido, agradezco todo el apoyo del Instituto de Estudios Peruanos (IEP), CARE Peru, Water.org, Water for People, WOCCU, GIZ, HIAS, Universidad de Lima, GRADE, entre otros, por su constante colaboración.

Del mismo modo, agradezco a la Fundación Microfinanzas BBVA, cuyo respaldo nos permite continuar innovando y fortaleciendo nuestra propuesta de valor; y al Directorio de Financiera Confianza, cuya guía estratégica y compromiso han sido fundamentales para el desarrollo y consolidación de nuestro propósito. Su liderazgo nos ha permitido seguir avanzando en la construcción de una entidad cada vez más sólida y enfocada en generar impacto social positivo

Finalmente, mi total gratitud a cada uno de los colaboradores que forman parte de la gran Familia Confianza. Su esfuerzo, dedicación y pasión son la base de cada logro alcanzado. Miramos hacia el futuro con entusiasmo y compromiso, convencidos de que juntos seguiremos generando un impacto positivo en la vida de miles de personas en el Perú.

Gracias por ser parte de este camino. Sigamos construyendo confianza y desarrollo para todos.

Atentamente,

Ana Cecilia Akamine Serpa

Gerente General de Financiera Confianza

Entorno Económico 2024

PBI Perú
3.3%
BCRP - 2024

Créditos del SF / %PBI
40.2%
SBS - jun 2024

Población Total
34,038,457
INEI - 2024



Depósitos del SF / %PBI
40.6%
SBS - jun 2024

Pobreza
29.0%
INEI - 2023

Deudores mujeres / total
50.8%
SBS- jun 2024

PBI Per Cápita
$7,907
Banco Mundial - 2023

Informalidad / Empleos
71.2%
INEI - set 2024

Contexto externo

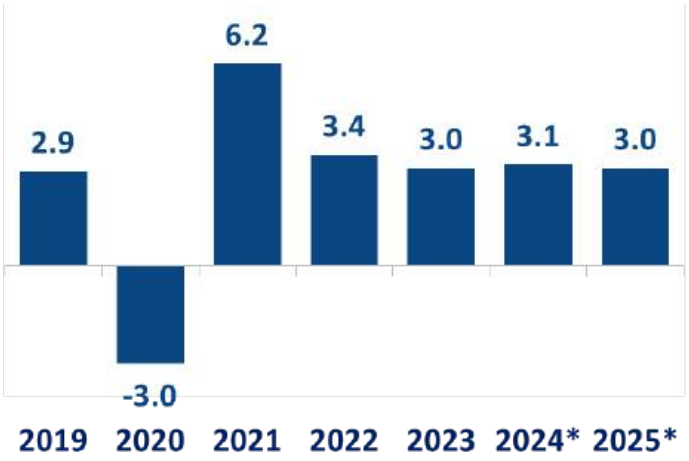
Las tendencias generales del crecimiento global se han mantenido, destacando el dinamismo de Estados Unidos, que contrarrestó la desaceleración de otras economías avanzadas, como Japón y Reino Unido. Mientras tanto, la incertidumbre sobre el crecimiento de China persistió, ya que el efecto de los estímulos anunciados podría verse restringido por el elevado nivel de deuda, las presiones deflacionarias y las tensiones comerciales con economías desarrolladas.

Se estima que la economía mundial crecerá un 3.1% en 2024. Para 2025, el crecimiento proyectado es del 3.0%, influenciado principalmente por el incremento previsto en las tensiones comerciales y la fragilidad del sector inmobiliario en China. En 2026, se espera una expansión global del 3.1%, impulsada por una inflación bajo control, tasas de interés más bajas y la implementación de medidas proteccionistas moderadas.

La inflación ha mostrado una desaceleración más gradual a medida que se acerca a los objetivos de los bancos centrales. En las economías avanzadas, las presiones inflacionarias siguen presentes en el sector servicios, mientras que en algunas economías emergentes, como Brasil, el incremento de la inflación se debe a un crecimiento superior a su potencial.

En línea con lo mencionado anteriormente, la mayoría de los bancos centrales ha continuado con el proceso de reducción de tasas de interés, y se espera que esta tendencia se mantenga en el futuro. No obstante, en el caso de Estados Unidos, las medidas anunciadas por la nueva administración, como el aumento del déficit fiscal, las restricciones al comercio y las políticas contra la inmigración indocumentada, podrían dificultar que la inflación alcance su meta, lo que ralentizaría el ajuste de tasas por parte de la Reserva Federal. Estas expectativas de menores recortes en las tasas impulsaron un fortalecimiento del dólar en los mercados internacionales, revirtiendo la tendencia observada en meses anteriores.

PBI mundial (var. %)



*Proyecciones realizadas en diciembre de 2024 Base 2023
Fuente: FMI, Consensus Forecast y BCRP para Perú
Elaboración propia.

Contexto peruano

A partir del segundo trimestre de 2024, la actividad económica mostró una aceleración en su crecimiento interanual. Inicialmente, este repunte fue impulsado por la recuperación de los sectores primarios, que fueron los primeros en verse afectados por los choques de oferta del año anterior. Posteriormente, especialmente desde el tercer trimestre, el crecimiento estuvo liderado por los sectores no primarios.

Destacó la recuperación de los sectores agropecuario, pesquero y su industria manufacturera asociada, tras haber sido severamente afectados en 2023 por condiciones climáticas adversas, como el Fenómeno El Niño y el impacto tardío de las sequías en el sur del país a finales de 2022. En el sector agropecuario, la producción destinada al mercado interno mostró una recuperación, mientras que la disminución de anomalías en la temperatura del mar favoreció la pesca de anchoveta y la manufactura vinculada a esta actividad.

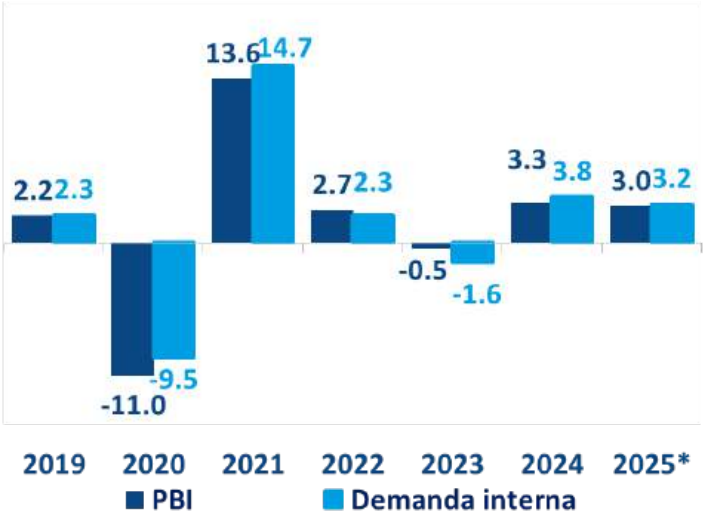
La recuperación estuvo liderada principalmente por los sectores no primarios, con un notable crecimiento en la manufactura no primaria, la construcción y los servicios. Estos sectores se beneficiaron de la reactivación del gasto privado en un entorno de menor inflación, mayor confianza empresarial, incremento del turismo receptivo y retiros autorizados de fondos de pensiones. En particular, el sector construcción recibió un impulso gracias al avance de proyectos de obra pública y de infraestructura privada en sectores no mineros.

El crecimiento fue de 3.3% en 2024, respaldado por los resultados positivos del segundo semestre en actividades primarias como la minería, la pesca y su industria manufacturera relacionada. Durante este periodo, la producción de cobre, molibdeno y plata alcanzó niveles elevados, mientras que la pesca destinada al consumo humano mostró un desempeño favorable. En cuanto a los sectores no primarios, la construcción se vio impulsada por un aumento en la inversión pública en infraestructura.

Se proyecta que la economía crecerá un 3.0% en 2025, bajo el supuesto de condiciones climáticas favorables para la agricultura, la pesca y su industria manufacturera, así como un entorno estable en términos sociopolíticos y de precios. Esto contribuiría a fortalecer la confianza del sector privado, estimulando el gasto y el crecimiento de las actividades no primarias. Para 2026, se prevé que la mayoría de estas condiciones favorables se mantengan, lo que permitiría un crecimiento del 2.9%, asumiendo un contexto de estabilidad política durante las elecciones generales de ese año.

El crédito al sector privado creció un 0,5% en 2024, reflejando la paulatina evolución de la actividad económica. Para los próximos años, se observarían tasas de crecimiento del crédito al sector privado en moneda nacional de 6,0% en 2025 y 4,5% en 2026 tomando en cuenta la culminación de la amortización de los créditos otorgados bajo el programa Reactiva Perú.

Perú: PBI y demanda interna (var. %)



*Proyecciones realizadas en diciembre del 2024
Fuente: BCRP, Reporte de Inflación diciembre 2024
Elaboración propia.



Sección II.

El Negocio

Memoria Anual 2024

Capítulo 1:

Financiera Confianza

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 720,000 clientes a nivel nacional, de los cuales contamos con 59% de clientes de crédito mujeres y más del 30% pertenece a zonas rurales. Llegamos a ellos a través de 177 puntos de atención en todo el Perú y mediante nuestros 2891 agentes corresponsales.

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 720,000 clientes



Foco rural
más del 30% de nuestros clientes de crédito están en zonas rurales



Inclusión financiera
Incluimos al sistema financiero a más de 30,000 personas



Red comercial
177 puntos de atención a nivel nacional



Enfoque de género
59.04% de nuestros clientes de crédito son mujeres



Colaboradores
2,664 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 propósito de continuar innovando y creando soluciones que contribuyan a superar la pobreza y la exclusión de las poblaciones más vulnerables del país.

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad Ambiental que busca trabajar en iniciativas que fortalezcan las microfinanzas verdes, a través de una oferta de valor que apoye a los emprendedores en la implementación de proyectos más sostenibles para mitigación y adaptación a los impactos del cambio climático. Nuestra estrategia de sostenibilidad ambiental cuenta con tres pilares fundamentales y cuatro componentes transversales, que permitirán abordar las principales brechas en materia medioambiental de las personas que atendemos: i. Cultura Verde, ii. Vulnerabilidad y Resiliencia Climática (gestión de riesgos), iii.

Oferta de Valor Verde, iv. Ejes transversales: Alianzas, Medición, Innovación y Tecnología, Advocacy. Es por tanto el marco para diseñar las iniciativas que permitirán reducir las diferencias de ingresos, las múltiples brechas sociales y, sobre todo, poner a disposición de las poblaciones vulnerables herramientas para mejorar su resiliencia financiera a medio plazo de cara a potenciar su desarrollo. Todo ello, cuidando los recursos, los colaboradores y el buen gobierno.

Los resultados de Sostenibilidad y desempeño social de nuestro ejercicio 2023 fueron publicados en junio 2023 y están disponibles en el siguiente documento: /https://confianza.pe/docs/2024/07/Informe-de-Desempeno-Social-2023-Financiera-Confianza.pdf

Los resultados del 2024 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 los ODS

Asumimos los criterios ESG como parte de nuestra estrategia global que impulsa a contribuir en **12 de los 17 ODS**



- **13 alianzas estratégicas que fortalecen nuestro propósito para lograr mayor alcance**
- **76% clientes nuevos en situación de vulnerabilidad**
- **Crédito Agropecuario:** 33.9m clientes con PEN 522.2M desembolsados
- **Seguros de vida y asistencias:** 318.2m pólizas optativas vendidas (Múltiple / vida segura, protección de cuota y seguro oncológico)
- **Formación a cliente:** Impacto en más de 149.3m personas que han llevado los programas formativos presenciales y virtuales sobre educación financiera habilidades digitales, fortalecimiento empresarial, sostenibilidad, entre otros.
- **Palabra de Mujer** 77.0m clientas y PEN 137.8M desembolsados
- **Emprendiendo Mujer** 8.3m clientas y PEN 22.4M desembolsados),
- **Equidad y Diversidad;** 44.5% de trabajadores en planilla son mujeres
- **Crédito Agua y Saneamiento:** 3.5m clientes y PEN 49.1M desembolsados.
- **Alianzas:** Water for People, Water.org/ASOMIF
- **Inclusión de colaboradores migrantes:** 5 colaboradores.
- **63 Agentes Confianza satelitales + 2,828 agentes corresponsales**
- **Inclusión al Sistema Financiero:** 30m clientes
- **Migrantes:** 3.0m clientes atendidos con crédito.
- **Construyendo Confianza:** 10.0m clientes con PEN 170.9M desembolsados
- **1ra Estrella de Huella de Carbono.**
- **Mapas de vulnerabilidad climática y Seguro Agroclimático** para protección clientes agro
- Más de 163.3m **pólizas optativas verde** vendidas (multiriesgo y agrícola)

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.

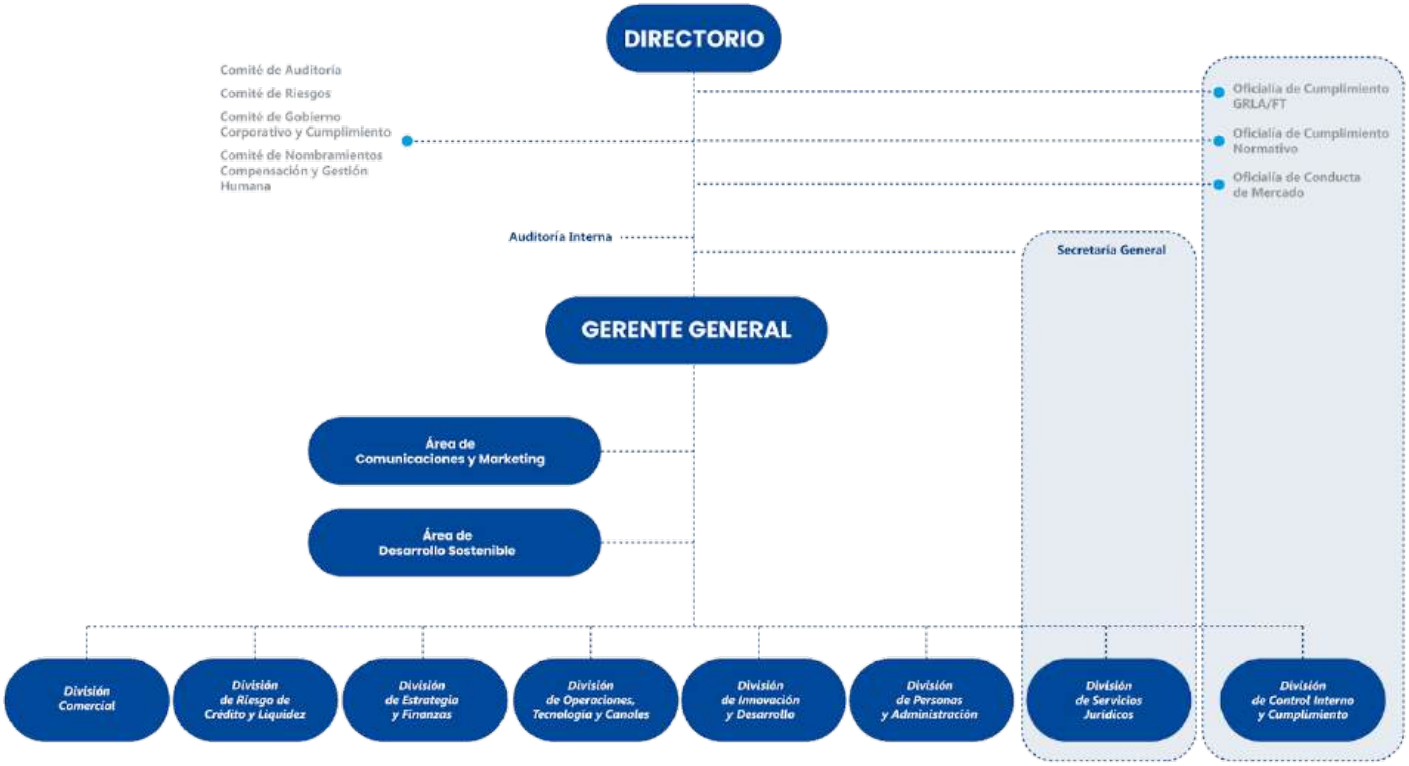


Mejoramos continuamente para alcanzar los más altos estándares e innovamos para transformar las microfinanzas.



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

Nuestra estructura



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, a personas en vulnerabilidad que tienen pequeños negocios.

En ese sentido, la FMBBVA trabaja para que los emprendedores en vulnerabilidad progresen y su desarrollo sea sostenible, ofreciéndoles servicios financieros y no financieros, formación y acompañamiento adaptados a sus necesidades para que progresen sus negocios, sus familias y sus comunidades, una metodología que llaman: Finanzas Productivas.

La Fundación es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personalidad jurídica como en su gobierno y gestión, e invierte esta 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.

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 21.000 millones de dólares.

Gracias a esta labor, la FMBBVA es la primera organización del sector privado español que se ha convertido en socio estratégico de CGAP, la asociación mundial de más de treinta organizaciones líderes en desarrollo, que trabaja para mejorar la vida de los pobres, especialmente las mujeres, a través de la inclusión financiera.

Fundación BBVA Microfinanzas

Cifras 2024

3,033,187 clientes

7,430 colaboradores

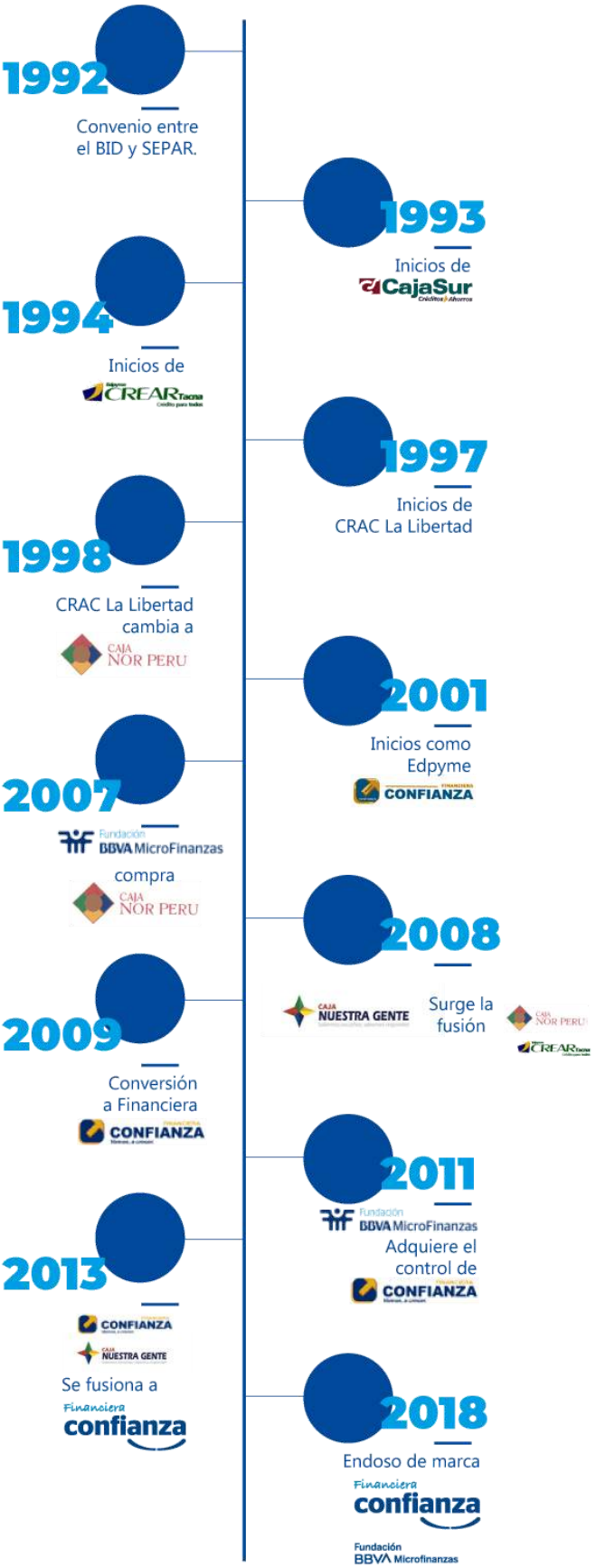
1,469 (USD) importe medio

21,220 (USD) millones desembolsados desde 2007

521 oficinas



Nuestra historia



Capítulo 2:

Nuestro Alcance

Nuestros clientes

Perfil sociodemográfico

En el 2024, atendimos las necesidades de financiamiento de más de 269 mil clientes en todo el Perú. Entre sus principales actividades económicas, destacamos que el 51% 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 18% se dedica a actividades agropecuarias, como cultivo de productos agrícolas, cereales, frutas, crianza de ganado vacuno y animales menores. Por su parte, un 16% 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 4% a la construcción y un 5% a manufactura.

Con respecto a la ubicación geográfica de nuestros clientes, cerramos el año atendiendo a 86,246 clientes en el ámbito rural a nivel nacional, que representan un 32% 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	2022	2023	2024
Saldo de cartera (En millones de soles)	2,259	2,341	2,306
Número de clientes (en miles)	265	285	269

Fuente: Bantotal - Financiera Confianza

Del mismo modo, continuamos ampliando nuestra atención a las mujeres, cerrando el 2024 con 158,901 clientas. Mientras tanto, el volumen de clientes hombres asciende a 109,926. De esta manera, las mujeres representan un 59.04%

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	2022	2023	2024
Femenino	143,744	161,438	158,901
Masculino	121,050	123,528	109,926
Persona Jurídica	312	281	320

Fuente: Bantotal - Financiera Confianza

Su progreso en 2024

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.

En el 2024 llegamos a más de 700 mil clientes a nivel nacional; 269 mil de ellos emprendedoras y emprendedores con productos de crédito. Asimismo, el 59% de clientes de crédito son mujeres. El 32% de clientes de crédito se encuentra en la zonas rurales del país y el 67% se encuentra en situación de vulnerabilidad económica. A pesar de los desafíos del entorno, destacamos la capacidad de resiliencia y adaptación de los emprendedores y emprendedoras para salir adelante. En promedio, y de acuerdo a nuestro sistema de medición, el conjunto de emprendedores en situación de pobreza se reduce un 27% desde el segundo

año y un 35% desde el tercer año de relación con la entidad y tiene una tendencia positiva en el tiempo llegando a un 40% desde el cuarto año. La relación financiera a largo plazo permite acompañar al cliente en su crecimiento e impulsar su negocio.

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, en 2021 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. El Índice Interno de Pobreza Multidimensional (IIPM) de los emprendedores que atendemos, 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 o sin materiales de buena calidad, bajos años de escolarización y la falta de un seguro de salud. EL IIPM de Financiera Confianza (IIPM-FC) está compuesto por siete indicadores agrupados en tres dimensiones: Educación, Salud y Vivienda. Un cliente es identificado como pobre si vive en un hogar con carencias en, al menos, tres indicadores.

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 agua y saneamiento, continuamos fortaleciendo alianzas con instituciones como la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif Perú) y la ONG Water.org, a través del proyecto “Water Credit” de . 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 tercera edición del “Programa de Becas de Financiera Confianza” con el objetivo de contribuir a la educación de las familias de nuestros clientes. A la fecha hemos entregado 13 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, y otros costos administrativos.

También contamos con “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 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.

El quehacer de nuestra organización, y el esfuerzo de toda la Familia Confianza, nos permite 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. De este modo, en 2024 hemos fortalecido con nuestro crédito agropecuario que más de 33.9m clientes continúen desarrollando acciones productivas en los sectores agrícola y ganadero tanto en la zona rural como urbana con cerca de 533 Millones de soles desembolsados. Por otro lado, y continuando con el esfuerzo de cerrar brechas que faciliten la inclusión y el desarrollo, este año, gracias a nuestros 63 Agentes Confianza satelitales y más de 2,800 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.

En cuanto a los temas ambientales, es importante destacar que muchos de los clientes que atiende Financiera Confianza se encuentran en zonas vulnerables a desastres naturales y son las principales afectadas por los efectos del cambio climático, especialmente por el exceso de lluvia, sequías, caída de heladas, ventarrones, así como la ubicación geográfica de los emprendimientos, las condiciones de vivienda y la geografía per sé del país. Así, el cambio climático pone en riesgo los emprendimientos y la calidad de vida de estas poblaciones. Debido a la amplia biodiversidad de Perú, el impacto va desde temperaturas abruptas y sequía a precipitaciones atípicas o granizadas. Requiere por tanto, la protección de los emprendedores y sus negocios, así como el aumento de su resiliencia y capacidad de acción frente a eventos adversos vinculados a la crisis climática. Para identificar a clientes en zonas de riesgo climático, se diseñaron mapas de vulnerabilidad climática con el fin de evaluar cuántas personas hay, en qué zonas vulnerables, y de qué forma les puede afectar, con tal de prepararse y minimizar el impacto.

Ante esta situación, en el 2024 más de 112,000 de nuestros clientes han optado por seguros para aumentar su resiliencia climática frente a este contexto de alto riesgo, tanto el seguro Multirriesgo como el Seguro Agrícola de alto rendimiento.

Nuestra oferta de valor

Productos activos

Resulta importante considerar el contexto económico, político y social de nuestro país. Durante el 2024, enfrentamos el desafío de revertir los efectos de la contracción del PBI en un -0.6 % durante el 2023, un año especialmente difícil que exigió priorizar la reactivación económica como eje central de las políticas del Gobierno Central. Gracias a estos esfuerzos, al finalizar el 2024, el Perú se posicionó como líder en crecimiento económico en la región, registrando un avance del 3.2 %. Este resultado superó a economías como Uruguay (3.1 %), Brasil (2.9%) y Chile (2.4 %), y casi duplicó el promedio de crecimiento regional, estimado en 1.8 %. Este logro no fue casualidad, sino el reflejo de decisiones acertadas y de la resiliencia de nuestros emprendedores y emprendedoras. No obstante, somos conscientes de que, para cerrar las brechas de pobreza y empleo, es imprescindible aspirar a tasas de crecimiento aún más elevadas.

En ese mismo sentido, en Financiera Confianza continuamos firmes en nuestro compromiso de impulsar el desarrollo de nuestros clientes. A través de productos y servicios que promuevan su bienestar, buscamos cumplir con nuestros objetivos institucionales, contribuyendo al desarrollo sostenible de las familias y comunidades a las que servimos.

Nos hemos enfocado a ofrecer a nuestros clientes una propuesta de valor diferenciada, respaldada por acciones clave que refuerzan nuestro compromiso con su crecimiento y bienestar:

- Flujos de atención diferenciados por nivel de riesgo, con procesos ajustados a las características de cada cliente, asegurando soluciones efectivas y adaptadas a sus necesidades.
- Optimización de Herramientas digitales, mejoramos nuestras plataformas para que nuestros Asesores de Negocio puedan atender de manera ágil y eficiente, con un enfoque en la gestión y control de riesgos. Esto nos permite realizar evaluaciones integrales de la capacidad y voluntad de pago, garantizando decisiones acertadas en la admisión crediticia.
- Fortalecimiento de la Sistemática Comercial, consolidando nuestra estrategia con micro gestión centralizada, implementado unidades claves como: 1) Unidad de Capacidades Comerciales, enfocada a reforzar la sistemática comercial y gestión de bases; y 2) Unidad de Control de Gestión Comercial orientadas a maximizar el desempeño y la productividad.
- Campañas internas dinamizadoras, enfocadas en promover la productividad, aumentar el ticket promedio de desembolsos, incrementar la TAPP y mejorar la calidad de nuestra cartera.

- Asimismo, continuamos con la atención del Programa de Gobierno Impulso Myperú, que permitió brindarles soluciones a la medida de sus necesidades financieras a plazos adecuados a su flujo de caja.

Estas acciones estratégicas consolidan nuestro enfoque comercial y facilitan un mayor acceso al crédito para nuestros clientes que necesitan financiamiento destinado a capital de trabajo y adquisición de activos fijos. Durante el 2024, logramos importantes avances en productos estratégicos que responden directamente a las necesidades de nuestros clientes, consolidando nuestro rol como aliados en su desarrollo económico.

Entre los logros más destacados, el producto Emprendiendo Confianza, orientado a emprendedores, alcanzó un saldo de cartera de S/ 1,428.9 millones, con un crecimiento del 3.90 % respecto al 2023. Este producto se consolidó como el principal en nuestro portafolio crediticio, representando un 61.96 % del total. Asimismo, el producto Palabra de Mujer, enfocado en la inclusión y el empoderamiento femenino, registró un crecimiento sobresaliente del 22.53 %, alcanzando un saldo de S/ 51.6 millones, reafirmando nuestro compromiso con las mujeres emprendedoras del país.

Estos resultados en productos clave refuerzan nuestra visión de construir un futuro inclusivo y sostenible para nuestros clientes, contribuyendo directamente a su bienestar económico y al desarrollo de sus comunidades.

Evolutivo Anual en Saldo de Cartera por Producto (en millones de soles)

Descripción	2023	2024	% Var.	% Peso (2024)
Emprendiendo Confianza	1,375.2	1,428.9	3.90%	61.96%
Construyendo Confianza	334.9	206.8	-38.25%	8.97%
Agropecuario	406.8	394.8	- 2.95%	17.12%

Impulsa MyPeru	144.28	192.90	33.70%	8.36%
Créditos Fae	1.5	1.1	-21.76%	0.05%
Palabra De Mujer	42.1	51.6	22.53%	2.24%
Consumo	12.6	8.7	-31.07%	0.38%
Crédito Educativo	8.5	6.1	-28.59%	0.26%
Iniciando Oficios	5.0	5.2	4.04%	0.23%
Garantía Líquida	5.1	5.4	6.65%	0.23%
Trabajadores FC	4.7	4.6	-2.47%	0.20%
Créditos Reactiva	0.07	0.01	-84.13%	0.001%
Iniciando Confianza Pyme	0.28	0.12	-58.99%	0.005%
Hipotecario	0.20	0.09	-57.99%	0.003%

Fuente: Bantotal - Financiera Confianza

Evolutivo Anual en Número de Clientes por Producto

Descripción	2023	2024	Var.	% Var.	% Peso (2024)
Emprendiendo Confianza	150,895	133,533	-17,362	-11.51 %	49.61%
Palabra De Mujer	53,149	58,707	5,558	10.46%	21.81%
Agropecuario	35,032	32,157	-2,875	-8.21%	11.95%
Construyendo Confianza	23,708	15,705	-8,003	-33.76%	5.84%
Créditos Fae	3,024	2,853	-171	-5.65%	1.06%
Consumo	6,130	4,510	-1,620	-26.43%	1.68%
Iniciando Oficios	4,458	4,666	208	4.67%	1.73%
Crédito Educativo	5,860	4,202	-1,658	-28.29%	1.56%
Iniciando Confianza Pyme	277	155	-122	-44.04%	0.06%
Garantía Líquida	731	812	81	11.08%	0.30%
Trabajadores FC	446	455	9	2.02%	0.17%

Créditos Reactiva	9	1	-8	-88.89%	0.00%
Hipotecario	28	16	-12	-42.86%	0.01%
Negocios Fae Mujer	30	29	-1	-3.33%	0.01%
Inclusión Fae Mujer	1	1	0	0.00%	0.00%

Fuente: Bantotal - Financiera Confianza

Propuesta de valor agropecuaria

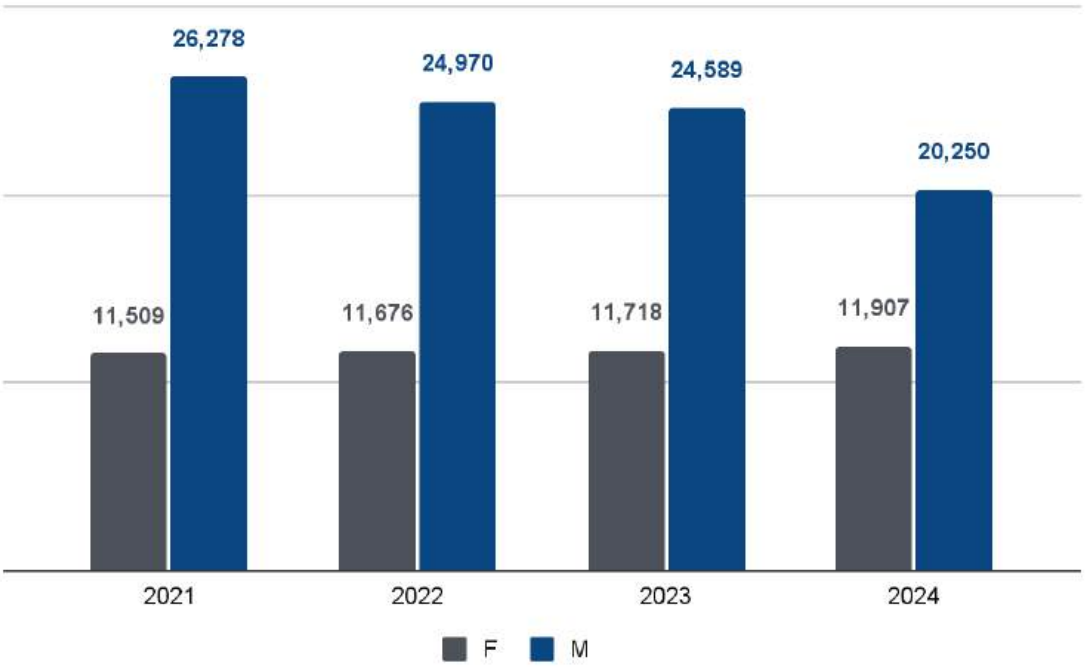
En Financiera Confianza, nuestro compromiso con el desarrollo del sector agropecuario tiene más de tres décadas de trayectoria. Durante este tiempo, hemos trabajado arduamente para promover el progreso de pequeños productores y productoras, especialmente en las zonas rurales donde el acceso a servicios financieros es más limitado.

En 2024, este compromiso se ha traducido en la implementación de estrategias innovadoras y el fortalecimiento de nuestros productos y servicios, con el objetivo de impulsar la productividad y sostenibilidad del sector agropecuario. Atendemos a pequeños productores que conducen en promedio 2.15 Ha de terreno agrícola.

Entre los principales cultivos para los que brindamos financiamiento en 2024 se encuentraron la papa, cacao, arroz, café, palto, maíz amarillo duro, palma aceitera, entre otros. Así, al cierre del año pasado, contábamos con 34,286 clientes agropecuarios, que representan el 11.95% del total de clientes de nuestra entidad, y de los clientes agropecuarios 11,907 son mujeres.

Un aspecto destacable de nuestro trabajo en el sector agropecuario es el empoderamiento de la mujer rural. Las mujeres representan el 36% de nuestros clientes agropecuarios, y han demostrado ser excelentes pagadoras, con un índice de morosidad inferior al promedio. En Financiera Confianza, reconocemos el rol fundamental que desempeñan las mujeres en el desarrollo del sector, y por ello, impulsamos su acceso al crédito.

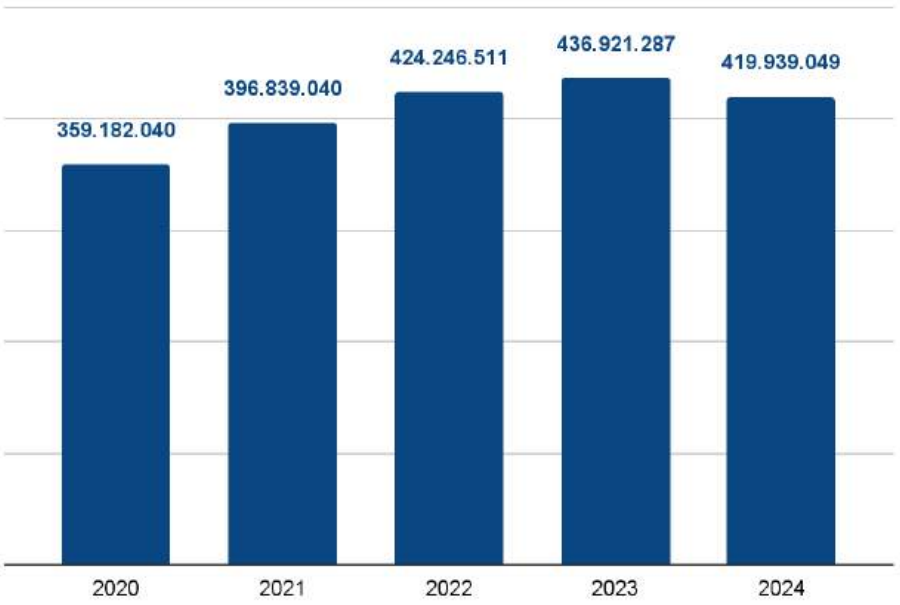
Distribución por Género del portafolio Agropecuario



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

Asimismo, nuestra cartera agropecuaria al cierre de diciembre de 2024 alcanzó los S/ 419.9 millones, equivalente al 18.18% 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 2024 se desembolsó 533 millones con 45,745 operaciones de créditos.

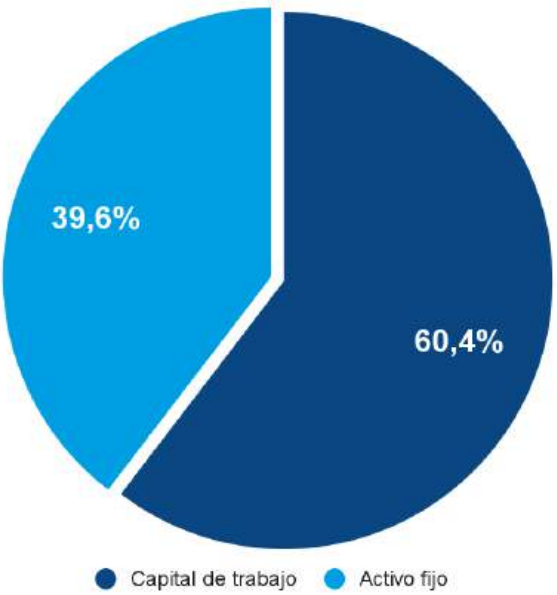
Evolución del portafolio agropecuario del 2020 al 2024



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

El 60.4% del portafolio agropecuario tiene como destino capital de trabajo, lo cual representa un total de S/253 millones en créditos agropecuarios; mientras tanto, el 39.6% restante se destina a activo fijo, que en total son S/ 166 millones.

Distribución del portafolio agropecuario por destino del crédito



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

Desafíos y perspectivas del sector agrícola

Los años 2023 y 2024 dejaron claras enseñanzas sobre la necesidad de adaptarnos al cambio climático y gestionar de manera proactiva los riesgos asociados a la cartera de créditos agropecuarios. Estos aprendizajes resaltaron la importancia de anticiparnos a los impactos climáticos en la producción agrícola para garantizar la sostenibilidad del sector.

En diciembre de 2024, dimos un paso significativo en la promoción de prácticas agrícolas sostenibles con el lanzamiento de financiamiento dirigido a actividades sostenibles a través de nuestros productos de créditos agropecuarios y Emprendiendo Confianza. Esta iniciativa busca fomentar la conservación del medio ambiente, optimizar el uso de recursos y contribuir a la mitigación del cambio climático.

El sector agropecuario enfrenta retos como la volatilidad de los precios internacionales, la escasez de recursos hídricos y los efectos adversos del cambio climático. En Financiera Confianza, renovamos nuestro compromiso de apoyar a los pequeños productores mediante soluciones financieras innovadoras y sostenibles, fortaleciendo su capacidad para enfrentar estos desafíos y promoviendo prácticas agrícolas resilientes que aseguren un futuro próspero y sostenible para el sector.

Propuesta de Valor Mujer

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión y el empoderamiento femenino a través de dos productos clave: "Palabra de Mujer" y "Emprendiendo Mujer". Estos productos están diseñados para fortalecer las capacidades económicas, sociales y personales de las mujeres en todo el país, permitiéndoles alcanzar sus metas y superar barreras estructurales.

Palabra de Mujer se consolidó como un producto crucial para atender a mujeres emprendedoras en situación de vulnerabilidad, promoviendo el acceso al financiamiento con condiciones flexibles y tasas accesibles. Durante el año, hemos logrado impactar positivamente en la vida de miles de mujeres, ayudándolas a desarrollar pequeños negocios sostenibles que contribuyen al bienestar de sus familias y comunidades.

Por su parte, **Emprendiendo Mujer** se enfocó en aquellas emprendedoras que ya cuentan con un negocio en marcha y buscan expandirlo. Este producto no solo facilita el acceso al crédito, sino que también incluye asesorías especializadas,

capacitaciones y acompañamiento personalizado para potenciar el crecimiento de sus proyectos.

Palabra de Mujer es un producto con fianza solidaria que otorga créditos individuales bajo una metodología grupal. Las mujeres se organizan en grupos de al menos 10 integrantes, fomentando la colaboración, el respaldo mutuo y el empoderamiento colectivo.. En 2024, logramos atender a 4,805 grupos a nivel nacional, impactando positivamente en la vida de 58,348 mujeres, quienes accedieron a créditos con montos promedio de S/ 1,300. Durante este período, se desembolsaron más de S/ 135 millones, lo que representa un importante aporte al fortalecimiento de sus emprendimientos y economías familiares.

Además del financiamiento, Palabra de Mujer sigue complementando sus beneficios con el programa de formación "Aprendiendo en Confianza", el cual ofrece capacitaciones mensuales en temas como educación financiera, ahorro, alfabetización digital y gestión empresarial. Este programa es implementado por nuestros Asesores de Negocio Inclusivo Grupal como parte de nuestro modelo de banca relacional, reforzando el vínculo cercano con nuestras clientas.

En 2024, hemos atendido principalmente a mujeres con edad promedio de 35 años, de las cuales el 84.8% residen en zonas urbanas. En cuanto a sus actividades económicas, el 65% pertenece al sector Comercio, destacando el rubro de alimentos y bebidas, mientras que otro 9% combina actividades dependientes con sus emprendimientos. Muchas de nuestras clientas continúan ingresando al sistema financiero gracias a estas soluciones innovadoras, convirtiendo sus ideas en negocios sostenibles.

Evolutivo del portafolio de Palabra de Mujer

Descripción	2021	2022	2023	2024
Saldo de cartera (en soles)	37.6 millones	35.5 millones	42.1 millones	51.4 millones
Número de clientes	36,822	40,756	53,137	58,348

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

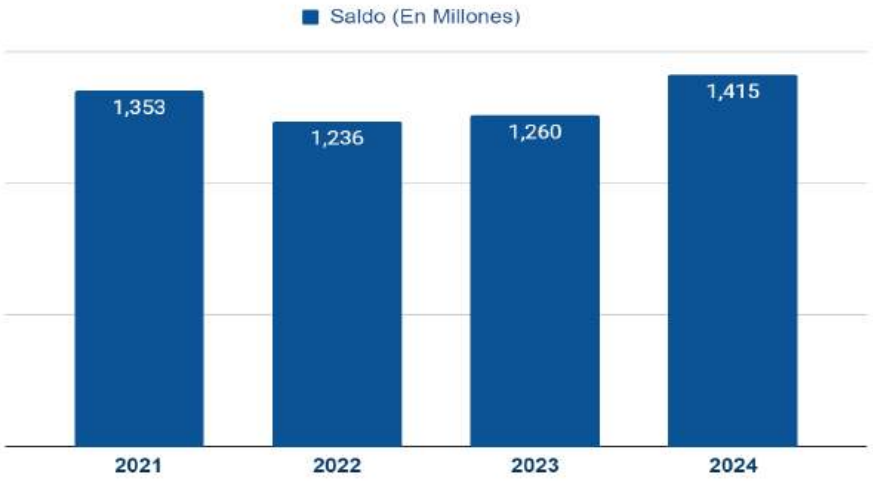
Productos pasivos

Durante el 2024 la economía peruana ha mostrado señales de una recuperación gradual, enmarcada en un entorno global retador pero lleno de oportunidades. A pesar de los retos internos derivados de factores políticos y sociales, el país ha mantenido un desempeño mejor al esperado, impulsado por sectores clave como la minería, la agricultura, y las exportaciones. Además, los desembolsos extraordinarios del Sistema Privado de Pensiones (SPP) contribuyeron a dinamizar el consumo, impulsando un mayor gasto de las familias y generando un efecto positivo en la economía. En este contexto, nos hemos destacado por consolidar de manera exitosa el Modelo de Gestión de Productos Pasivos, con un enfoque comercial e integral clave en la gestión de portafolio, centrado en fomentar la optimización del gasto financiero y asegurar la recuperación del fondeo estable.

Durante el año 2024, se destacan las siguientes acciones: 1) Campañas estratégicas de impacto, enfocando los esfuerzos en 03 productos claves como los Depósitos a plazo fijo, Ahorro Común y Ahorro Programado, con pautas digitales y micro activaciones en las oficinas captadoras. 2) Digitalización del Cliente, mediante el impulso de Cuenta de Ahorro Común (Canal Digital), con una tasa promocional exclusiva para aperturas realizadas en el App Financiera Confianza. 3) Campañas Internas de Incentivos en la Red de Operaciones, para dinamizar la apertura de cuentas, crecimiento de clientes y promover la captación de fondos minoristas; y 4) Formación continua a la Red de Operaciones, enfocada en la optimización del manejo de depósitos minoristas, esta formación resalta la relevancia estratégica de estos productos y la importancia de herramientas digitales para la gestionar eficiente de las renovaciones y las tasas pasivas, mejorando la toma de decisiones y maximizando los resultados.

Estas acciones nos permitieron retomar la senda de crecimiento en las captaciones core (Red + Banca Preferente), alcanzando un portafolio de S/ 1,415 millones, lo que representa un incremento de S/ 155 millones en comparación con el cierre del 2023. Este logro se explica principalmente por el impulso de un mayor ritmo de crecimiento en nuestra red de oficinas, reflejando la efectividad de nuestra estrategia y el fortalecimiento de nuestra presencia en el mercado.

Evolución de Captaciones Core



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

Asimismo, como parte de nuestra estrategia, se implementó la Unidad de Captaciones y Alianzas Comerciales, bajo la dirección de la Gerencia de Desarrollo de Pasivos, Seguros y Servicios. Esta unidad tiene el propósito de consolidar alianzas comerciales estratégicas que aporten valor a nuestros productos y potencien su crecimiento en el mercado. Los resultados de estas acciones estratégicas se vieron reflejados en el reconocimiento otorgado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), que destacó a nuestra entidad en 2024 como la organización con la "Mejor Propuesta Integral de Educación Financiera" y la "Mejor Propuesta Inclusiva de Educación Financiera" en el marco de la Semana Mundial del Ahorro. 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

Durante el 2024, impulsamos el hábito del ahorro y promovimos la digitalización de nuestros clientes, con nuestra cuenta de ahorro digital desempeñando un papel fundamental. La cuenta de Ahorro Común no solo facilita el acceso al sistema financiero, sino que también ofrece herramientas innovadoras como la creación de secciones de ahorro, permitiendo a los usuarios planificar y reservar fondos específicos para alcanzar sus metas financieras de manera eficiente.

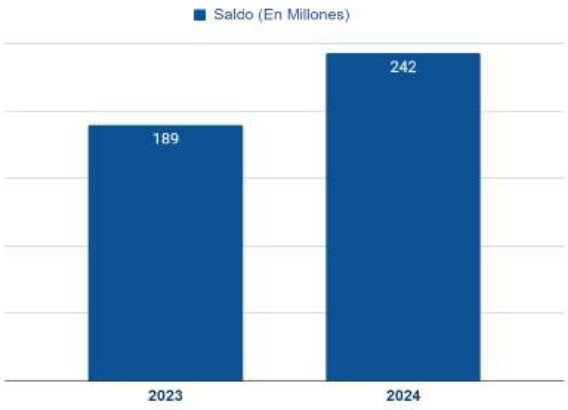
En línea con nuestro compromiso de promover el acceso y la inclusión financiera, durante el 2024 logramos la apertura exitosa de 41 mil cuentas de Ahorro Común a través de nuestros canales digitales. Este esfuerzo se tradujo en un incremento

de más de S/ 52 millones respecto al cierre de 2023, consolidando un portafolio total de cuentas de ahorro que alcanzó los S/ 242 millones al cierre del año.

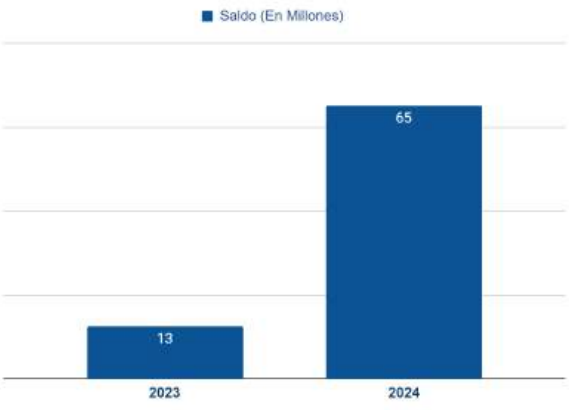
Este crecimiento refleja nuestra dedicación a brindar soluciones financieras accesibles y eficientes, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes en nuestros servicios digitales y contribuyendo al desarrollo de una cultura de ahorro sostenible.

Evolución de Ahorro (en millones de soles)

Total de Portafolio



Ahorro Común (Canal digital)



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

El crecimiento fue impulsado principalmente por las estrategias internas de captación y la estrategia externa de mantener una tasa exclusiva para el canal digital de hasta 5.50%. Este resultado consolida a la cuenta de Ahorro Común como nuestro principal producto de ahorros, reafirmando nuestro rol como aliados estratégicos en la construcción de un futuro financiero sólido y seguro para nuestros clientes. Entre las principales acciones se destacan:

- Campañas Externas: Diseñamos estrategias de comunicación y marketing centradas en resaltar los beneficios de nuestros productos, con el objetivo de inspirar a nuestros clientes a incorporar el ahorro como una prioridad y usar las herramientas digitales , así como los beneficios del producto.
- Campañas Internas: Orientadas a potenciar la venta de nuestro portafolio de productos y fortalecer el modelo de gestión comercial integral. Entre las iniciativas más destacadas en 2024 se encuentra el “Plan 5.5”, una campaña que no solo sensibilizó a nuestro equipo de operaciones sobre la importancia de fomentar hábitos de ahorro entre nuestros clientes, sino

que también premió su contribución al crecimiento de cuentas. Además, esta acción destacó el papel clave del equipo en el proceso de formación de nuestros clientes, empoderandose para aprovechar al máximo nuestros productos y servicios.

Semana Mundial del Ahorro

Del 18 al 24 de marzo de 2024, 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 clientes y público en general, realizamos una serie de actividades para llevar educación financiera a la población peruana de manera inclusiva y efectiva, destacando:

- “La Aventura del Ahorro” y “Talleres en Colegios a Nivel Nacional”: Diseñados para niños de 7 a 11 años, estas actividades inculcaron desde edades tempranas los valores de responsabilidad y planificación financiera, formando una base sólida para su futuro económico.
- “Talleres de Educación Financiera Inclusiva: Dirigidos a trabajadoras del hogar, recicladores, asociaciones de ollas comunes y estudiantes de centros de educación básica alternativa, estos talleres promovieron la inclusión financiera, empoderando a sectores tradicionalmente excluidos.
- “Adquirir un seguro, también es ahorrar”: En colaboración con compañías aseguradoras, esta campaña integró el ahorro con la protección financiera. A través de talleres presenciales y virtuales, junto con “Ferias Médicas”, sensibilizamos a la población sobre la importancia de adquirir microseguros ligados a cuentas de ahorro.
- Participación en ferias clave: Estuvimos presentes en la “Feria Pecuaria” de Cajamarca y la “Feria Lima Ahorra”, destacando la importancia del ahorro y el emprendimiento bajo un enfoque inclusivo y digital.
- Presencia digital y colaboración activa: Aprovechamos nuestras redes sociales y participamos activamente en las actividades organizadas por la SBS, logrando un alcance significativo y fortaleciendo nuestra imagen como líderes en educación financiera.

Como resultado de estas acciones fuimos reconocidos en las categorías “Mejor Propuesta Integral de Educación Financiera” y “Mejor Propuesta Inclusiva de Educación Financiera”. Estas premiaciones nos impulsan a seguir innovando en alternativas financieras para nuestros clientes y fomentar la cultura del ahorro desde la niñez.



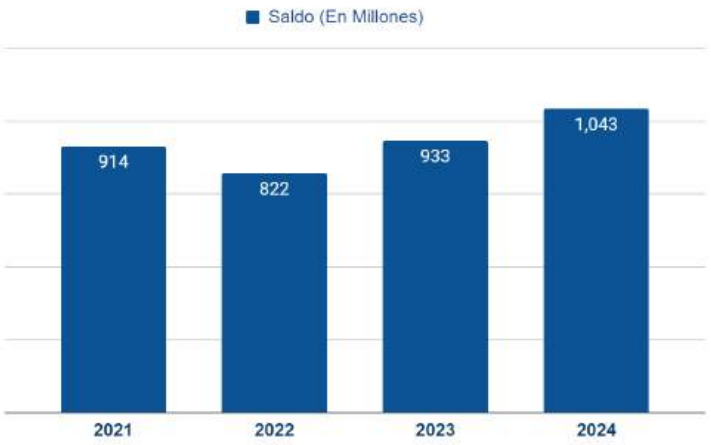


Propuesta de Valor Depósito a Plazo Fijo

Nuestra sólida calificación de riesgos y respaldo financiero hacen que nuestros clientes se sientan seguros de ahorrar en Financiera Confianza. En esa línea, durante el 2024 implementamos estrategias para captar fondos provenientes de la liberación de las CTS y retiros extraordinarios del Sistema Privado de Pensiones (SPP), todo ello bajo un ajuste progresivo de tasas pasivas, alineado con la regulación de la política monetaria del Banco Central de Reserva del Perú.

Impulsados por la implementación de tarifarios competitivos y campañas atractivas, logramos captar S/ 110 millones a través de 2 mil nuevas cuentas; consolidando un crecimiento sostenido desde el 2022 y superando los niveles registrados en el 2021. Este desempeño reafirma nuestro compromiso de ofrecer soluciones financieras que se adapten a las necesidades de nuestros clientes y al contexto económico nacional.

Evolución de Depósitos a Plazo Fijo (Red + Banca Preferente)



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

Equipo Especializado en Captaciones

Con el propósito de alcanzar nuestros objetivos, implementamos diversas iniciativas internas implementadas con el liderazgo de los Responsables Comerciales de Captaciones y Servicios asignados a cada territorio. Estos equipos especializados enfocaron sus esfuerzos en el monitoreo diario de las captaciones a través de la red de oficinas, asegurando una gestión precisa y eficiente del portafolio. Entre las principales acciones realizadas destacan el seguimiento oportuno de renovaciones, la retención de clientes, la gestión competitiva de precios y la apertura de nuevas cuentas. Como resultado, se consolidó el área de Captaciones, Seguros y Servicios como un pilar estratégico y comercial clave en nuestra organización, contribuyendo significativamente a la sostenibilidad y el crecimiento de nuestros productos pasivos.

Productos de Seguros

Durante el 2024, consolidamos nuestro “Ecosistema de Protección Inclusiva” como un elemento diferenciador en el mercado, desarrollando estrategias innovadoras y campañas de sensibilización que refuerzan nuestro compromiso con la protección integral de nuestros clientes. A través de iniciativas como la campaña “Seguro que Ganas”, promovimos la venta de seguros desde el inicio del año, incentivando una cultura de protección financiera. Asimismo, con acciones como la campaña “Este Pechito”, generamos conciencia sobre la prevención del cáncer, resaltando la importancia del cuidado de la salud.

Además, llevamos nuestras “Ferias Médicas Inclusivas” a lugares remotos como Izcuchaca, en Ayacucho, asegurando que incluso las comunidades más alejadas accedan a servicios esenciales. Estas acciones refuerzan nuestro propósito de contribuir al desarrollo sostenible de emprendedores y emprendedoras, garantizando la protección de sus familias y negocios, y promoviendo una mejor calidad de vida para todos.

Ecosistema de Protección Inclusiva

El Ecosistema de Protección Inclusiva coloca al cliente como el pilar central de su estrategia en seguros. En este enfoque, el desarrollo y mejora de productos se organiza en torno a cuatro elementos clave:

1. Conocimiento del Cliente: Implica una profunda comprensión del cliente mediante el análisis de datos e información, utilizando herramientas analíticas para identificar sus necesidades, expectativas y comportamientos.
2. Cooperación Estratégica: Se establece a través de alianzas clave con aseguradoras y proveedores de asistencia, lo que fortalece nuestra oferta y amplía el acceso a servicios complementarios, maximizando los beneficios para el cliente.
3. Creación e Innovación: A través de la formación de un equipo especializado en la gestión de seguros, y el desarrollo de productos que facilitan una interacción fluida y eficiente con los clientes.
4. Comercialización Eficiente: Implementando campañas de marketing, estrategias de incentivos y reportes detallados que aseguran la correcta implementación de los productos y soluciones, maximizando su impacto en el mercado.

En esta línea, durante el 2024, reforzamos nuestra oferta de seguros accesibles y de baja prima, promoviendo una cultura de prevención entre nuestros clientes y destacando la importancia de estar protegidos ante cualquier imprevisto que pueda afectar su estabilidad económica. Como resultado de este esfuerzo, cerramos el año con más de 408,000 pólizas vigentes, excluyendo el seguro de desgravamen, consolidándonos como un aliado confiable en la protección financiera de nuestros clientes.

Además, respaldamos a nuestros asegurados en cuatro áreas clave de su ciclo de vida: Salud, Vida, Climático, Desempleo, y Otros, proporcionando una cobertura integral y adaptada a sus necesidades:

Ecosistema de Protección Inclusiva de Financiera Confianza



Fuente: Portafolio de Seguros Optativos vigentes Financiera Confianza
Elaboración propia

Los seguros como respaldo al emprendedor

En este periodo, activamos coberturas que marcaron la diferencia en momentos críticos, beneficiando a 774 clientes con más de S/ 7.6 millones en indemnizaciones. El Seguro de Desgravamen se destacó como un producto esencial para proteger a nuestros clientes y sus familias, indemnizando a 407 familias de emprendedores y emprendedoras con un monto superior a S/ 5.5 millones, garantizando estabilidad financiera en los momentos de mayor vulnerabilidad.

Por otro lado, las coberturas activadas a través del Seguro Multirriesgo y el Seguro Agrícola lograron mitigar significativamente los impactos climáticos que afectaron principalmente al norte del país. Estas soluciones beneficiaron a 291 clientes, con un importe indemnizado conjunto de S/ 1.73 millones, asegurando el soporte financiero necesario para enfrentar los daños ocasionados por este fenómeno climático.

Importe Indemnizado por Seguros

Descripción	Desgravamen	Multiriesgo	Agrícola	Múltiple	Oncológico	Protección cuota	TOTAL

N° Eventos	407	140	151	67	4	5	774
Importe total (en Soles)	5.5 millones	943 mil	788 mil	354 mil	23 mil	7 mil	7.6 mill

Fuente: Plataforma de Seguros 2024 y Bantotal - Financiera Confianza

Mejoras y Nuevos Seguros

Vida Segura. En septiembre de 2024, renovamos nuestro seguro múltiple, ampliando significativamente las coberturas y casi duplicando los montos de indemnización, lo que permite a nuestros clientes contar con una protección mucho más robusta. Además, optimizamos el certificado, reduciendo el número de páginas para hacerlo más claro y comprensible, sin perder la esencia de su cobertura. Con la inclusión de nuevos servicios asistenciales, brindamos un valor añadido a nuestros asegurados, reforzando nuestro compromiso con una oferta accesible y completa en el sector de las microfinanzas.

Seguro Desgravamen Plus. En octubre de 2024, lanzamos la nueva opción de Desgravamen Plus, diseñada para ofrecer un valor agregado a nuestros clientes. Este producto se distingue por los servicios asistenciales que incluye, tales como asistencia en salud, educación y negocios. Adicionalmente, nuestros clientes tendrán acceso a descuentos exclusivos en una amplia variedad de empresas y promociones.

Seguro Protección Total. En diciembre de 2024, lanzamos una solución integral de salud diseñada para brindar cobertura médica tanto al titular del crédito como a hasta cinco de sus dependientes, simplemente presentando el DNI del titular. Este seguro ofrece acceso a servicios asistenciales médicos enfocados en atender a nuestros clientes más vulnerables, asegurando protección ante eventos inesperados, incluidos accidentes. El producto se destaca por su precio accesible, desde tan solo S/9.90 mensuales para créditos. Además, cuenta con opciones flexibles de planes trimestrales, semestrales y anuales, ideales para nuestros clientes ahorristas.

Gestión del Riesgo Climático

El impacto del cambio climático ha aumentado los desafíos para la población rural, elevando la vulnerabilidad de nuestros agricultores y ganaderos. Estos enfrentan fenómenos naturales como heladas, nevadas y sequías, los cuales afectan directamente su producción.

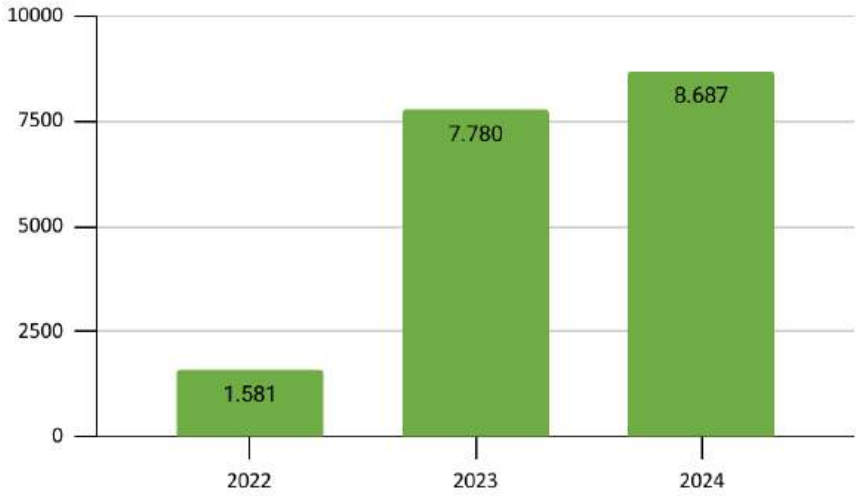
Los principales fenómenos climáticos que impactan a nuestros clientes incluyen cambios bruscos de temperatura, sobrecalentamiento, heladas, granizadas, lluvias

atípicas y sequías. Para gestionar estos riesgos climáticos y proteger a nuestros clientes, ofrecemos el Seguro Multirriesgo Pyme y el Seguro Agrícola de Rendimiento, ambos diseñados con coberturas específicas para enfrentar estos desafíos dentro del contexto peruano.

En 2024, el 80% de los siniestros indemnizados a través del Seguro Multirriesgo Pyme fueron causados por inundaciones. Asimismo, el 46% de los siniestros del Seguro Agrícola de Rendimiento se debieron a sequías, principalmente en el norte del país, mientras que un 24% fueron provocados por heladas.

Seguro Agrícola Cofinanciado. Para proteger y prevenir a los agricultores del país, Financiera Confianza impulsó el Seguro Agrícola de Rendimiento con coberturas climatológicas cofinanciado por el Estado Peruano. Este seguro permite a los agricultores acceder a una protección integral para sus cultivos y actividades relacionadas con una tasa subsidiada 80% menor a una prima regular aplicable al importe desembolsado del crédito agropecuario y cancelado en una sola cuota al inicio de la vigencia del crédito. Durante el 2024, se aseguraron 8,687 agricultores con un total de más de 17 mil hectáreas aseguradas siendo el arroz y la papa los cultivos más representativos de la cartera asegurada, acumulando un total de casi 8 mil hectáreas aseguradas en ambos productos. Las agencias de Otuzco, Chimbote, Huánuco, Tambo Grande y Panao destacaron como los puntos con mayor colocación de este seguro, asimismo se logró una recaudación por primas de S/ 3.9 millones.

Seguro Agrícola de Rendimiento Cofinanciado
N° Asegurados por años



Fuente: Plataforma de Seguros 2024 y Bantotal - Financiera Confianza

Además del Seguro Agrícola de Rendimiento, Financiera Confianza ha diseñado Mapas de Vulnerabilidad Climática que permiten detectar zonas de afectación de

los fenómenos naturales y la ubicación de nuestros clientes, y así determinar su nivel de riesgo y necesidad.

Ferias Médicas Inclusivas

En Financiera Confianza, estamos comprometidos con acercar nuestros servicios financieros a las poblaciones más vulnerables y de escasos recursos. En 2024, reafirmamos este propósito, combinándolo con la prevención en salud y la promoción de una educación financiera integral. Esta iniciativa nació como parte de nuestra participación en la Semana Mundial del Ahorro, realizada en marzo, y se llevó a cabo en tres puntos clave de Lima. Gracias al éxito y el alto impacto alcanzado, logramos expandir esta actividad a nivel nacional, en colaboración con nuestras compañías de seguros y proveedores de asistencias.

Los principales resultados obtenidos fueron:

- Alcance nacional en ocho departamentos del Perú, Lima, Ucayali, Arequipa, Huancavelica, Huancayo, Piura, La Libertad y Puno.
- 15 ferias médicas inclusivas, 09 organizadas directamente por Financiera Confianza y 06 por invitaciones de aliados estratégicos para participar en ferias financieras donde se pusieron en marcha las ferias médicas inclusivas.
- 22 días de atención, con un total de 1,528 beneficiarios en los siguientes servicios: medicina general, exámenes de laboratorio, oftalmología, charla de nutrición, charla y despistajes oncológicos.

Ferias Médicas Inclusivas



Fuente: Elaboración Propia

Difusión de nuestra oferta de valor

Durante el 2024, impulsamos diversas campañas que promovieron la inclusión financiera y ofrecieron la oportunidad a nuestros clientes recurrentes o nuevos, a nivel nacional de participar en sorteos con premios.

Estas iniciativas destacaron nuestros productos y servicios, y estuvieron acompañadas de una comunicación constante a través de diversos canales internos y externos, asegurando que nuestros clientes estuvieran siempre informados y motivados a participar.

Campaña “Semana Mundial del Ahorro”

Del 18 al 24 de marzo de 2024, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP llevó a cabo una nueva edición de la Semana Mundial del Ahorro (SMA por sus siglas); donde llevamos a cabo nuestra campaña 360, denominada
“Es Tiempo de Ahorrar con Confianza”, con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia del ahorro y fomentar hábitos financieros saludables para el público en general.

Se realizaron muchas actividades, como por ejemplo, talleres presenciales de

educación financiera en colegio, en diversas provincias del país y también a grupos de extranjeros, para fomentar la inclusión educativa. Además, se programaron entrevistas a nuestros clientes para conocer sus hábitos de ahorro en la sección del “Ping Pong del Ahorro”, ferias médicas, con el fin de dar a conocer, que obteniendo un seguro, también es un buena forma de ahorrar, concurso de historietas para los más pequeños, con el fin de incentivar su creatividad y el aprendizaje de ahorrar de manera lúdica y divertida. Así mismo, se tuvo la presencia de diversos influencers especializados en finanzas personales, que transmitieron en redes sociales secuencias de podcast y videos donde se dieron a conocer información útil y necesaria para aprender más de este mundo del ahorro.

Como resultado de este gran despliegue de actividades y esfuerzo en equipo, fuimos ganadores en dos categorías “Mejor Propuesta Integral de Educación Financiera” y “Entidad más colaboradora”. Estos logros reafirman nuestro compromiso con la educación financiera y la inclusión social, que son fundamentales para el desarrollo sostenible.



Campaña "Seguro que Ganas"

Lanzamos esta campaña con una duración de cuatro meses, entre abril y julio. Buscamos incentivar la contratación de seguros optativos vinculados a créditos y ahorros entre los clientes, ofreciéndoles la oportunidad de participar en sorteos con atractivos premios.

La comunicación de la campaña se difundió a través de redes sociales, alcanzando a un amplio público y reforzando nuestro compromiso de ofrecer productos accesibles que contribuyan al bienestar, protección y seguridad de los clientes.



Campaña Fiestas Patrias “Gana 1 Van para continuar el camino al progreso":

En esta campaña integral promocional de créditos individual y grupal, tiene como objetivo impulsar a los clientes a que tengan sus negocios abastecidos y preparados para la campaña de fiestas patrias, gracias a nuestros créditos, y por ende puedan tener buenos resultados en sus ventas.

La vigencia de esta campaña estuvo desde el 13 de junio al 12 de agosto de 2024, y la dinámica fue que si obtenían alguno de estos créditos: Emprendiendo Confianza PYME, Emprendiendo Mujer, Agropecuario y Palabra de Mujer. participaban en el sorteo de una van 0 km.

La campaña tuvo difusión en agencia a nivel nacional con afiches y flyers, y también con pauta publicitaria en redes sociales.



Campaña "Becas Financiera Confianza"

Bajo el lema “Confiamos en los sueños de tus hijos” lanzamos la tercera edición de las Becas Financiera Confianza, con la cual reafirmamos nuestro compromiso con la educación y el desarrollo de jóvenes peruanos, y sobre todo con la confianza y fidelidad de nuestros clientes. Este año, la convocatoria recibió más de 350 postulaciones provenientes 104 provincias del país, un reflejo del interés y la confianza en esta iniciativa.

La campaña fue difundida a través de diversos canales, incluidos nuestras redes sociales, página web y comunicados de prensa, lo que permitió llegar a una audiencia amplia y fortalecer la participación en el proceso.

Después de un proceso de selección, fueron elegidos tres ganadores, quienes recibieron becas educativas que cubren matrícula, pensiones académicas, un curso de inglés, seguro contra accidentes, una laptop, y costo administrativo por bachillerato o licenciatura.



Campaña "#EstePechito"

Lanzamos esta campaña durante todo el mes de octubre con el fin de sensibilizar sobre la prevención del cáncer de mama, en el marco de su fecha conmemorativa.

La impulsamos principalmente por redes sociales, donde compartimos consejos prácticos sobre autoexploración mamaria y la importancia de los chequeos regulares. Además, promovimos el microseguro oncológico que comercializamos, ofreciendo una opción accesible para aquellas personas que buscan protegerse frente a posibles diagnósticos de cáncer de mama. A nivel externo, también contamos con activaciones dirigidas a nuestros clientes en algunas de nuestras oficinas de atención al público.

En esta campaña también involucramos a los colaboradores en una feria de salud en la Sede Corporativa que impulsaron su participación y compromiso fomentando una cultura de prevención en nuestra entidad.

A nivel digital, contamos con un webinar educativo sobre prevención, en el que los participantes pudieron obtener información valiosa y participar en sorteos por gift cards.

De esta manera, #EstePechito no solo reforzó nuestro compromiso con la salud de las mujeres, sino que también creó un espacio de reflexión y acción tanto dentro como fuera de la institución, promoviendo la prevención y el bienestar integral.

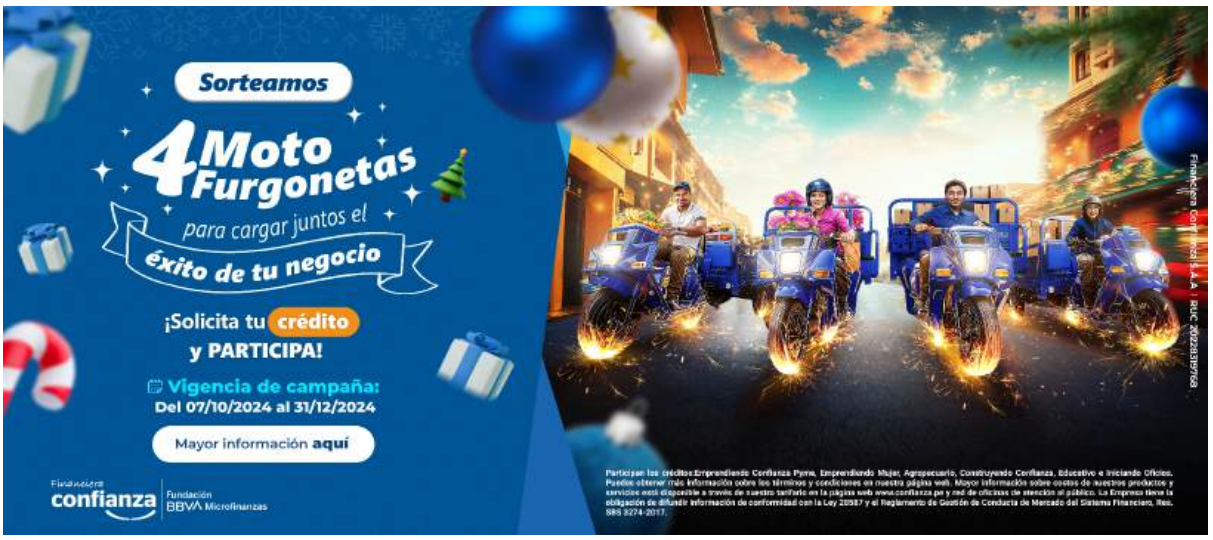


Campaña Navideña Crédito Individual: "Sorteamos 4 motos furgonetas para cargar juntos el éxito de negocio"

Desde el mes de octubre iniciamos nuestra Campaña Navideña para impulsar diversos productos de nuestra cartera de créditos individuales. Esta campaña tuvo vigencia desde el 7 de octubre hasta el 31 diciembre, donde se tuvo una comunicación transversal en agencias a nivel nacional, a través de afiches, volantes y publicidad digital en redes sociales.

Para nuestros clientes de Banca Individual, que adquirieron un crédito Emprendiendo Confianza PYME, Emprendiendo Mujer, Agropecuario, Construyendo Confianza, Educativo e Iniciando Oficios, lanzamos un sorteo de 4 motos furgonetas 0km.

Esta campaña, la realizamos con el fin de premiar a nuestros clientes por esta temporada de coyuntura para generar ese lazo de confianza entre marca-cliente.



Campaña Navideña Grupal

Bajo el lema “Ganar juntas y en confianza es el plato fuerte” lanzamos la campaña navideña de crédito grupal, que nos permitió premiar el esfuerzo de las mujeres emprendedoras que forman parte del crédito Palabra de Mujer. Esta campaña, que se desarrolló de noviembre a quincena de diciembre, nos permitió fortalecer el vínculo con nuestras clientas y el compromiso de los grupos de emprendedoras que cumplen con sus pagos y están al día con el crédito.

A través de esta campaña, sorteamos un total de 180 canastas navideñas a los grupos de clientas que cumplían con los términos y condiciones, otorgando hasta un máximo de 12 canastas por grupo.

La comunicación de la campaña la realizamos principalmente por redes sociales, materiales impresos y con el apoyo de nuestra Red Comercial para asegurar una amplia participación y generar cercanía con las clientas a nivel nacional.



Campaña Navideña Pasivos: "Tu regalo prometido está muy cerca"

Impulsamos nuestros productos pasivos de Ahorro Confianza y Depósito a Plazo Fijo con esta campaña coyuntural por navidad, donde premiamos a nuestros clientes por ahorrar y si obtenían un microseguro Oncológico Indemnizatorio o Vida Segura, tenían más oportunidades de ganar del gran sorteo.

Esta campaña tuvo vigencia del 15 de noviembre al 31 de diciembre y fue comunicada a través de nuestros canales digitales: página web, app móvil, landing page y pauta publicitaria en redes sociales.





Formación para nuestros clientes

En Financiera Confianza, creemos que la formación continua es esencial para el crecimiento de nuestras comunidades, tanto a nivel personal como profesional. Por ello, hemos diseñado diversas iniciativas de formación dirigidas a nuestros clientes, colaboradores y al público en general, con un enfoque integral que abarca desde el desarrollo de habilidades financieras hasta la sensibilización ambiental. Estas acciones buscan empoderar a las personas y promover prácticas responsables para un futuro más sostenible. A continuación, presentamos nuestras principales iniciativas de formación, tanto internas como externas, que contribuyen al fortalecimiento de los emprendedores y la protección del medio ambiente.

Aprendiendo en Confianza

A pesar de los avances en igualdad de género, las mujeres siguen enfrentando importantes brechas en el acceso al crédito y la educación financiera, lo que limita su capacidad para emprender, tomar decisiones económicas informadas y alcanzar su pleno potencial. En este contexto, Financiera Confianza ha desarrollado iniciativas clave para empoderar a las mujeres, ofreciendo programas formativos que no solo les brindan las herramientas necesarias para gestionar sus finanzas, sino que también les proporcionan el apoyo necesario para lograr su independencia económica.

Aprendiendo en Confianza es uno de estos programas, donde más de 74,000 mujeres al cierre de diciembre 2024 han participado activamente. Basado en la metodología grupal del producto Palabra de Mujer (PDM), este programa permite

a las participantes vivir un proceso de formación integral. A través de este proceso, reciben asesoramiento personalizado de sus Asesores/as de Negocio Inclusivo durante las reuniones mensuales. Este año, diversos grupos de clientas han sido reconocidas en una ceremonia de graduación, celebrando su esfuerzo y constancia en la búsqueda de su educación continua. Los temas tratados incluyen el reconocimiento de ingresos, manejo de presupuestos y otros aspectos clave de la educación financiera.

La Academia de Confianza

En Financiera Confianza, la formación no está reservada solo para nuestros clientes, sino que está abierta a todos los emprendedores del país a través de La Academia de Confianza, una plataforma digital gratuita de aprendizaje. Esta herramienta permite acceder a contenidos educativos sobre temas como negocios, finanzas, marketing, y más, desde cualquier dispositivo con acceso a internet. A diciembre de 2024, más de 2,300 personas se han registrado en la plataforma, evidenciando su impacto positivo en el desarrollo de emprendedores a nivel nacional.

Actividades de sensibilización

A lo largo del año, hemos realizado diversas actividades de sensibilización, como charlas, talleres y webinars, con el fin de fomentar una cultura de educación financiera, inclusión financiera y bienestar integral. Entre las iniciativas destacadas se encuentran la Caravana del Emprendimiento y la I Feria Financiera 2024 en colaboración con WOCCU, que permitieron acercar a más personas a herramientas de educación financiera y soluciones para el emprendimiento.

En el ámbito digital, destacaron los webinars, como el Día Mundial del Agua en alianza con Yaqua, y el taller Adquirir un seguro también es ahorrar con UVP y WOCCU, donde se abordaron temas clave como el ahorro y la protección financiera. También desarrollamos charlas virtuales sobre el Día Mundial del Reciclaje con Recidar y sobre el impacto del cambio climático en la producción agrícola junto a La Positiva, específicamente sobre cómo proteger los cultivos ante eventos climáticos.

A través de estas actividades, hemos impactado positivamente a más de 28.000 personas, consolidando nuestro compromiso con la promoción de una cultura de bienestar económico y financiero para todos, con especial énfasis en aquellos sectores más vulnerables.

Formación Interna: Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad ambiental es un pilar fundamental en la gestión de Financiera Confianza. A lo largo de este período, hemos implementado diversas acciones formativas y educativas dirigidas a nuestros colaboradores y clientes para promover prácticas amigables con el medio ambiente.

Para nuestros colaboradores, hemos realizado actividades educativas en colaboración con Recidar, enfocadas en la gestión de residuos sólidos y la importancia de su manejo adecuado. Además, se ha promovido la difusión de la ruta de sostenibilidad seguida por la organización, fortaleciendo el compromiso interno con el cuidado del medio ambiente.

También hemos creado videos informativos con recomendaciones prácticas sobre reciclaje, la gestión de residuos en oficinas, y el uso responsable de recursos como energía eléctrica y aire acondicionado. Además, hemos impulsado la movilidad sostenible entre nuestros colaboradores, promoviendo el uso de transporte más ecológico.

A través de las pastillas educativas "ABC de la Sostenibilidad", hemos impartido formación básica sobre sostenibilidad, cubriendo temas como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo de París, y la diferenciación entre mitigación y adaptación al cambio climático.

Formación Externa: Sensibilización Ambiental

En el ámbito externo, hemos desarrollado diversas acciones de sensibilización, como charlas virtuales sobre temas clave como la gestión del agua en colaboración con Yaqua, y la protección de cultivos ante eventos climáticos con La Positiva. Estas charlas ofrecen consejos prácticos tanto a nivel individual como comunitario para fomentar el bienestar ambiental.

Formación para el Sector Agropecuario

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad en el sector agropecuario, lanzamos el programa "Consejos del Inge de Confianza", dirigido a nuestros clientes en zonas rurales. Esta iniciativa ofrece formación gratuita y virtual sobre temas clave como Agricultura Sostenible, Manejo de Plagas, Cultivo Orgánico, y Gestión del Agua. Todos estos cursos están disponibles en nuestra plataforma "La Academia de Confianza", que promueve la innovación en las prácticas agrícolas y apoya la transición hacia un modelo agropecuario más eficiente y respetuoso con el medio ambiente.

En Financiera Confianza, seguimos apostando por la formación y sensibilización en temas ambientales como parte de nuestra misión de promover una cultura sostenible. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros colaboradores, clientes y con la construcción de un futuro más verde y resiliente.

Alianzas estratégicas

A través de alianzas estratégicas, trabajamos junto a diversos actores para diseñar soluciones innovadoras, desarrollar proyectos de alto impacto y promover una inclusión financiera sostenible. Guiados por los principios ESG, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y un enfoque de Equidad, Diversidad e Inclusión (EDI), colocamos a las personas en el centro de nuestras acciones, impulsando su desarrollo económico y social.

Alianzas con Enfoque de Género e Inclusión

CARE PERÚ

“Strive Women”

Desde agosto 2024 , Financiera Confianza y CARE Perú participan a nivel nacional en el proyecto “Strive Women” del Mastercard Center for Inclusive Growth, como parte de una alianza global enfocada en contribuir con el crecimiento y la sostenibilidad del sector MYPES y promover la salud financiera de las mujeres en el Perú. A lo largo de los cuatro años de vigencia de esta alianza, profundizaremos en áreas esenciales como la planificación financiera, el fomento del ahorro y el acceso a productos de protección, ampliando nuestra oferta y asegurando un mayor impacto positivo en las clientas.

En 2024, los esfuerzos han estado dirigidos a construir una base sólida para la inclusión financiera con acciones estratégicas como la realización de estudios de línea base, talleres de seguros diseñados con un enfoque de género y actividades de sensibilización interna, orientadas a promover la participación activa de más mujeres en el sistema financiero.

Como parte de los avances en este primer año, se han desembolsado S/ 22.4 millones a través del crédito Emprendiendo Mujer, impactando directamente la vida de más de 8.3 mil mujeres, reafirmando así el compromiso de Financiera Confianza con la inclusión, la equidad y el empoderamiento económico de las mujeres.

“Valora”

En febrero del 2023, Financiera Confianza unió esfuerzos nuevamente junto a CARE Perú y su aliado donantes CUMMINS, para el proyecto VALORA, que implicó la creación de una cuenta CTS específicamente 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.

La alianza busca además 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 en ferias de trabajo, talleres, presentaciones, entre otras, y hemos tenido un acercamiento fundamental directo con las Federaciones de Trabajadoras del Hogar registradas en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Instituto de Estudios Peruanos (IEP)

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

En julio de 2023, Financiera Confianza firmó una alianza con el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) con el propósito de desarrollar intervenciones basadas en la ciencia del comportamiento, dirigidas a superar las barreras que enfrentan las mujeres en el uso de productos financieros. El proyecto Nudges, que cuenta con financiamiento parcial del BID, se centra en el desarrollo del piloto Chatbot "Charito", una herramienta de mensajería de ahorro dirigida a mujeres beneficiarias del producto Palabra de Mujer. A través de WhatsApp, este chatbot busca promover un cambio de comportamiento positivo frente a la cultura del ahorro en las clientas de Palabra de Mujer (PDM). El proyecto se estructuró en dos etapas.

La primera etapa consistió en un pre-test de las herramientas y metodologías, trabajando con 50 mujeres a nivel nacional para obtener los primeros hallazgos y validar las intervenciones. En la segunda etapa, que se desarrolló durante 2024, la intervención se perfeccionó, y el piloto se expandió a una muestra de 10 mil clientas a nivel nacional, con una metodología aún más precisa y efectiva.

Los resultados de esta alianza permite a Financiera Confianza identificar puntos clave y estrategias de mejora para fomentar la cultura del ahorro, especialmente en las poblaciones más vulnerables o aquellas con mayores dificultades para ahorrar. Este enfoque innovador ha sido clave para avanzar en la inclusión financiera y promover hábitos de ahorro sostenibles entre las mujeres.

Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE)

Cierre del estudio implementado conjuntamente por Financiera Confianza y el Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE) en el período 2018-2019, con el apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta fase final del estudio incluye la aplicación de una encuesta destinada a evaluar el impacto de las intervenciones implementadas por GRADE, cuyo objetivo ha sido fortalecer las capacidades empresariales de las clientas de Palabra de Mujer (PDM) en Pucallpa, a través de Financiera Confianza.

Este estudio ha medido los impactos de diferentes metodologías de capacitación, buscando identificar alternativas de apoyo que les permitan ajustar sus decisiones ocupacionales, mejorar sus capacidades productivas y aumentar la demanda efectiva de servicios financieros.

Universidad de Lima

"Proyecto MICROFIN-HUB PERÚ: Microfinanzas y Educación Financiera para el Emprendimiento y la Inclusión Social de Mujeres"

Proyecto orientado a mujeres microempresarias de las zonas más vulnerables de Lima Metropolitana, especialmente aquellas con vocación emprendedora que requieren pequeños créditos para fortalecer sus iniciativas. Muchas de estas mujeres no han logrado acceder a un microcrédito en su primer intento, o han perdido su condición de sujetos de crédito al solicitar un préstamo adicional. A través de este proyecto, buscamos ofrecerles acceso a los recursos necesarios para mejorar su situación económica y permitirles seguir adelante con el desarrollo de sus emprendimientos.

El objetivo central de este proyecto es impulsar la cultura del microemprendimiento y promover la educación financiera entre las mujeres peruanas de Lima. Esto se logra mediante acciones de formación en finanzas básicas, sensibilización y acompañamiento empresarial, brindados por los expertos de la Universidad de Lima y la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, España. Este enfoque integral tiene como propósito la inclusión financiera y social de mujeres emprendedoras, ayudándolas a fortalecer sus capacidades de gestión financiera y a mejorar sus oportunidades de desarrollo.

En este marco, Financiera Confianza ha desempeñado un papel clave en la precalificación de las participantes, asegurando que aquellas mujeres que tradicionalmente han estado excluidas del sistema financiero puedan acceder a microcréditos diseñados específicamente para sus necesidades, contribuyendo a la creación de un entorno más inclusivo y equitativo.

Alianzas para la Inclusión de Poblaciones Migrantes y Desplazadas

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 en conjunto con WOCCU para implementar estrategias de educación financiera y de movilización de ahorros y seguros, así como fortalecer los canales de Financiera Confianza; todas estas actividades dirigidas a la población migrante venezolana y local, con especial énfasis en la ciudad de Lima y con la asistencia técnica especializada del aliado.

Desde un inicio, 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.

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.

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, se continuó con la réplica del taller de sesgos inconscientes a nivel nacional, ampliando nuestro compromiso por un trabajo libre de discriminación.

HIAS Perú

Inclusión de población migrante, refugiada y desplazada

En 2024, Financiera Confianza y la ONG HIAS Perú renovaron su alianza por cuarto año consecutivo, reafirmando su compromiso de promover buenas prácticas para la inclusión de población migrante, desplazada y refugiada en el sector financiero. Esta colaboración busca articular acciones que generen valor para los beneficiarios de los programas de HIAS Perú, facilitando su integración al sistema financiero.

Como parte de esta alianza, se realizaron charlas virtuales en las que Financiera Confianza presentó los productos y servicios disponibles para los participantes, brindando además asesoría financiera para su correcta adquisición. Asimismo, desde el enfoque de empleabilidad, se llevaron a cabo convocatorias abiertas para el reclutamiento y selección de asesores migrantes a través de la Escuela de Formación en Microfinanzas para Migrantes.

Alianzas para el Bienestar de Nuestros Clientes

Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF Perú) con apoyo de Water.org

“Water Credit - Asomif Perú”

Desde el 2022, Financiera Confianza reafirma su compromiso con el Proyecto “Water Credit - Asomif Perú”, impulsado por la ONG Water.org y Asomif. Esta alianza tiene como objetivo fomentar prácticas más saludables entre nuestros clientes actuales y potenciales, promoviendo el acceso a servicios de agua y saneamiento mediante el uso del crédito, la capacitación y la sensibilización sobre la importancia de estos recursos para una vida digna. En este marco, se ejecutaron acciones conjuntas para reducir la brecha de acceso a servicios básicos en los hogares peruanos, contribuyendo significativamente a mejorar las condiciones sanitarias y la calidad de vida de nuestros clientes.

En octubre de 2024, se lanzó una nueva campaña de promoción del crédito

“Construyendo Confianza”, destino Agua y Saneamiento. Esta iniciativa busca impulsar la colocación de créditos destinados a reducir las brechas de acceso a servicios básicos en las viviendas. Este producto financiero permite a las familias financiar la instalación de conexiones de agua potable, desagües, baños dignos, letrinas, lavaderos de cocina y otras soluciones esenciales para el hogar. Es así que al cierre del 2024 en el marco del proyecto, hemos logrado otorgar más de 3.5 mil créditos de agua y saneamiento a familias a nivel nacional.

Water for People

Por séptimo año consecutivo, Financiera Confianza reafirma su alianza con la ONG Water for People Perú para ampliar la cobertura de servicios de agua y saneamiento. Esta colaboración se enfoca en promover créditos destinados a la mejora y/o construcción de servicios higiénicos en los hogares de zonas urbanas y rurales donde Financiera Confianza tiene presencia.

Motivadas por un interés común en impulsar el desarrollo sostenible mediante el acceso a servicios esenciales, ambas instituciones renovaron su alianza durante el 2024 para fortalecer capacidades en *Saneamiento Sostenible* y brindar capacitación y asesorías técnicas dirigidas a los asesores de negocios de Financiera Confianza.

Para alcanzar estos objetivos, se pretende trabajar conjuntamente en el diseño de estrategias comerciales y programas de formación. Este esfuerzo está respaldado por la asistencia técnica especializada de Water for People en temas de agua y saneamiento, consolidando así su impacto positivo en las comunidades.

Alianzas para la Sostenibilidad Ambiental

Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ)

El programa “Inversiones de impacto para el uso sostenible de la biodiversidad - BioInvest”, se encuentra liderado por Ministerio del Ambiente de Perú (MINAM) e implementado por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, por encargo del Ministerio Federal de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza, Seguridad Nuclear y Protección de los Consumidores (BMUV), con fondos procedentes de la Iniciativa Internacional del Clima (IKI).

En este marco, en alianza con la Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ), hemos desarrollado el Sistema de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que nos permite integrar estos riesgos en el proceso de evaluación del crédito. Esto mejora nuestro entendimiento de los riesgos asociados con las transacciones y permite incluirlos como una variable más en el proceso crediticio. Para ello, se

han ofrecido 4 capacitaciones teórico - prácticas dirigidas a gerentes de corredor, responsables de admisión y administradores.

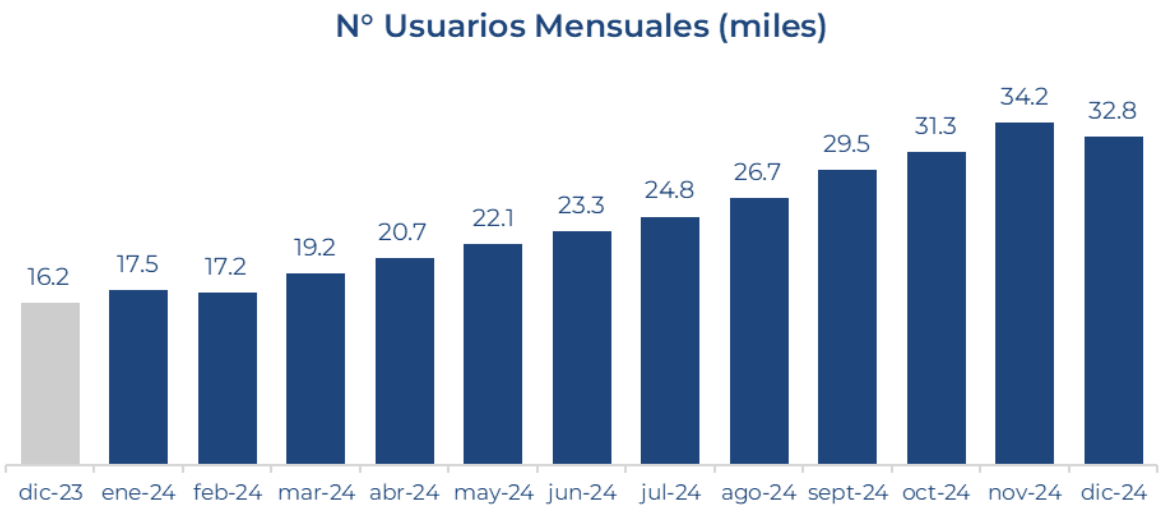
Actualmente, el SARAS es un reglamento interno aplicable a todas las operaciones de financiamiento que Financiera Confianza decida otorgar, con recursos propios o con recursos de terceros.

Nuestros Canales

Canales digitales

En 2024, en Financiera Confianza dimos un paso significativo en nuestra transformación digital, potenciando nuestro ecosistema digital con el lanzamiento de la nueva Financiera Confianza APP, una plataforma completamente rediseñada.

En este desarrollo, hemos reflejado las necesidades y expectativas de nuestros clientes, mostrando nuestro compromiso en mejorar la experiencia de usuario. Este avance nos permitió incorporar funcionalidades innovadoras, garantizando procesos más simples, rápidos y seguros, siempre poniendo al emprendedor y a la persona en el centro de cada decisión. Como resultado de este esfuerzo, no solo logramos un crecimiento sostenido en el número de clientes enrolados, sino también un aumento en los usuarios activos, fortaleciendo así nuestro propósito de la inclusión digital, ofreciendo soluciones digitales que empoderen a nuestros emprendedores.



A continuación, presentamos algunas de las funcionalidades, tanto nuevas como rediseñadas, que permiten una mejor experiencia y aportan a la digitalización de nuestros emprendedores.

Registro Digital

Durante el año 2024, continuamos optimizando nuestra funcionalidad de registro digital 100 % autoatendido, manteniendo siempre el enfoque en ofrecer un proceso seguro, intuitivo y eficiente.

Para maximizar los beneficios de la migración a la nueva plataforma tecnológica, hemos trabajado de manera intensiva en mejorar tanto la experiencia como el diseño de este proceso que actúa como puerta de entrada a la nueva experiencia digital y financiera que estamos brindando.

Con el propósito de hacer el recorrido del usuario más intuitivo, rápido y sencillo, rediseñamos nuestro proceso de registro, simplificando pasos y maximizando el uso de la tecnología disponible. Como resultado, logramos una digitalización más eficiente y estructurada, reduciendo en un 30% el tiempo necesario para completar el registro.

Gracias a esta optimización, en 2024 incorporamos a 11,175 nuevos usuarios, fortaleciendo nuestra comunidad y mejorando la accesibilidad a nuestros servicios.

Cuentas de Ahorro Digitales

Como parte de nuestro proceso de migración y mejora tecnológica, nos enfocamos en optimizar el servicio de apertura digital de cuentas de ahorro, un componente fundamental para promover la inclusión financiera y digital. Este esfuerzo implicó la incorporación de tecnología de vanguardia y un rediseño integral de nuestros procesos, priorizando la agilidad y la simplicidad para el usuario. Como resultado, logramos reducir el tiempo de apertura a menos de 40 segundos y simplificar la experiencia con un flujo de solo 4 clics, estableciendo un nuevo estándar de eficiencia en el sector.

A lo largo del 2024, esta innovación permitió la apertura de más de 41 mil cuentas 100% digitales.

PLIN

En nuestro compromiso de escuchar y responder a las necesidades de nuestros clientes, identificamos la importancia de ofrecer una solución que permitiera movilizar dinero de manera inmediata y facilitar operaciones tanto personales como de negocio, incluyendo cobros con códigos QR.

En este contexto, desarrollamos PLIN, una funcionalidad clave de nuestra nueva aplicación. Desde su diseño, trabajamos intensamente en entregar una experiencia de usuario sencilla, clara e intuitiva, asegurando que cada paso del proceso fuera ágil y sin complicaciones.

Desde su lanzamiento, PLIN ha recibido una excelente acogida por parte de nuestros clientes, destacando tanto por su proceso de afiliación, diseñado para ser rápido y sencillo, como por su experiencia de uso intuitiva y eficiente al realizar operaciones. Gracias a esta funcionalidad, hemos logrado incrementar las transacciones en el canal digital en más de un 80 %, consolidando PLIN como una herramienta clave para potenciar la vida financiera de nuestros usuarios.

Envío a Contacto

Complementando nuestra oferta de soluciones para facilitar la movilización inmediata y sencilla de los saldos de nuestros clientes, implementamos la funcionalidad Envío a Contacto. Esta solución, respaldada por la Cámara de Compensación Electrónica, compite directamente con las billeteras digitales al permitir realizar operaciones utilizando únicamente el número de celular del destinatario.

Además, Envío a contacto nos permite ampliar nuestra cobertura en zonas donde los clientes no están acostumbrados al uso de tarjetas. A diferencia de PLIN, Envío a Contacto solo requiere que el cliente tenga una cuenta activa y un número de teléfono, haciendo que el proceso sea aún más accesible e inclusivo.

Al igual que PLIN, Envío a Contacto fue lanzado oficialmente en noviembre y desde entonces ha presentado un crecimiento constante, posicionándose como la tercera operación más utilizada en la nueva Financiera Confianza APP con un 17% de participación sobre el total de transacciones en diciembre. De manera acumulada hemos alcanzando más de 27k transacciones por el monto de 6,1 M soles.

Transferencias Inmediatas

Con el objetivo de ofrecer a sus clientes la posibilidad de realizar transferencias interbancarias inmediatas mediante CCI (Cámara de compensación electrónica del BCRP), una funcionalidad muy demandada para agilizar sus operaciones, Financiera Confianza ha implementado esta opción en la App. De esta manera, se suma a la amplia gama de opciones de disponibilidad instantánea dentro de nuestro ecosistema digital.

Con esta nueva modalidad de transferencia, Financiera Confianza ha incrementado la oferta valor, brindando un servicio financiero importante que ayuda en el día a día de sus clientes, para transaccionar de manera rápida y en montos más altos que las billeteras digitales.

El lanzamiento oficial de esta funcionalidad, fue en noviembre del 2024, teniendo a la fecha 61.5K transacciones por la suma total de 63.4M soles.

Contratación Electrónica

Si bien Financiera Confianza ya contaba con la contratación electrónica de créditos, identificamos la oportunidad de fortalecer nuestro ecosistema digital al implementar una versión optimizada para los usuarios de la Financiera Confianza APP. Este nuevo proceso, diseñado para ser ágil e intuitivo, permite a los clientes firmar electrónicamente los documentos asociados a su crédito en menos de 2 minutos, directamente desde la aplicación.

El flujo comienza cuando el asesor de negocios coordina con el cliente la firma electrónica de sus documentos, eligiendo el canal de firma a través de la APP. Una vez habilitado, el cliente puede acceder fácilmente y completar el proceso de firma de manera simple, rápida y segura.

Inmediatamente después de la firma, el desembolso del crédito se realiza de forma instantánea, poniendo el dinero del cliente a su disposición en el mismo ecosistema digital que ofrece la Financiera Confianza APP. Esto no solo elimina la necesidad de desplazamientos o del manejo de efectivo, sino que también ofrece múltiples funcionalidades que permiten movilizar el dinero de manera inmediata, con opciones sin costo adicional.

Desde su lanzamiento en noviembre, más de 330 clientes han utilizado este proceso de firma electrónica, destacando en sus comentarios la facilidad y rapidez con la que completaron sus operaciones. Estas opiniones nos reafirman que, al trabajar estrechamente con nuestros clientes, escuchando sus necesidades y expectativas, podemos co-crear soluciones que verdaderamente se ajustan a sus realidades y mejoran su experiencia financiera.

Pago de Servicios

En octubre de 2024, implementamos con éxito el servicio de recaudación del HUB-BBVA en nuestros diferentes canales, ampliando significativamente nuestra oferta con más de 2,000 empresas recaudadoras.

Actualmente, ofrecemos cuatro modalidades de pago: servicios en línea, servicios batch, data entry y tasas fijas, permitiendo a nuestros clientes realizar pagos parciales o totales según sus necesidades.

Con la incorporación de esta funcionalidad, hemos consolidado un ecosistema de pagos integral en la Financiera Confianza App, facilitando una experiencia más completa y eficiente para todos nuestros clientes.

Canales Físicos

Oficinas a nivel nacional: En Financiera Confianza durante el 2024 incrementamos a más de 3,000 nuestros canales de atención presencial a disposición de nuestros clientes, clientas y público en general. Estos se clasifican en:

- 114 Agencias
- 32 Tambos Plus (EOBP)
- 21 Tambos Básicos (EOB)
- 2,891 Agentes Confianza

Durante el 2024, trabajamos en una nueva infraestructura para nuestras oficinas, logrando mayor eficiencia conforme a nuestro plan de optimización de oficinas.

Agentes Confianza

Los Agentes Confianza, junto con sus variantes como el Agente Satelital y el Agente Móvil, ha transformado significativamente la capacidad innovadora de Financiera Confianza. Este enfoque ha optimizado los costos operativos, reduciendo el gasto en comparación con las sucursales físicas. La ampliación del alcance geográfico a través del Agente Satelital / conectividad ha permitido llegar a áreas previamente inaccesibles, especialmente en zonas rurales y periurbanas. La flexibilidad brindada por el Agente Móvil ha mejorado la experiencia del cliente al permitir operaciones en ferias y eventos. Además, la rápida adopción y sostenibilidad del modelo de Agentes Confianza indican una

capacidad sólida para adaptarse a las demandas del mercado.

Durante el año 2024, el número de Agentes ha experimentado un crecimiento sostenido en sus instalaciones, lo cual nos ha permitido cerrar con casi 2,900 agentes a diciembre del 2024.

En el mes de octubre del 2024, ampliamos nuestro abanico de empresas afiliadas al servicio de recaudación contando con más de 2,300 pagos de servicios para que nuestros clientes/usuarios puedan realizar sus pagos de manera fácil y segura a través de nuestra red de Agentes Confianza.



En diciembre de 2023, registramos más de 110,000 transacciones. Un año después, en diciembre de 2024, este número aumentó a más de 177,000 transacciones, demostrando un crecimiento sostenido en el último bimestre. Este logro fue posible gracias a la participación activa de casi 2,900 agentes distribuidos a lo largo del país.



Agente migrante

En Financiera Confianza creemos en la inclusión financiera de todos y como parte de nuestra misión, un migrante pueda convertirse en Agente Confianza, con todos los beneficios que tienen nuestros agentes nacionales como ingresos por comisiones escalonadas, bono de bienvenida, posibilidad de incrementar sus ventas por la derivación de nuestros clientes a sus establecimientos comerciales. Al cierre de diciembre del 2024 contamos con 19 agentes migrantes.

Agente móvil

Durante el 2024, continuamos impulsando nuestro dinámico Agente Móvil, una solución diseñada para potenciar la presencia de nuestros clientes en ferias y eventos, permitiendo a nuestros usuarios llevar consigo las funcionalidades del agente, realizando transacciones financieras confiables como pagos de cuotas, retiros, depósitos, pagos de servicios y giros. La flexibilidad brindada por el Agente Móvil ha permitido mejorar la experiencia del cliente.

Al cierre de diciembre ya contamos con 147 Agentes Móviles instalados en las zonas de Huánuco, Cajamarca, Lima, Junín, Puno, San Martín, Ucayali, Loreto, Piura, Amazonas, Madre de Dios, Arequipa, Pasco, Ayacucho, Tacna, La Libertad, Ancash, Cusco, Lambayeque, Huancavelica y Apurímac, registrando más de 17,000 transacciones.



Agentes Confianza Satelitales y Conectividad

En el año 2024, continuando con nuestro compromiso de reducir la brecha digital en zonas rurales, donde el acceso a internet es limitado o nulo y 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 Piura, Lima, Lambayeque, Huánuco, Puno y Junín. Esta iniciativa ha permitido ampliar significativamente nuestra cobertura y aumentar el impacto social en innumerables familias y comunidades. Al cierre del año contamos con 63 agentes, consolidando así nuestra capacidad para continuar brindando soluciones efectivas y sostenibles en el ámbito de la conectividad.

En lo que respecta a la transaccionalidad, los Agentes Confianza Satelitales y Conectividad han realizado más de 38 mil transacciones en el año 2024 y superando las 79 mil transacciones desde que se inició el proyecto. Estas transacciones están compuestas por pagos de cuota, depósitos, retiros, pagos de servicios y retiros. Cada una de estas transacciones representan un 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.

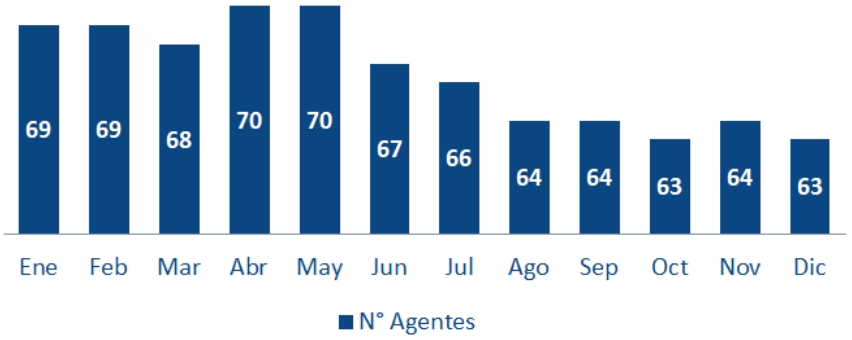
Nuestro modelo de agente ha permitido acortar la brecha digital en las comunidades donde tenemos presencia. Al proporcionar internet a más de 4,223 personas hemos empoderado a familias, permitiéndoles acceder a educación, oportunidades laborales y servicios esenciales. Este logro no solo refleja la eficiencia de nuestra red de Agentes Confianza, sino también de nuestro compromiso de construir un futuro más inclusivo y conectado.

Implementación de Agentes Confianza Satelital y Conectividad



Stock Agente Satelital y Conectividad

Enero a Diciembre 2024



Indicadores de Conectividad Remota Satelital

Indicadores Conectividad Remota Satelital

47% de las personas beneficiadas por el proyecto son **mujeres.**

5,124 clientes en la zona del proyecto con créditos por US$ 22.471 millones.

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

63,787 transacciones realizadas en total.

2,511 clientes nuevos con un total de US$/3.709 millones desembolsados.

4,223 personas beneficiadas el uso de Internet.

58% de clientes nuevos son mujeres en zonas rurales

268 total de clientes capacitados.

Datos del 18 de mayo de 2021 al 31 de diciembre de 2024

Capítulo 3:

Cultura Corporativa

Nuestro equipo

En el 2024 hemos mantenido nuestra población similar al año anterior, cerrando el año con 2,664 colaboradores, concentrándose el mayor porcentaje en el colectivo comercial y de operaciones.

El equipo de Financiera Confianza en números			
GÉNERO	MASCULINO	1470	55.18%
	FEMENINO	1194	44.82%
CATEGORÍA	EQUIPO COMERCIAL	1915	71.88%
	OPERACIONES	445	16.70%
	SOPORTE COMERCIAL	43	1.61%
	STAFF	261	9.80%
ANTIGUEDAD	MENOS DE 1 AÑO	660	24.77%
	ENTRE 1 Y 5 AÑOS	1168	43.84%
	MAS DE 5 AÑOS	836	31.38%
EDAD	MENOS DE 30 AÑOS	775	29.09%
	ENTRE 30 Y 40 AÑOS	1339	50.26%
	MÁS DE 40 AÑOS	550	20.65%
TERRITORIO	CENTRO ORIENTE	611	22.94%
	LIMA SELVA	468	17.57%
	NOR ANDINO	808	30.33%
	SUR	524	19.67%
	CORPORATIVO	253	9.50%

Gestión de la cultura organizacional

Transformación cultural: Desde el 2023 iniciamos el proceso de transformación cultural, con el diagnóstico de la cultura actual y definición de la cultura deseada. En el 2024 la hoja de ruta incluyó una serie de acciones y programas para realizar el despliegue de la renovada Cultura Confianza a toda la organización para su consiguiente **apropiación**.

El plan estuvo basado en el “rompecabezas” donde se integran cultura y estrategia.



Hoja de ruta cultural 2024: se llevó a cabo con un cumplimiento del 97% de lo inicialmente planificado, incluyendo las siguientes actividades:

➔ Mesa de cultura, con reuniones semanales, como responsable de la dirección y ejecución de la hoja de ruta.
➔ Implementación del modelo de gestión del desempeño.
➔ Plan de comunicación:

- Todas las comunicaciones refiriendo a los valores y comportamientos.
- Afiches con el modelo de la cultura Confianza.
- Cuaderno Confianza.
- Acordeón de la cultura Confianza.
- Renombre de salas y comportamientos en pizarras.
- Videos: ping pong de la cultura Confianza.

➔ Talleres de apropiación de cultura: reto 200T.
➔ Liderazgo: perfil del líder Confianza, escuela de líderes.
➔ Mi líder aprende y me enseña.
➔ Implementación del hashtag #VivoEnConfianza.
➔ Procesos: alineamiento de la cultura en procesos de selección e inducción, programa de reconocimiento, en gestión de disciplina, en marca empleadora.
➔ Programa de agentes de cambio: Influencers Confianza, 77 colaboradores ganadores de Kaypacha declarados como influencers para ser promotores del

cambio y la transformación cultural, para la réplica de actividades culturales, beneficios y noticias resaltantes.





Medición de clima laboral: En el mes de julio del año 2024, 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 2023, y sobre las cuales se habían implementado planes de acción a inicios del año 2024. El resultado de aceptación fue del 74.10% y se tuvo la participación del 84.07% de los colaboradores.

En el mes de diciembre del año 2024 realizamos nuestra encuesta de clima laboral anual donde participaron el 86.10% de colaboradores y el resultado obtenido fue del 74.30%, porcentaje menor al obtenido en el año 2023. Con respecto a la medición del compromiso, obtuvimos un resultado del 72.50%, 7.5 puntos porcentuales menos que lo que se obtuvo en el año anterior.

Algunos de los planes de acción durante el 2024 fueron:

- Se firmaron convenios con aliados estratégicos para el bienestar de colaboradores y familiares como por ejemplo Auna Salud.
- Se realizaron ferias de salud y beneficios a nivel nacional.
- Se renovaron los uniformes institucionales a todos los colaboradores, y se consideró la entrega de polos manga larga.
- Desayunando con Ana Cecilia. Se llevaron a cabo 8 desayunos, alternando entre versión presencial y virtual.





Beneficios otorgados a los colaboradores en 2024

- **Kit de bienvenida:** renovamos nuestro kit, haciéndolo más utilitario para el colaborador y más sostenible para la empresa a la vez que fomente la marca empleador y sea más ecoamigable.

- **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) SAMSUNG (compra de artículos tecnológicos con precios corporativos). ii) Universidad de Piura (precios corporativos en postgrado). iii) Universidad de Lima (precios corporativos en postgrado). iv) Universidad Católica San Pablo (precios corporativos en post grado. v) Universidad Cayetano Heredia (precios corporativos en post grado).

- **Eventos institucionales**: Este año 2024 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 aniversario. iv) Fiestas de fin de año para colaboradores.

- **Uniformes institucionales**: A partir de lo recogido en la encuesta de Clima Laboral este año 2024 se adicionaron los polos de manga larga al pack de uniformes que se entregan a los colaboradores.

- **Cambios en los Incentivos Monetarios:** para generar mejor alineamiento con los objetivos organizacionales.

- **Tienda virtual Confianza:** Se tomaron en cuenta las sugerencias de nuestros colaboradores y se agregaron nuevos productos, los cuales tuvieron muy buena acogida. Nuestra tienda a la fecha cuenta con 22

productos, dentro de los cuales también se ofrecen los uniformes institucionales. Durante el 2024 se han vendido 4,143 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

Nuestro compromiso es contribuir en la formación y desarrollo de todos nuestros colaboradores desde distintos frentes. Por ello, continuamos potenciando e innovando nuestros programas, de tal manera que impacten positivamente en nuestros clientes internos y externos y estén alineados a nuestra cultura Confianza
Dentro de los programas que desarrollamos en el 2024 resaltaron los siguientes:

- **Talleres de Cultura Confianza - Reto 200T:** En el marco del proceso de apropiación de nuestra renovada cultura Confianza, durante el 2024 desarrollamos 195 talleres presenciales a nivel nacional, logrando llegar a 43 sedes, en un despliegue que marca un hito en nuestras acciones de formación. El objetivo de estos talleres, que contaron con la participación de 36 facilitadores internos, fue conocer y vivir nuestros renovados valores y sus 18 comportamientos. En estas jornadas participaron más de 2200 colaboradores (casi 83% de la población, quienes recibieron 9 horas de formación cada uno. Logramos un nivel de satisfacción del 93% y un nps de 69%.





- **Programa “Yo, líder confianza”:** Basado en el perfil del Líder Confianza, en el 2024, dimos inicio a nuestro programa para líderes a nivel nacional, iniciando con el primer colectivo de 49 líderes quienes aún se encuentran en el programa. El objetivo es contribuir al fortalecimiento de las habilidades de Liderazgo de todos los colaboradores que gestionan equipos alineados a los valores y comportamiento de la organización. Este programa dura 6 meses, con sesiones mensuales plenarias síncronas y de comunidad de aprendizaje, así como espacios asíncronos para conocimientos técnicos. Además, se complementarse con elementos formativos como 5 audiolibros, herramientas de autoconocimiento y liderazgo.

- **El Reto de los Lunes:** Como parte del plan de apropiación, dentro de nuestra transformación cultural, este año se implementó está actividad en todas nuestras oficinas a nivel nacional. Compuesto por diversas dinámicas grupales en las que participaron colaboradores de diferentes áreas y cuyo objetivo fue practicar los valores y comportamientos de la organización, impulsando así el compromiso, la colaboración, la innovación y el sentido de pertenencia.. Cabe señalar que, estos retos se realizaron 2 o 3 lunes al mes a primera hora del día, durante 8 meses, teniendo un total de 358 actividades desarrolladas.

- **Escuela de Formación de Asesores de Negocio Inclusivo:** Este 2024, continuamos con nuestras Escuelas de Formación dirigidas a personas sin experiencia laboral en el Sector Microfinanzas. El objetivo fue brindar una oportunidad de empleo formal a jóvenes profesionales recién egresados y/o con interés en sumarse a nuestro propósito de impulsar el bienestar de los emprendedores de las poblaciones más vulnerables del país, a través de finanzas productivas.

Este año, continuamos potenciando nuestras escuelas, en las cuales se consideraron varios aspectos: mejorar el proceso de bienvenida, incorporar actividades de seguimiento al incorporado por parte de la División de Personas y Administración, reuniones frecuentes con los asesores y tutores, reconocer al mejor Asesor de cada territorio y mejorar el proceso de capacitación. Cabe mencionar que, este año, iniciamos dos promociones con un total de 169 participantes: En nuestra primera escuela, tuvimos la participación de 92 Asesores de Negocio (44 mujeres y 49 varones), de los cuales se graduaron el 61% y logramos un nivel de permanencia de casi el 70%, que representa más de 25 puntos respecto a la permanencia promedio de las escuelas del año anterior. Por otro lado, la segunda promoción (aún en curso) inició con 77 participantes (42 mujeres y 35 varones).

- **Onboarding para nuevos colaboradores:** El proceso de onboarding es muy importante para nuestra organización, por ello, en el 2024 continuamos trabajando en brindarles un mejor proceso de inducción a nuestros colaboradores para que se enamoren de Financiera Confianza y su trascendente propósito. Así, conozcan, aprendan y se adapten de una manera más rápida a nuestra cultura, historia, políticas, valores, comportamientos y razón de ser. Este año, tuvimos una participación de más de 900 colaboradores.

- **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 la organización, en la que todos nuestros colaboradores participan trimestralmente y tienen la oportunidad de crecer cumpliendo todos los requisitos establecidos. Continuando con nuestro modelo de categorización, este 2024, se logró categorizar 203 asesores de negocio inclusivos a nivel nacional, lo cual representa el 14% del público objetivo.

Categoría	Individual	*Representa	Grupal	*Representa
Máster	23	13%	1	7%
Sénior	49	16%	10	32%
Junior 2	44	17%	20	41%
Junior 1	38	16%	18	62%
Total	154	15%	49	40%

- **Cursos Normativos:** Todos los años, nuestros colaboradores son capacitadores en diversos cursos normativos que tienen como objetivo

brindarles los conocimientos necesarios que todo trabajador de una entidad financiera debe conocer y cumplir.

- **Certificación Agro:** Con el objetivo de seguir atendiendo con calidad a nuestros clientes agrícolas a nivel nacional, este año continuamos formando a nuestros Asesores de Negocio Inclusivo en cultivos agrícolas. Para ello, durante todo el 2024, se desarrollaron sesiones virtuales de 4 horas en las que logramos certificar a 234 colaboradores.

- **Olimpiadas de Riesgos:** A fin de reforzar los conocimientos de nuestro equipo comercial sobre todas las políticas y reglamentos de créditos. En el primer trimestre del año, haciendo uso de nuestra plataforma de capacitación, desarrollamos nuestras Olimpiadas de Riesgos en la cual participaron alrededor de 641 colaboradores.

- **Mi líder aprende y me enseña:** Este año 2024, con el objetivo de socializar los temas actuales de la organización como campañas, productos, cambios en los procedimientos de la red y nuevas funcionalidades, hemos creado espacios virtuales de 1 hora durante todos los meses, logrando realizar 34 sesiones con una participación del 80% de convocados.

- **Finanzas Personales:** Con el objetivo de impulsar la educación y salud financiera de nuestros colaboradores, este año desarrollamos un módulo formativo virtual en el que 468 trabajadores culminaron de manera exitosa el catálogo.

- **Club de Facilitadores:** Este programa continuó con la claridad de la necesidad de la transmisión del conocimiento propio de la organización, fomentando y honrando nuestro comportamiento “Aprendo y te enseño” al contar con un equipo de expositores internos. Este año, adicionalmente a la ruta ya anteriormente trazada, estuvo muy orientada en el proceso de despliegue y apropiación cultural, logrando la participación de más de 30 facilitadores internos, varios haciéndolo por primera vez, sin cuya cooperación el Reto 200T no hubiera sido posible en tiempo, costo y beneficio al interior, generando más de 900 horas presenciales de facilitadores internos. Para seguir reforzando su pasión y habilidades por facilitar se les ofreció un Taller de desarrollo de habilidades de expositor.



- **Campus Microfinanzas:** nuestra plataforma virtual de capacitación está al alcance y disposición del 100% de nuestros colaboradores, siendo de fácil acceso y contando con variados elementos formativos como MOOC´s, videos, actividades y programas.

Finalmente, producto de todas estas iniciativas, al cierre de diciembre 2024 , se lograron ejecutar 185 mil horas, en sesiones virtuales (sincrónicas y asincrónicas) y presenciales, dándonos un promedio de 69 horas de aprendizaje por colaborador.

Gestión de Desempeño 2024



- **Implementación del modelo de gestión del desempeño:** Iniciamos la implementación con un plan de formación a los líderes en el uso de la plataforma para la ejecución de la evaluación cualitativa y la realización de un piloto con los colaboradores del Staff (400 personas), para la evaluación anual por el 2023. En agosto y septiembre, por primera vez llevamos a cabo la evaluación por valores y comportamientos para el 100% de la población de Financiera Confianza, lo que incluyó 12 talleres de preparación a los líderes, sesiones de retroalimentación y definición de planes de acción. Finalmente pasaron por el proceso 2350 personas, el 98.53% de las personas que estaban aptas a ser evaluadas.

- **Tu espacio de Confianza - TEC:** Al inicio del año y al cierre de cada trimestre se llevó a cabo este espacio virtual síncrono a nivel nacional, orientado a generar rendición de cuentas, toma de conocimiento, así como alineamiento y compromiso de los colaboradores en los avances y resultados de la organización. Una evidencia además de nuestro comportamiento “Me comunico claro y oportunamente”.

- **Feedback Efectivo SCI:** convencidos de la importancia de un buen feedback para el alineamiento del desempeño de los colaboradores, su productividad, desarrollo y real transformación, optamos por la

implementación de la metodología Feedback Efectivo SCI del Center for Creative Leadership, buscando la conexión de los líderes para reconocer o sugerir el cambio de comportamientos de sus colaboradores. Se desarrollaron 21 talleres virtuales, interactivos y didácticos para 370 líderes, que se dictaron con facilitadores internos entre mayo y julio.





- **Consultorio del Feedback SCI:** Con la claridad que sólo la práctica hace al maestro y buscando maximizar la confianza, asertividad y seguridad en los líderes con mayor cantidad de personas a cargo, para dar feedback, a través de la práctica de la metodología del feedback efectivo SCI de CCL, es que implementamos estos Consultorios. Fueron convocados 320 líderes de la red (comerciales y de operaciones), llevando a cabo 6 consultorios al mes. Se llevaron a cabo entre agosto y diciembre.

- **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, continuamos este programa para mejorar el rendimiento de los Asesores de Negocio Individual con menor desempeño en la empresa. Durante el 2024 tuvimos 49 participantes, de los cuales el 78% logró el objetivo recuperando los niveles óptimos de productividad requeridos para el puesto.
  Así mismo, implementamos el Saca tu Garra Administrador para 11 personas de este colectivo.
  El programa contiene un plan de refuerzo teórico de la metodología de las finanzas productivas y de acompañamiento en campo, considerando indicadores relevantes al 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 92 colaboradores en la Gala Kaypacha 2023, celebrada en marzo 2024, una noche donde vivieron una experiencia inolvidable, que se complementó con un taller de gestión del cambio y un city tour por Lima, al día siguiente.

Colectivos	Premiados
Comercial	54
Operaciones	14
Recuperaciones	10
Staff y colectivos especiales	14
Total	**92**

Buen Gobierno Corporativo

El año 2024 ha sido un año en donde la sostenibilidad y los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) se han convertido en prioridades para los Directorios, lo que ha exigido a los Directores *(i)* familiarizarse con las métricas e indicadores ESG relevantes de la industria; *(ii)* impulsar la incorporación de los objetivos ESG en la estrategia empresarial; y, *(iii)* supervisar la implementación de los informes de sostenibilidad. Esta necesidad no ha sido ajena para los miembros del Directorio de Financiera Confianza. Así, durante el ejercicio 2024 se establecieron indicadores ESG referidos a las dimensiones "Impacto Ambiental", "Impacto Social Cliente", "Impacto Gobernanza" e " Impacto Social Empleado" cuyo seguimiento y análisis se ha realizado con una periodicidad trimestral por el Directorio, a través del órgano de gobierno especialmente constituido para analizar el enfoque ESG: *Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG*. Como consecuencia de ello, en julio 2024, en un evento público, con participación del Director General de la Fundación Microfinanzas BBVA, de nuestros aliados estratégicos y representantes de nuestros principales reguladores, Financiera Confianza presentó el Informe de Sostenibilidad y Desempeño Social de la Sociedad.

Dicho enfoque, se encuentra alineado al propósito de Financiera Confianza de impulsar el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de los peruanos y peruanas vulnerables, a través de las Finanzas Productivas.

Asimismo, en el 2024, el Directorio de Financiera Confianza continúo en el proceso hacia la digitalización. Trimestralmente, a través del seguimiento del Cuadro de Mando de Estrategia Digital, el Directorio de Financiera Confianza dio seguimiento al impacto generado, en nuestros clientes y colaboradores, por las nuevas plataformas y herramientas digitales, así como, la gestión de los riesgos asociados a la seguridad de la información y ciberseguridad.

En este contexto dentro de los aspectos más relevantes del 2024, se encuentran:

- 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 16 años con una Oficina especializada de Atención al Accionista. En el 2024, se atendieron 19 solicitudes de información.

- Cumplimiento de los requerimientos por los principales reguladores (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Superintendencia de Mercado de Valores, Banco Central de Reserva, INDECOPI y la Autoridad de Protección de Datos Personales). En el 2024, se recepcionaron 162

comunicaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de las cuales 90 fueron atendidas, 24 se encuentran en proceso dentro del plazo otorgado y 48 fueron informativas. Asimismo, en el 2024 se emitieron 43 hechos de importancia sobre Estados financieros, emisión de valores, acuerdos societarios, entre otros. No se registró sanciones económicas impuestas ni por el INDECOPI ni por la Autoridad de Protección de Datos.

- 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.

- Aprobación de la actualización del Procedimiento de Gestión del Canal "Háblanos con Confianza": La actualización del documento normativo busca el incentivo del uso del canal por parte de los colaboradores, como una buena práctica de denuncia de aquellos comportamientos que no se alinean al Código de Ética y Conducta de la empresa.

- Aprobación del Marco de Protección de Datos Personales del Grupo de la FMBBVA: La aprobación del documento normativo busca establecer las directrices básicas de acceso, gestión y control que regirá la protección de los datos de carácter personal en el Grupo FMBBVA, así como las principales responsabilidades de las áreas que intervienen en la protección del dato a lo largo de su ciclo de vida o en los procesos que conllevan tratamiento de datos personales, cumpliendo siempre con lo dispuesto en la normativa aplicable.

- Aprobación del Marco Estratégico de Sostenibilidad Medio Ambiental: El documento normativo busca promover acciones positivas para el medioambiente a través de una cultura corporativa verde que permita integrar los riesgos ambientales y mejorar nuestra oferta de valor hacia los emprendedores, colaboradores y sociedad en general.

- Modificación de la Política Anticorrupción para su elevación a Junta General de Accionistas (estamento aprobador): La modificación busca adecuar a la política a las principales modificaciones de la Ley N° 31740, ley que modifica la Ley 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas, para fortalecer la normativa anticorrupción referida a las personas jurídicas y promover el buen Gobierno Corporativo.

- Informe sobre Directores Independientes: Los miembros del Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG analizaron el cumplimiento de los lineamientos exigidos por la normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en relación a los directores independientes que componen el Directorio 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: Lineamientos sobre Gestión de Riesgos LAFT Aplicables a Clientes, Reglamento del Comité de Compras, Reglamento de Gestión de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y Reglamento de la Administración de la Normatividad de la Empresa

- Autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y miembros del Directorio: Teniendo como resultado un desempeño "Satisfactorio". Dentro de los aspectos de la gestión del Directorio, Comités de Directorio y Directorio se destacaron los siguientes: *(i)* Información completa y oportuna, con la anticipación adecuada para que el órgano de gobierno tome decisiones debidamente analizadas de manera previa a las sesiones; *(ii)* Seguimiento a las recomendaciones/ encargos de los Órganos de Gobiernos al equipo gerencial, *(iii)* Resúmenes ejecutivos utilizados en los Comités de Directorio, *(iv)* Revisión periódica al Plan tecnológico de la Entidad, *(v)* Inclusión de nuevas tecnologías en el Plan Estratégico de la Entidad, *(vi)* Promover y aprobar políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad alineados a los riesgos identificados en la Entidad, *(vii)* Seguimiento periódico del grado de madurez de las tecnologías con las que cuenta la Entidad; y, *(viii)* Aseguramiento que el Plan Tecnológico cuente con el presupuesto y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

- Análisis Semestral de la Gestión de las Controversias Legales de la empresa: Con la finalidad de medir los principales riesgos vinculados a las controversias legales iniciadas en contra de la Sociedad verificando el cumplimiento de la constitución de provisiones por controversias legales y el cumplimiento de los reporte exigidos por el regulador.

- Gestión de los Oficiales de Cumplimiento: Se analizó y aprobó los Planes Anuales de Trabajo para el año 2024 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 2024.

Memoria Anual 2024

Capítulo 4:

Gestión Integral del Riesgo

Gestión de Riesgos

En términos de riesgos, el año ha mostrado una recuperación cíclica. La actividad económica nacional creció, impulsada por un mercado laboral favorable, la reducción de la inflación y la mejora de las expectativas empresariales. Este dinamismo favoreció el gasto privado y las actividades no primarias, como el comercio y los servicios. Sin embargo, nos enfrentamos a un contexto marcado por la inseguridad ciudadana, el aumento de las extorsiones a nivel nacional, los conflictos sociales-políticos y el riesgo climatológico.

En este contexto, las políticas de administración del riesgo de la entidad se establecen con el objetivo de gestionar eficientemente los riesgos financieros y no financieros, considerando políticas prudenciales ante eventos externos que podrían afectar la calidad de la cartera. Asimismo, todas las áreas desarrollan una gestión de riesgos propia en el marco de las normas y controles internos establecidos, buscando promover la eficiencia de las operaciones y cumplir con las disposiciones de la SBS, el BCR y otras normativas que regulan el sistema financiero.

El modelo de negocio de la entidad se basa en una tecnología crediticia rigurosa en su admisión, un seguimiento estricto y una recuperación satisfactoria; todo ello soportado por la diversificación geográfica, los segmentos de clientes y una gestión prudente, que garantizan la estabilidad en sus resultados de riesgos, incluyendo el capital humano, esencial para su sostenibilidad.

Reactivación con Enfoque Estratégico

Logramos desarrollar, mejorar y hacer uso de las herramientas digitales que en Financiera Confianza se han priorizado, con el objetivo de lograr eficiencia y cumplir con las metas y objetivos institucionales.

- **Crecimiento con riesgo controlado**
  En 2024, realizamos ajustes clave en nuestros procesos de admisión, como la modificación de los criterios de evaluación en los modelos de admisión para mejorar la selección de créditos; la centralización de la aprobación de créditos de mayor riesgo, el mantenimiento de un riguroso control en las políticas de originación, especialmente con clientes de mayor riesgo, como los nuevos, de mayor cuantía o de sectores más vulnerables; la sistematización del proceso de admisión con un flujo ágil y seguimiento continuo; y la implementación de un nuevo flujo de supervisión pre-desembolso, respaldado por políticas automatizadas.

- **Mejoras de herramientas**
  En 2024, avanzamos en nuestro proceso de digitalización, mejorando nuestras aplicaciones App Cliente y App Microfinanzas. Reforzamos el control de políticas de admisión, adaptándonos al nuevo contexto, y realizamos mejoras sustanciales en nuestra central interna de riesgos, Implementamos un nuevo flujo de supervisión pre-desembolso. En cobranzas, fortalecimos el APP Chasqui y SISRE, incorporando nuevas funcionalidades y controles para una efectiva recuperación de créditos.

- **Anticipación en la gestión de cobranza y recuperación**
  Durante 2024, continuamos gestionando la cartera reprogramada y la mora madura mediante herramientas de normalización focalizadas y campañas de recuperación. Implementamos reuniones operativas diarias para monitorear avances y ajustar estrategias. Mantuvimos acciones de seguimiento y sensibilización para fomentar la recuperación de la 'cultura de pago' de nuestros clientes, mientras desplegamos una gestión anticipada (pre-vencimiento) y segmentada (por tramos de mora) para la recuperación oportuna de créditos, apoyados en las herramientas tecnológicas de cobranzas, como Chasqui y SISRE.

Principales acciones del 2024

Todas nuestras acciones se encuentran enmarcadas dentro de nuestro apetito al riesgo, destacando las proyecciones periódicas y el seguimiento continuo de las variables de riesgo para identificar de manera oportuna cualquier desvío y corregirlo, con el objetivo de reducir el deterioro de la cartera. En este contexto, hemos fortalecido y actualizado el control de nuestras políticas y procedimientos, en línea con la digitalización del proceso de crédito.

Desde la originación del riesgo, hemos implementado medidas para preservar la calidad de nuestras originaciones de crédito, como el ajuste de los modelos de admisión y la centralización de los créditos de mayor riesgo para una atención más eficiente. También hemos establecido un seguimiento temprano, focalizado en la gestión y control de pre-cosechas, y brindado acompañamiento a 137 Unidades de Negocio, lo que representa el 84% del total de Financiera Confianza. Además, hemos realizado capacitaciones continuas a nuestra red comercial.

Una vez admitido el riesgo, hemos fortalecido las acciones de seguimiento y recuperación, así como la supervisión pre-desembolso, incorporando al Coordinador y al Gerente de Corredor en el proceso de supervisión. Estos aspectos son fundamentales en nuestro segmento de negocio, donde la cercanía con el cliente juega un papel clave. Para ello, hemos mejorado nuestra metodología y herramientas de gestión, asegurando una atención más efectiva y un control más preciso en cada etapa.

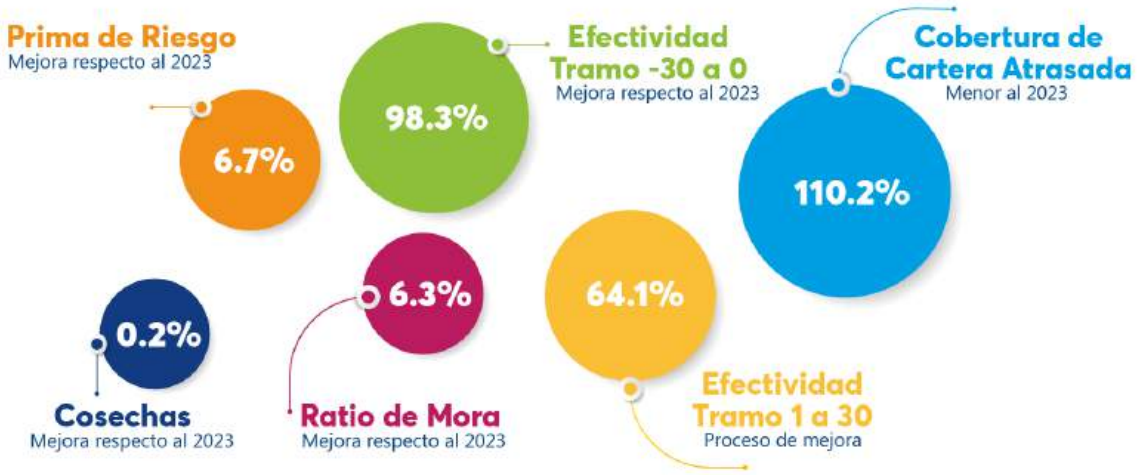
Con el objetivo de optimizar las cobranzas y aumentar la efectividad en la recuperación, hemos implementado diversas mejoras. Esto incluye un nuevo modelo de incentivos que otorga mayor peso a la calidad de la cartera, reconociendo el pago puntual e incorporando más tramos de mora. Para acelerar las recuperaciones, desplegamos 40 cobradores externos enfocados en las unidades de negocio con mayor riesgo, y asignamos 4 nuevas posiciones en el call center para gestionar de manera efectiva el portafolio heredado. Todo esto se complementa con una gestión temprana, anticipada y preventiva, ofreciendo opciones a nuestros clientes para facilitar su normalización y mantener su acceso al crédito.

Resultados de la Gestión de Riesgo de Crédito

En este contexto, y con el objetivo de fortalecer la gestión de riesgos durante el 2024 en Financiera Confianza se han implementado diversas iniciativas, Entre ellas, destaca el fortalecimiento de las competencias en gestión de riesgos dentro del equipo comercial, modelo de incentivos priorizando indicadores de calidad de la cartera, centralización de riesgos, supervisión pre-desembolso focalizada, apoyada en políticas automatizadas, así como el seguimiento estricto por portafolios con supervisión de campo, se han continuado implementando medidas focalizadas en diferentes ejes de gestión, con el objetivo de anticiparnos en las cobranzas y asegurar la recuperación de los créditos, a través de la prevención y contención del deterioro. Además, se ha trabajado en robustecer la cadena de pagos mediante la adecuación de procesos, la actualización de políticas, la optimización de los canales de gestión y la sistematización de los procesos de recuperación.

Durante el año 2024, Financiera Confianza experimentó mejoras significativas en la calidad de sus colocaciones, logrando una reducción de los indicadores de cosecha a niveles pre-pandemia. El indicador de efectividad -30 a 0 superó la meta anual, mientras que la efectividad 1 a 30 mantuvo una tendencia positiva constante. Además, los flujos de mora disminuyeron de manera sostenida, lo que contribuyó a una gestión más eficiente de la cartera.

Estas acciones y resultados consolidan una gestión de riesgos integral, fortaleciendo tanto la prevención como la recuperación que respaldan los objetivos estratégicos de sostenibilidad y calidad de la cartera, las mismas que se seguirán fortaleciendo para este 2025.

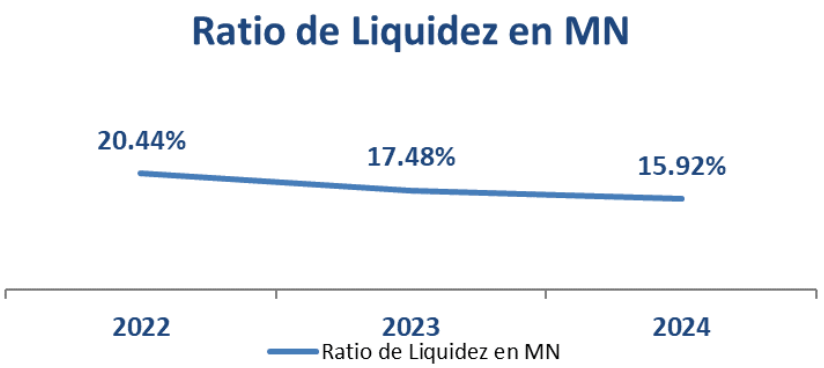


Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

Resultados de la Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez

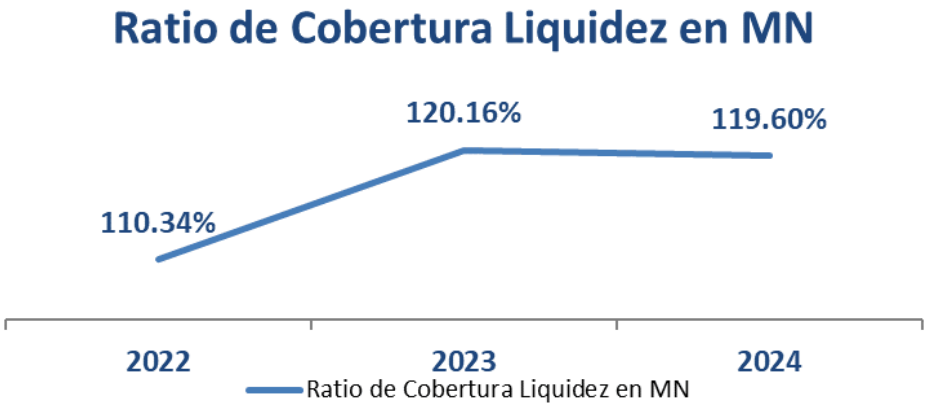
Durante el 2024, en Financiera Confianza logramos mantener una exposición mínima al riesgo de mercado y holgura en nuestros niveles de liquidez , a pesar de la promulgación de la Ley 32027 (de libre disponibilidad de CTS hasta Dic.24) que ocasionó la disminución de los saldos de los depósitos CTS. En 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 2024 en 15.92%, por arriba del límite regulatorio (8.00%) e interno (10.00%) aunque inferior al nivel del 2023, debido a la optimización de activos líquidos.



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

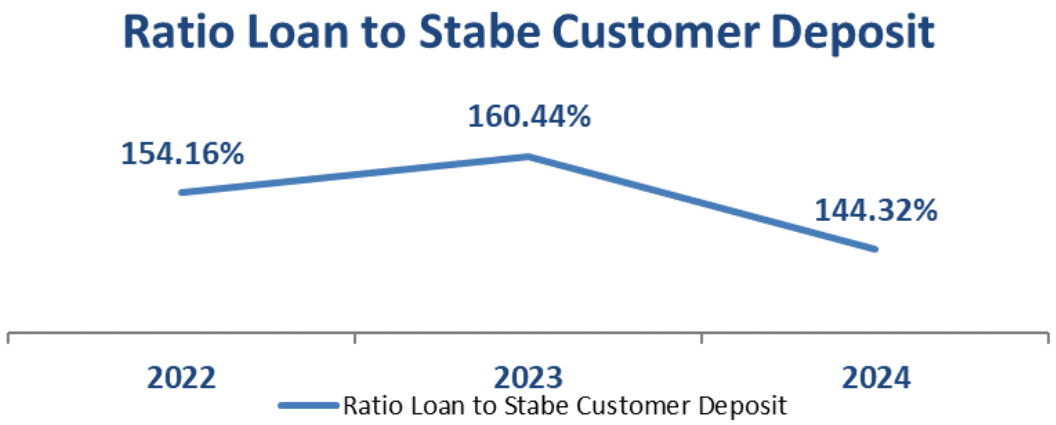
- **Ratio de Cobertura de Liquidez**
  Cerramos el año con un monto adecuado de activos líquidos de alta calidad para hacer frente a escenarios de estrés de liquidez por 30 días. Al cierre del año 2024, nuestro Ratio de Cobertura de Liquidez se ubicó en 119.60%, por arriba del límite regulatorio (100.00%), manteniendo en promedio los mismos niveles del 2023, explicado por la preocupación de la empresa en mantener activos líquidos de alta calidad y menores flujos salientes a 30 días.



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

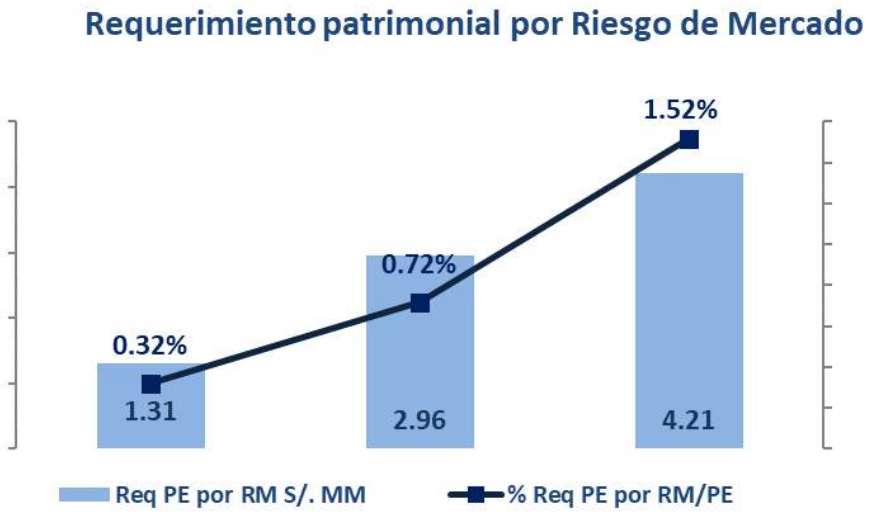
- **Ratio Loan to Stable Customer Deposit Consolidado**
  Presentamos una reducción del ratio que significa una mejora explicada por el crecimiento de los depósitos estables (fondeo) que han sido impulsados por estrategias comerciales. Cabe mencionar que los saldos de

cada tipo de fondeo se castigan por un haircut dependiendo que tan volátil sea el fondeo.



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/ 4.21 millones, lo que constituye un valor mínimo que representa el 1.52% del patrimonio efectivo de la empresa.



Fuente: Base de datos BT Bantotal Financiera Confianza
Elaboración propia

- **Posición global cambiaria**
  Al cierre de diciembre 2024 tuvimos una posición global de sobreventa de S/0.85 millones que representa el 0.21% del patrimonio efectivo de la empresa, 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.

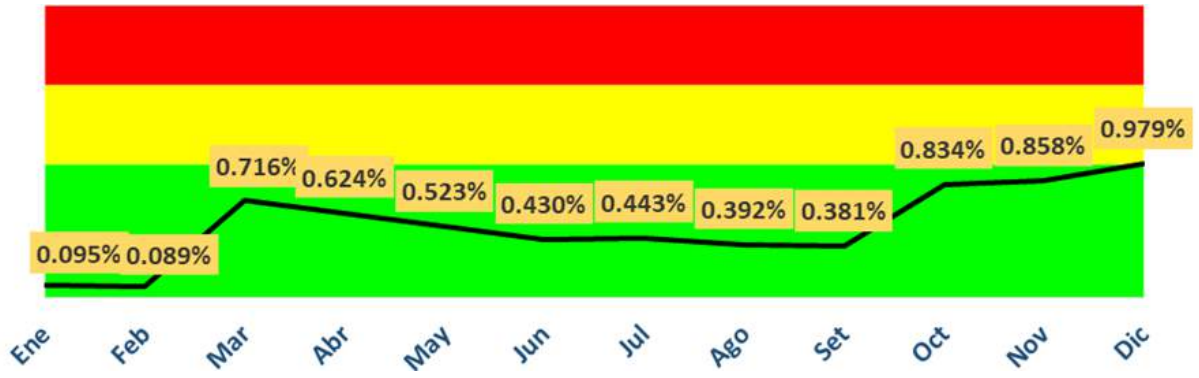
La autorización que tenemos para la autorización de uso del Método Estándar Alternativo para el cálculo del patrimonio efectivo por riesgo operacional nos ha permitido incrementar el ahorro en el capital regulatorio por este concepto.

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 se ubicó en la zona de apetito, situación que nos motiva a revaluar permanentemente los riesgos y controles de los principales procesos de la empresa.

Estado del Indicador IRO 2024



Apetito	Tolerancia	No tolerable
[0.0% ; 0.98%]	]0.98% ; 1.56%]	]1.56% ; 2.14%]

Gestión de Riesgo Operacional

Durante el 2024, 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.



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, estamos comprometidos con el desarrollo sostenible e inclusivo de las familias en situación de vulnerabilidad. Sabemos que lograr este propósito es un gran desafío en un entorno complejo, pero también entendemos que la innovación y la transformación digital son clave para alcanzar nuestras metas.
Sin embargo, somos conscientes de que la transformación no puede darse sin un control adecuado que permita mitigar las amenazas inherentes a estos nuevos escenarios. Por eso, los talleres de autoevaluación de riesgos son fundamentales. En ellos, gestores y coordinadores de riesgo operacional, junto con las oficialías de Cumplimiento PLA&FT, Conducta de Mercado y Cumplimiento Normativo, trabajan en equipo para revisar los procesos y establecer medidas integrales de prevención.
Este trabajo colaborativo permite:

- Compartir información y conocimiento clave.
- Prever y mitigar riesgos potenciales.
- Crear sinergias para generar eficiencias en la supervisión.

Gracias a este esfuerzo conjunto, hemos logrado fortalecer nuestra capacidad para prevenir riesgos y minimizar el impacto de posibles amenazas, asegurando así la sostenibilidad de nuestra entidad y el cumplimiento de nuestro propósito social.

Control Interno y Cumplimiento

La División de Control Interno y Cumplimiento integra las funciones de Gestión de Riesgos no Financieros, Gestión de la Continuidad del Negocio y las oficialías de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Conducta de Mercado y Cumplimiento Normativo. Estas últimas reportan funcionalmente al Directorio, conforme a la regulación vigente. Asimismo, esta división incluye el área de Procuraduría Antifraude, encargada de la investigación forense de fraudes.

El objetivo principal de esta estructura es generar sinergias entre las unidades que conforman la segunda línea de defensa del modelo de control interno de la empresa. Además, busca contribuir al desarrollo, consolidación y mejora continua de la cultura de gestión de riesgos.

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, alineado a las buenas prácticas internacionales y estándares de seguridad como ISO27001, NIST CSF, PCI DSS y a la regulación local; resolución N° 504-2021-SBS entre otros, cumpliendo constantemente las acciones que se derivan del proceso de mejora continua para asegurar un crecimiento sostenido de la madurez del SGSI-C y acompañando a la empresa como habilitadores para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio.

Durante el periodo 2024 nos hemos enfocado principalmente en el soporte y monitoreo del cumplimiento de los requisitos de seguridad y ciberseguridad durante el proceso de implementación de las iniciativas digitales de la empresa. Adicionalmente, destacamos los siguientes logros relevantes:

- Implementación de nuevas reglas y/o casos de uso relacionados a la protección de los datos en tránsito que fluye a través de los diferentes servicios de la GSUITE de Google en la plataforma CASB, herramienta DLP de host y control de accesos a páginas web (SWG), acorde a lo definido en el plan de trabajo
- Se han venido aplicando recomendaciones y acciones de mejora derivadas del resultado del assessment de ciberseguridad ejecutada en el ejercicio anterior acorde a las prioridades y/o necesidades según el contexto correspondiente, principalmente las relacionadas al cumplimiento de la resolución N° 504-2021-SBS y el estándar NIST.

- A nivel del servicio CyberSOC se han actualizado y/o generado nuevos casos de uso orientados a una mejor gestión de las conexiones remotas generadas vía accesos VPN.
- Cumplimiento de acciones de mejora o recomendaciones de buenas prácticas de seguridad aplicada a los canales digitales, identificadas de las actividades de pruebas de pentesting y/o recomendaciones de buenas prácticas, estándares de seguridad y/o provenientes del regulador local.
- Cumplimiento de las principales actividades el plan de trabajo, entre ellas las relacionadas al plan de capacitación y concientización en seguridad la información y ciberseguridad (108%).

En suma, en el 2024 desarrollamos mejoras en las plataforma CASB, implementación de recomendaciones del resultado del assessment de ciberseguridad, mejoras a nivel de caos de uso en el servicio CyberSOC, mejoras de seguridad en los canales digitales y cumplimiento de las principales actividades del plan de trabajo que se integran al cumplimiento del rol de habilitador y soporte en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del negocio. Los siguientes pasos apuntan a madurar el SGSI-C basado en el cumplimiento del Roadmap estratégico como parte del proceso de mejora continua.

Prevención del Fraude

Durante 2024, las operaciones transaccionales registraron una expansión significativa en comparación con 2023, impulsadas principalmente por el crecimiento de la contratación digital y el lanzamiento de la nueva aplicación móvil para clientes. Este progreso ha requerido una revisión constante de los parámetros del sistema de monitoreo para garantizar su eficacia y adaptabilidad.

Uno de los principales desafíos del año fue mantener los altos estándares de seguridad establecidos en la normativa de ciberseguridad, sin comprometer la usabilidad de los canales ni la experiencia del usuario. En la red de agencias, se logró un importante avance al implementar al 100% la validación de identidad mediante biometría facial, reforzando la seguridad en los puntos de atención.

Para 2025, se prevé la incorporación de una herramienta avanzada de monitoreo diseñada para mitigar riesgos de fraude en el proceso de originación de operaciones de crédito, fortaleciendo así las capacidades preventivas y la confianza de los usuarios.

Continuidad del negocio

La Gestión de la Continuidad del Negocio en Financiera Confianza se fundamenta en un modelo de evaluación de riesgos y en el proceso de análisis de impacto en el negocio (BIA, por sus siglas en inglés). Con base en este análisis, se desarrollan estrategias, se diseñan los Planes de Continuidad y se implementan Programas de Ejercicios y Pruebas que permiten validar dichos planes ante situaciones reales.
Para garantizar una adecuada preparación ante eventos de riesgo significativo, realizamos de manera recurrente pruebas en nuestro site de contingencia, asegurando la operatividad total de la empresa, incluyendo canales y servicios. Estas pruebas, cada vez más exigentes, nos permiten perfeccionar los procesos de recuperación.

Es importante destacar que los planes de continuidad han sido actualizados para adaptarse a los nuevos escenarios generados por el modelo de trabajo remoto e híbrido. Asimismo, el Comité de Crisis, liderado por la Gerencia General, se mantiene atento y monitorea constantemente las diversas situaciones relacionadas con este contexto.

Memoria Anual 2024

Capítulo 5:

Gestión Económica

Desempeño Financiero

Cambios en la Capacidad Instalada de Financiera Confianza

	Años		Variación	
	2023	2024	Abs.	%
1. Oficinas*	176	176	0	0.00%
Agencias	114	114	0	0.00%
Locales Compartidos	10	9	-1	-10.00%
Estación de Operaciones Básicas (EOB)	23	21	-2	-8.70%
Estación de Operaciones Básicas Plus (EOBP)	29	32	3	10.34%
2. Num. Prestatarios	285,247	269,147	-16,100	-5.64%
3. Num. Depositantes	673,488	686,685	13,197	1.96%
4. Num. Créditos	314,512	295,266	-19,246	-6.12%
5. Num. Cuentas de Ahorros vigentes	1,178,232	1,258,696	80,464	6.83%
6. Num. Operaciones en el Año	402,670	378,595	-24,075	-5.98%
7. Monto Desembolsado en el Año (Miles S/)	2,966,437	2,850,408	-116,029	-3.91%
8. Total Personal	2,762	2,655	-107	-3.87%
Staff	279	252	-27	-9.68%
Soporte comercial	43	43	0	0.00%
Operaciones	447	445	-2	-0.45%
Comercial	1,993	1,915	-78	-3.91%

Fuente: Financiera Confianza
*No incluye oficina administrativa

Activos

En 2024, el nivel de activos se mantuvo relativamente estable en el comparativo interanual (0.3%) incrementando en S/7.4 millones, resalta la mayor liquidez (+PEN 17.9M) y la contracción del portafolio crediticio en PEN 6.2M (-0.3%) como resultado de una mayor exigencia en los criterios de admisión, limitando la oferta crediticia a clientes de mejor perfil de riesgos.

Los activos líquidos (disponible + inversiones) pasaron de representar 13.6% a 14.2% del total de activos explicado por un mayor volumen de disponible alineado a la estrategia de la empresa y cumplimiento normativo.

La cartera de créditos se mantuvo como el principal activo y representó el 81.7% del total. Financiera Confianza se mantuvo dentro del top 10 del ranking de colocaciones del sector de Microfinanzas, registrando una participación de 3.9% en el mercado de colocaciones y se ubica en el séptimo lugar del ranking de deudores Mype alineado a los objetivos de la empresa.

En el 2024, la cartera de créditos bruta alcanzó el monto de S/ 2,192.2 millones (o $582.4 millones) lo cual representó una reducción del 0.3% respecto al año previo. El stock de provisiones se redujo de S/ 186.3 millones a S/ 159.4 millones por el menor volumen de cartera atrasada durante el segundo semestre del año.

La cartera de créditos en su mayor parte se encuentra conformada por créditos MYPE (Micro + Pequeña Empresa), los que acumularon un saldo de S/ 2,069.4 millones. El 89.3% del stock de operaciones de crédito a diciembre del 2024 corresponde al segmento MYPE, y menos del 0.1% de los créditos se mantienen en los segmentos a Medianas Empresas e Hipotecarios.

Nuestros principales productos son Emprendiendo Confianza, Agropecuario y Construyendo Confianza los cuales concentran el 62.0%, 17.1% y 9.0% 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 3.9%.

El ratio de morosidad pasó de 5.32% en diciembre de 2023 a 6.27% para diciembre de 2024.

Pasivos

Los depósitos captados del público representan la principal fuente de recursos, con una participación de 70.1% del total de pasivos exigibles. El Congreso de la República nuevamente aprobó la disposición del 100% de depósitos CTS hasta diciembre del 2024, lo que ejerció presión sobre este producto (contracción de S/ 8.6 millones, variación interanual de 6.2%).

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 2.0% respecto a diciembre del 2023, totalizando en 686,685 depositantes.

Al cierre del 2024, se registra un saldo de S/541.4 millones correspondiente a adeudos y obligaciones financieras, este monto representa una reducción de 22.5% respecto al cierre del 2023, debido a la menor necesidad de fondeo dada la contracción del portafolio y la mayor captación de fondos del público.

Financiera Confianza colocó en el año CDN por S/. 105 millones mediante emisiones públicas en las que se tuvo exceso de demanda y se lograron spreads favorables. 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 2024, el patrimonio alcanzó un saldo de S/419.1 millones (o $111.3 millones) creciendo en 1.7% respecto a lo reportado en 2023 debido al mayor capital social y la constitución de reservas.

Luego de la constitución de la reserva legal (S/ 1,202 mil), se capitalizaron el 22% de las utilidades distribuibles (S/ 2,384 mil), se constituyó reserva facultativa por S/ 3,024 mil (equivalente al 28%) y se repartieron dividendos por el porcentaje restante. Esto contribuyó a que el ratio de capital global pase de 17.63% en 2023 a 18.10% a 2024.

Estado de Situación Financiera

Rubro	Dic-23 (miles S/)	Dic-24 (miles S/)	Dic-24 (miles $)	Variación abs. (miles S/)	Variación %
Disponible	284,409	312,240	82,954	27,831	9.8%
Inversiones	78,301	68,419	18,177	-9,882	-12.6%
Cartera de Créditos Neta	2,198,479	2,192,236	582,422	-6,243	-0.3%
Cartera de Créditos Bruta	2,341,219	2,306,301	612,726	-34,917	-1.5%
Rendimientos Devengados	43,563	45,380	12,056	1,817	4.2%
Provisiones	-186,302	-159,446	-42,361	26,857	-14.4%
Activo fijo	21,176	19,171	5,093	-2,005	-9.5%
Intangible	28,537	32,128	8,536	3,591	12.6%
Otros activos	64,713	58,859	15,637	-5,853	-9.0%
Total Activo	**2,675,615**	**2,683,053**	**712,820**	**7,438**	**0.3%**
Obligaciones con el público	1,438,247	1,586,289	421,437	148,042	10.3%

Depósitos del sist. financiero	80,046	57,003	15,144	-23,043	-28.8%
Adeudos y obligaciones financieras	698,875	541,355	143,824	-157,519	-22.5%
Cuentas por pagar	37,722	30,318	8,055	-7,404	-19.6%
Otros pasivos	8,807	48,996	13,017	40,189	456.3%
Total Pasivo	**2,263,697**	**2,263,962**	**601,478**	**265**	**0.0%**
Total Patrimonio	**411,918**	**419,091**	**111,342**	**7,173**	**1.7%**
Total Pasivo y Patrimonio	**2,675,615**	**2,683,053**	**712,820**	**7,438**	**0.3%**

Fuente: Estados financieros 2024 - Financiera Confianza.
Tipo de cambio al 31.12.2024: 3.764

Calidad de la cartera (en miles S/)



Fuente: Estados financieros 2024 - Financiera Confianza.
Tipo de cambio al 31.12.2024: 3.764

Cuentas por Resultados (en miles de soles)

Los ingresos financieros fueron de S/ 548.6 millones (o $149.1 millones), lo cual representó un retroceso interanual de S/ 12.5 millones, explicado por el menor volumen de cartera de créditos dado la mayor exigencia en el proceso de admisión.

Por su parte, los gastos financieros cayeron en 5.3% alcanzando los S/127.1 millones (o $35.6 millones), disminuyendo en S/ 7.1 millones explicado por el menor volumen de adeudados ante la recuperación de las captaciones del público, especialmente del producto ahorro.

El gasto de provisiones alcanzó S/151.1 millones (o $41.2 millones), se ubicaron en PEN 151.1M, lo cual representó una reducción de S/ 4.0 millones respecto al año anterior asociado al menor deterioro del portafolio frente a una mejor efectividad en la recuperación. En el último trimestre del año se constituyeron provisiones voluntarias por S/ 5.3 millones.

Los gastos de administración alcanzaron los S/254.9 millones, lo que representa una caída interanual de S/ 4.8 millones, explicado por un mayor control sobre los gastos operativos.

El Resultado Neto del ejercicio fue de S/12.7 millones, resultado ligeramente mayor al obtenido el año anterior, cabe resaltar la recuperación ocurrida en el cuarto trimestre donde se registraron resultados netos por S/ 8.3 millones gracias a la contención del deterioro, la expansión del portafolio vigente y menor costo financiero.

Estado de Resultados

Rubro	Dic-23 (miles S/)	Dic-24 (miles S/)	Dic-24 (miles $)	Variación abs. (miles S/)	Variación %
Ingresos financieros	561,115	548,570	149,074	-12,545	-2.2%
Gastos financieros	-134,140	-127,051	-35,638	7,090	-5.3%
Margen financiero bruto	**426,974**	**421,519**	**113,436**	**-5,455**	**-1.3%**
Provisiones	-155,138	-151,086	-41,216	4,051	-2.6%
Margen financiero neto	**271,837**	**270,433**	**72,220**	**-1,404**	**-0.5%**
Ingresos por servicios financieros	30,763	29,415	8,173	-1,348	-4.4%
Gastos por servicios financieros	-13,954	-14,272	-3,707	-318	2.3%
Margen fin. neto de ing. y gastos por serv. fin.	**288,646**	**285,576**	**76,686**	**-3,070**	**-1.1%**
Resultado por operaciones financieras	3,343	3,701	888	358	10.7%
Margen operacional	**291,988**	**289,277**	**77,574**	**-2,711**	**-0.9%**
Gastos de administración	-259,705	-254,934	-68,997	4,770	-1.8%
Depreciación y amortización	-9,355	-12,128	-2,485	-2,772	29.6%
Margen operacional neto	**22,929**	**22,215**	**6,092**	**-713**	**-3.1%**
Valuación de activos y provisiones	-2,383	-3,661	-633	-1,279	53.7%
Resultados de operación	**20,546**	**18,554**	**5,459**	**-1,992**	**-9.7%**
Otros ingresos y gastos	-1,319	-1,634	-351	-314	23.8%

Resultado del ejercicio antes de impuestos	**19,227**	**16,920**	**5,108**	**-2,306**	**-12.0%**
Impuestos	-7,208	-4,224	-1,915	2,984	-41.4%
Resultados netos	**12,019**	**12,696**	**3,193**	**678**	**5.6%**

Fuente: Estados financieros 2024 - Financiera Confianza.
Tipo de cambio al 31.12.2024: 3.764

Creación de valor económico directo a los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	CREACIÓN DE VALOR DIRECTO
Colaboradores	**Gastos de Personal**
	2023: S/ 193.9M ($ 52.3M)
	2024: S/ 191.6M ($ 50.9M)
	Plan de Beneficios (CTS)
	2023: S/ 11.8M ($ 3.2M)
	2024: S/ 11.9M ($ 3.2M)
Clientes	**Intereses Pagados**
	2023: S/ 92.3M ($ 24.9M)
	2024: S/ 94.0M ($ 25.0M)
Proveedores	**Gastos por Servicios recibidos de terceros**
	2023: S/ 63.9M ($ 17.2M)
	2024: S/ 61.6M ($ 16.4M)
Gobierno	**Impuestos, contribuciones y tasas**
	2023: S/ 8.5M ($ 2.3M)
	2024: S/ 5.4M ($ 1.4M)
Accionistas	**Utilidades generadas**
	2023: S/ 12.0M ($ 3.2M)
	2024: S/ 12.7M ($ 3.4M)

TC 2023:3.709

Emisión de certificados de depósito negociables

Durante 2024 se realizaron 2 emisiones de certificados de depósito negociables, siendo las dos emisiones públicas.

Fecha de emisión	Tipo de emisión	Monto colocado	Tasa	Sobredemanda (veces)
13/02/2024	Pública	PEN 55 millones	5.9100%	4.6
13/09/2024	Pública	PEN 50 millones	4.8750%	2.7



Sección III.

Estados Financieros

Informe 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 la 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 2024 , y los estados de resultados, de resultados integrales, 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 significativas.

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 2024, así como su desempeño financiero y sus flujos de efectivo correspondientes por el año terminado en esa fecha, de acuerdo a las normas contables establecidas en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para las entidades financieras en el Perú, ver nota 2.

Base de la opinión

Realizamos nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIIA s) aprobadas para su aplicación en 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, por sus siglas en inglés)* 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 proporciona una base suficiente y adecuada para 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. Con base en lo anterior, más adelante, se detalla la manera en la que cada asunto clave fue abordado durante nuestra auditoría.

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. 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 que se mencionan a continuación, constituyen la base para la opinión de auditoría sobre los estados financieros adjuntos.

Asunto clave de auditoria	**Respuesta de auditoria**
Provisión para incobrabilidad de créditos	
Como se describe en la nota 2(e) a los estados financieros, la estimación de la provisión de cartera de créditos minoristas se determina siguiendo la metodología definida por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP(SBS), la cual establece porcentajes específicos para el cálculo de la provisión que dependen de la clasificación crediticia de riesgo del deudor. Para definir la clasificación crediticia del deudor, la Financiera considera principalmente los días de atraso del deudor, las situaciones de los colaterales y las garantías recibidas, y el riesgo del deudor en otras instituciones financieras del mercado. Por lo expuesto, dada la importancia de esta cuenta en la preparación de los estados financieros de la Financiera, consideramos que la estimación de la provisión de cartera de créditos minoristas es un asunto clave de auditoría.	Nuestros procedimientos de auditoría han consistido en lo siguiente: - Hemos obtenido un entendimiento del proceso de otorgamiento y desembolso de los créditos llevado por la Gerencia de División Comercial de la Financiera, así como ejecución de pruebas de diseño y eficacia operativa de los controles clave implementados por la Gerencia de la Financiera para dicho proceso. - 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, así como la ejecución de pruebas de diseño y eficacia operativa de los controles clave implementados por la Gerencia de la Financiera para dicho proceso. - Hemos analizado las variaciones de saldos tanto de la cartera como de la provisión registrada al 31.12.2024. - Hemos recalculado la provisión considerando lo establecido en la resolución SBS N°11356-2008 y sus modificatorias de la cartera minorista.

Asunto clave de auditoria	Respuesta de auditoria
Al 31 de diciembre de 2024, la Financiera tiene registradas, en el rubro cartera de créditos del estado de situación financiera, provisiones para créditos directos que ascienden a S/159,446,000 y se presentan deduciendo el saldo de los créditos.	- Hemos realizado pruebas de verificación del cálculo sobre los días de mora e incumplimiento; y - Hemos evaluado la idoneidad de las revelaciones en las notas de los estados financieros de la Financiera.

Otra información incluida en el Informe Anual 2024 de la Financiera

Otra información consiste en la información incluida en la Memoria Anual, distinta a los estados financieros y nuestro informe de auditoría sobre los mismos. La Gerencia es responsable de la otra información.

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 a este respecto.

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 (NIAs) 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 la 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, el 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 éticos relevantes respecto a independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que podrían razonablemente afectar nuestra independencia y, según corresponda, incluyendo las respectivas salvaguardas.

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 actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Hemos descrito esos asuntos en nuestro informe de auditoría 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

13 de febrero de 2025

Refrendado por:

Tanaka, Valdivia & Asoc

Carlos Serpa
C.P.C.C. Matrícula No. 46741

Estados de situación financiera

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Activo			
Disponible	4	312,240	284,409
Inversiones disponibles para la venta	5	68,419	78,302
Cartera de créditos, neto	6	2,192,236	2,198,479
Cuentas por cobrar	9	11,665	17,066
Participación en asociadas		49	51
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	7	19,171	21,176
Activos intangibles	8	32,128	28,536
Impuestos corrientes		13,509	13,443
Impuesto diferido	24	28,523	30,786
Otros activos	10	5,113	3,367
Total activo		2,683,053	2,675,615
Riesgo y compromisos contingentes	17	493	302

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Pasivo y patrimonio neto			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	11	1,643,292	1,518,293
Adeudos y obligaciones financieras	12	578,422	698,875
Cuentas por pagar	13	30,318	37,722
Provisiones	14	6,553	5,201
Otros pasivos	14	5,377	3,606
Total pasivo		2,263,962	2,263,697
Patrimonio	15		
Capital social		285,105	282,721
Capital adicional		38,086	38,086
Reserva obligatoria		32,690	31,488
Reserva facultativa		50,514	47,490
Resultados no realizados		-	114
Resultados del ejercicio		12,696	12,019
Total patrimonio neto		419,091	411,918
Total pasivo y patrimonio neto		2,683,053	2,675,615
Riesgo y compromisos contingentes	17	493	302

Estados de resultados

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Ingresos por intereses			
Disponible		4,433	7,963
Fondos interbancarios		576	1,383
Inversiones disponibles para la venta		4,430	3,718
Cartera de créditos directos		539,131	548,051
		548,570	561,115
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		(91,185)	(89,065)
Fondos interbancarios		(172)	(117)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(2,663)	(3,082)
Adeudos y obligaciones financieras:			
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(17,826)	(31,041)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(2,907)	(836)
Comisiones y otros cargos por adeudos y obligaciones financieras		(1,529)	(736)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(10,769)	(9,263)
		(127,051)	(134,140)
Margen financiero bruto		421,519	426,975
Provisión para créditos directos, neta de recuperos	6	(151,086)	(155,138)
Margen financiero neto		270,433	271,837
Ingresos por servicios financieros	18	29,415	30,762
Gastos por servicios financieros -	18		
Gastos por fideicomisos y comisiones de confianza		(11)	(6)
Prima al fondo de seguro de depósito		(4,214)	(3,945)
Gastos diversos		(10,047)	(10,003)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		285,576	288,645
Resultado por operaciones financieras -			
Ganancia en diferencia de cambio, neta		165	198
Ganancia en transferencia de cartera crediticia	6	3,536	3,145
Margen de operación		289,277	291,988
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	19	(192,167)	(194,489)
Gastos por servicios recibidos de terceros	20	(61,575)	(63,895)
Impuestos y contribuciones		(1,192)	(1,320)
		(254,934)	(259,704)
Depreciaciones y amortizaciones	7 y 8	(12,128)	(9,355)
Margen de operación		22,215	22,929

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Valuación de activos y provisiones			
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar, neto de recuperos		(2,841)	(2,281)
Provisiones para litigios y demandas		(719)	(19)
Otras provisiones		(101)	(83)
		(3,661)	(2,383)
Resultado de operación		18,554	20,546
Otros ingresos y gastos, neto	21	(1,634)	(1,319)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		16,920	19,227
Impuesto a la renta	24	(4,224)	(7,208)
Resultado neto del ejercicio		12,696	12,019
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	22	2.394	2.285
Promedio ponderado del número de acciones en circulación (en unidades)	22	5,304	5,260

Estados de resultados integrales

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Resultado neto del ejercicio	12,696	12,019
Otro resultado integral		
Inversiones disponibles para la venta	(114)	161
Total resultado integral del ejercicio	12,582	12,180

Estados de cambios en el patrimonio neto

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Fondos propios								Ajustes al patrimonio		
	Número de acciones (nota 15(a))	Capital social (nota15(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)	Resultadodel 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)
Saldos al 1 de enero de 2023	4,902,168	263,492	38,086	27,207	47,455	(3,155)	45,965	419,050	(47)	(47)	419,003
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	12,019	12,019	-	-	12,019
Ganancia no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	161	161	161
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	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)
Saldos al 31 de diciembre de 2023	5,259,927	282,721	38,086	31,488	47,490	-	12,019	411,804	114	114	411,918
Resultado neto del ejercicio	-	-	-	-	-	-	12,696	12,696	-	-	12,696
Pérdida no realizada por inversiones disponibles para la venta	-	-	-	-	-	-	-	-	(114)	(114)	(114)
Total resultados integrales del ejercicio	-	-	-	-	-	-	12,696	12,696	(114)	(114)	12,582
Transferencia de resultado del ejercicio a resultados acumulados	-	-	-	-	-	12,019	(12,019)	-	-	-	-
Constitución de reservas	-	-	-	1,202	3,024	(4,226)	-	-	-	-	-
Capitalización de utilidades	44,357	2,384	-	-	-	(2,384)	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	(5,409)	-	(5,409)	-	-	(5,409)
Saldos al 31 de diciembre de 2024	5,304,284	285,105	38,086	32,690	50,514	-	12,696	419,091	-	-	419,091

Estados de flujos de efectivo

Por los años terminados el 31 de diciembre de 2024 y de 2023

	Nota	2024 S/(000)	2023 S/(000)
Conciliación de la ganancia neta con el efectivo y equivalentes al efectivo utilizado en las actividades de operación			
Resultado neto del ejercicio		12,696	12,019
Ajustes			
Depreciaciones y amortizaciones	7 y 8	12,128	9,355
Provisión de créditos directos	6	151,086	155,138
Provisión para cuentas por cobrar	9(d)	2,841	2,281
Impuesto diferido	24	4,128	2,686
Provisiones		1,352	(2,237)
Variación neta en activos y pasivos			
Impuesto a la Renta Corriente		(1,931)	(24,431)
Cartera de créditos		(144,843)	(258,453)
Inversiones disponibles para la venta		9,769	(30,624)
Otros activos, neto		909	3,327
Obligaciones con el público		124,999	(2,005)
Cuentas por pagar y otras		(5,727)	(27,944)
Efectivo y equivalentes al efectivo neto utilizado en actividades de operación		167,407	(160,888)
Actividades de inversión			
Ventas de inmuebles, mobiliario y equipo	7	188	1,331
Compras de inmuebles, mobiliario y equipo	7	(3,092)	(8,091)
Compras de intangibles	8	(10,810)	(13,256)
Efectivo y equivalentes al efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		(13,714)	(20,016)
Actividades de financiamiento			
Pago de dividendo		(5,409)	(19,265)
(Disminución) aumento de adeudos y obligaciones financieras		(17,731)	26,726
(Disminución) aumento por emisión de certificados negociables		(102,722)	176,048
Efectivo y equivalentes al efectivo neto proveniente de las actividades de financiamiento		(125,862)	183,509
Aumento neto del efectivo y equivalentes al efectivo en el año		27,831	2,605
Saldo de efectivo y equivalentes al efectivo al inicio del año		284,409	281,804
Saldo de efectivo y equivalentes al efectivo al final del año	4	312,240	284,409
Información adicional sobre el flujo de efectivo			
Intereses cobrados		493,619	508,532
Intereses pagados		(123,156)	(122,941)



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 Empresa Valor y Compromiso S.A. - EMVYC S.A.. 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 Clinica 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

Tiene una importante trayectoria de más de 25 años en el sector financiero y de microfinanzas. Actualmente es Gerente General de Financiera Confianza, puesto que ocupa desde mayo de 2022, donde ha demostrado una gran capacidad de gestión y liderazgo.

Previamente, ocupó cargos estratégicos dentro de la misma institución, como Gerente de División de Estrategia y Finanzas desde 2013, y Gerente de Administración y Finanzas en Caja Nuestra Gente desde 2011. Su experiencia en Financiera Confianza también incluye su participación en el proceso de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Anteriormente, trabajó en el Banco BBVA Continental, donde asumió diversas responsabilidades gerenciales, incluyendo la Gerencia de Gestión Financiera y la Responsabilidad de Riesgos de Banca Mayorista y de Banca Empresa.

En cuanto a su formación académica, 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.

Victor Segundo Blas Campos
Gerente de División de Estrategia y Finanzas

Asumió el cargo de Gerente de División de Estrategia y Finanzas en mayo de 2022, tras desempeñarse como Gerente de Planificación Financiera y Control de Gestión desde mayo de 2013. Con más de 20 años de trayectoria en el sector microfinanciero, ha desarrollado una sólida experiencia en negocios, riesgos y finanzas.

Su carrera en Financiera Confianza se inició en el 2005 en Caja Nor Perú, institución que posteriormente se convirtió en Caja Nuestra Gente.

Es Economista por la Universidad Nacional de Trujillo y posee una Maestría en Administración Estratégica de Empresas por el Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Complementa su formación académica con experiencia docente de pregrado y posgrado en Economía y Finanzas, ejercidas en reconocidas universidades del país.

Pilar Flores Pinedo
Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez

Cuenta con una importante trayectoria profesional de más de 20 años en el área de Riesgos, desempeñándose actualmente como Gerente de División de Riesgo de Crédito y Liquidez desde el año 2013. Su experiencia en el sector financiero se consolida con su participación en el proceso de fusión de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza, durante el cual estuvo a cargo de la Gerencia de Riesgos en Caja Nuestra Gente.

Previo a su rol actual, ocupó diversos cargos de responsabilidad en BBVA Perú, donde demostró su capacidad en el diseño y desarrollo de herramientas para la gestión del riesgo, con un enfoque particular en la industria microfinanciera.

Es licenciada en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú y posee un Máster en Microfinanzas y Desarrollo Social por la Universidad Alcalá de Henares de Madrid (España). Además, ha complementado su formación con programas de Dirección y Competitividad Empresarial en la Escuela de Negocios ESAN, Banca y Finanzas en la Universidad de Lima, y programas especializados en Análisis y Gestión de Riesgos Socioambientales y de Ecoeficiencia para Instituciones Financieras (BID y UNEP-FI), así como en Gerencia de la Sostenibilidad en INCAE (Costa Rica).

Juan José Villacorta Ostolaza
Gerente de División Comercial

Asumió el cargo de Gerente de División Comercial en junio de 2024, cuenta con una destacada trayectoria profesional que abarca más de 17 años en roles de liderazgo. Su experiencia se concentra principalmente en el ámbito de desarrollo de negocios y estrategias comerciales, donde ha desempeñado cargos en reconocidas empresas pertenecientes a los sectores bancario, retail, agroindustrial y consumo masivo.

Además, ha complementado su formación con una especialización en áreas clave empresarial, como el desarrollo de categorías, lanzamiento de nuevos productos, ingreso y desarrollo de nuevos mercados, estrategias de marketing, trade marketing y Go to Market así como desarrollo de capacidades comerciales para formar equipos de alto desempeño.

Carla Barrionuevo Gomez Moron
Gerente de División de Personas y Administración

En noviembre de 2023, asumió el cargo de Gerente de División de Personas y Administración en Financiera Confianza, consolidando así una sólida trayectoria de más de 17 años en el ámbito de los Recursos Humanos. Su experiencia abarca diversos cargos dentro de empresas pertenecientes tanto al sector financiero, en Banca y AFP, como al agroindustrial.

Además de su destacada labor en el área de Recursos Humanos, ha desempeñado roles y funciones orientadas a temas de sostenibilidad. Su experiencia se complementa con casi 20 años de experiencia en docencia universitaria, lo que acredita su capacidad para transmitir conocimientos.

Es Ingeniera Industrial por la Universidad de Lima y cuenta con un Master Business Administration por INCAE, Universidad Adolfo Ibáñez. Esta sólida formación académica se complementa con estudios en Agility for HR, Management 3.0, Digital Transformation for Managers, Innovation Management Program y Liderazgo Interdependiente, entre otros.

Roger Mauricio Huapaya Chamochumbi
Gerente de División de Innovación y Desarrollo

Asumió el cargo de Gerente de la División de Innovación y Desarrollo en mayo de 2022, aportando con experiencia a través de diversas posiciones dentro de la organización. Su trayectoria incluye roles clave 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.

Su relación laboral con Caja Nor Perú se inició en 2002. Durante su permanencia, participó activamente en la conversión a Caja Nuestra Gente en 2008, donde desempeñó diferentes cargos, incluyendo Gerente de Sistemas y Procesos, Jefe del Área de Calidad y Procesos, Jefe del Área de Gestión de la Innovación y Eficiencia, y Jefe del Área de Organización y Métodos.

Es Ingeniero de Computación y Sistemas egresado de la Universidad Privada Antenor Orrego. Su formación académica se complementa con estudios de Maestría en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de Información por la Universidad Privada del Norte, es certificado en diferentes estándares relacionados a Gestión de TI, Ciberseguridad y Riesgos como ISO 38500, 27001, ISO 27005, ISO 31000, o que refuerza su perfil profesional y su capacidad para liderar iniciativas estratégicas en el ámbito de la innovación y el desarrollo.

Bárbara Castro Segura
Gerente de División de Servicios Jurídicos

Se desempeña como Gerente de la División de Servicios Jurídicos y Secretaria General del Directorio desde 2013. Cuenta con más de 20 años de experiencia en la dirección regulatoria en entidades bancarias y microfinancieras.

Su carrera en Financiera Confianza se inició en el 2009 como Gerente General Adjunto de Servicios Jurídicos de Caja Nuestra Gente, participando en los procesos de fusión y adquisición de Caja Nor Perú, Caja Sur, Edpyme Tacna y la ex Financiera Confianza.

Además, desde 2014, es docente en la Escuela de Postgrado de Pacífico Business School, en el Programa de Liderazgo de Mujeres Ejecutivas y en la Facultad de Administración de la Universidad del Pacífico. Ha sido docente en 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, ocupó cargos de alta dirección en entidades financieras del Grupo BBVA y el Grupo Intercorp donde desarrolló una visión estratégica regulatoria y de gobierno corporativo en el BBVA e INTERBANK.

Es 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. Está certificada por el MIT Professional Education en Transformación Digital y Nuevas Tecnologías, siendo reconocida con el premio a la excelencia "Fire Hydrant Award". Acreditada en Liderazgo Adaptativo por la Universidad Adolfo Ibáñez. Es Coach Ejecutiva Certificada por The Internacional School of Coaching - TISOC, con especialización en equipos de alto desempeño.

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

Asumió el cargo de Gerente de División de Control Interno y Cumplimiento el 1 de mayo de 2022, tras haberse incorporado a la organización en agosto de 2018 como Auditor Interno. Cuenta con una trayectoria profesional destacada en el sector financiero, con más de 29 años de experiencia en el área de auditoría y control interno de entidades financieras.

Antes de unirse a nuestra organización, ocupó cargos de responsabilidad en el Banco BBVA Continental en Perú, donde estuvo a cargo de la Gerencia de Auditoría de Sistemas y posteriormente de la Gerencia de Auditoría de Red. Además, desempeñó el cargo de Director de Auditoría en el Banco BBVA Paraguay durante el período 2012 a 2018.

Su formación académica incluye un Bachillerato en Ingeniería Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería y la culminación exitosa del Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE) de informática, impartido por la Universidad ESAN. Esta combinación de experiencia y formación le proporciona una sólida base para liderar y gestionar eficazmente el área de control interno y cumplimiento de nuestra organización.

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

Se encuentra al frente de la división de Operaciones, Tecnología y Canales desde mayo de 2022, donde ha desempeñado un papel fundamental en la dirección de banca digital. Su trayectoria en Financiera Confianza es extensa y diversa, habiendo ocupado cargos como Gerente de Seguimiento, Admisión y Riesgo Operacional, Gerente General Adjunto de Desarrollo de Clientes y Gerente de Canales y Operaciones.

Posee una amplia experiencia en el sector financiero y microfinanciero. Durante su tiempo en el Banco BBVA, dirigió varias áreas clave, incluyendo Seguimiento, Clasificación de Clientes, Provisiones y Regulación, además de adquirir experiencia en el área comercial.

Es Economista por la Pontificia Universidad Católica del Perú y tiene un Máster en Administración de Empresas por CENTRUM. También ha realizado especializaciones en Microfinanzas en INCAE y en Innovación, transformación digital y Desarrollo Directivo en IESE Business School.

Arliny Esther Díaz Valiente
Auditora General

Se desempeña como Auditora General desde septiembre de 2022. Anteriormente, fue Responsable de la Unidad de Auditoría de TI. Con más de 21 años de experiencia, inició su carrera en auditoría en la Contraloría General de la República, donde se desempeñó como Auditora Especialista en Sistemas y Supervisora de Auditoría; posteriormente se incorporó al sector financiero como Auditora de Sistemas Senior.

Es Ingeniera de Sistemas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y cuenta con certificaciones internacionales, entre las que destacan la certificación Certified Internal Auditor (CIA), Certified Information Systems Auditor (CISA), Certified Information Security Manager (CISM) y Lead Auditor ISO 27001. Además,ha complementado su formación con el Programa de Especialización en Gestión Integral de Riesgos de Pacífico Business School.

Información Relacionada al Mercado de Valores

Detalle de la información referida a las cotizaciones mensuales correspondientes al ejercicio 2024 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 2024				Precio Promedio
			Apertura	Cierre	Máximo	Mínima	
			%	%	%	%	%
PEP16940Q158	FCONF2CD1B	2024-01	98.1013	98.3508	98.3508	98.1013	98.1475
PEP16940Q166 PEP16940Q166	FCONF2CD1C FCONF2CD1C	2024-03 2024-09	-.- 99.3423	-.- 99.3565	-.- 99.3565	-.- 99.3423	95.9796 99.3436
PEP16940Q174	FCONF2CD1D	2024-09	98.9634	98.9634	98.9634	98.9634	98.9634

En el caso de las acciones comunes emitidas, se ha verificado que éstas no han registrado negociación en Rueda de Bolsa durante el año 2024.

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-22	Dic-23	Jun-24
	Moody's /Apoyo	Moody's /Apoyo	Moody's /Apoyo
Fortaleza Financiera	A- / A-	A- / A-	A- / A-

Certificados de Depósito Negociables	ML A-1.pe / 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 el objetivo misional de la empresa.

Simbología Moody's Local PE:

- *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 2024 ha sido un año en donde la sostenibilidad y los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) se han convertido en prioridades para los Directorios, lo que ha exigido a los Directores *(i)* familiarizarse con las métricas e indicadores ESG relevantes de la industria; *(ii)* impulsar la incorporación de los objetivos ESG en la estrategia empresarial; y, *(iii)* supervisar la implementación de los informes de sostenibilidad. Esta necesidad no ha sido ajena para los miembros del Directorio de Financiera Confianza. Así, durante el ejercicio 2024 se establecieron indicadores ESG referidos a las dimensiones "Impacto Ambiental", "Impacto Social Cliente", "Impacto Gobernanza" e " Impacto Social Empleado" cuyo seguimiento y análisis se ha realizado con una periodicidad trimestral por el Directorio, a través del órgano de gobierno especialmente constituido para analizar el enfoque ESG: *Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG*. Como consecuencia de ello, en julio 2024, en un evento público, con participación del Director General de la Fundación Microfinanzas BBVA, de nuestros aliados estratégicos y representantes de nuestros principales reguladores, Financiera Confianza presentó el Informe de Sostenibilidad y Desempeño Social de la Sociedad.

Dicho enfoque, se encuentra alineado al propósito de Financiera Confianza de impulsar el desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, de los peruanos y peruanas vulnerables, a través de las Finanzas Productivas.

Asimismo, en el 2024, el Directorio de Financiera Confianza continúo en el proceso hacia la digitalización. Trimestralmente, a través del seguimiento del Cuadro de Mando de Estrategia Digital, el Directorio de Financiera Confianza dio seguimiento al impacto generado, en nuestros clientes y colaboradores, por las nuevas plataformas y herramientas digitales, así como, la gestión de los riesgos asociados a la seguridad de la información y ciberseguridad.

En este contexto dentro de los aspectos más relevantes del 2024, se encuentran:

- 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 16 años con una Oficina especializada de

Atención al Accionista. En el 2024, se atendieron 19 solicitudes de información.

- Cumplimiento de los requerimientos por los principales reguladores (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Superintendencia de Mercado de Valores, Banco Central de Reserva, INDECOPI y la Autoridad de Protección de Datos Personales). En el 2024, se recepcionaron 162 comunicaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de las cuales 90 fueron atendidas, 24 se encuentran en proceso dentro del plazo otorgado y 48 fueron informativas. Asimismo, en el 2024 se emitieron 43 hechos de importancia sobre Estados financieros, emisión de valores, acuerdos societarios, entre otros. No se registró sanciones económicas impuestas ni por el INDECOPI ni por la Autoridad de Protección de Datos.

- 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.

- Aprobación de la actualización del Procedimiento de Gestión del Canal "Háblanos con Confianza": La actualización del documento normativo busca el incentivo del uso del canal por parte de los colaboradores, como una buena práctica de denuncia de aquellos comportamientos que no se alinean al Código de Ética y Conducta de la empresa.

- Aprobación del Marco de Protección de Datos Personales del Grupo de la FMBBVA: La aprobación del documento normativo busca establecer las directrices básicas de acceso, gestión y control que regirá la protección de los datos de carácter personal en el Grupo FMBBVA, así como las principales responsabilidades de las áreas que intervienen en la protección del dato a lo largo de su ciclo de vida o en los procesos que conllevan tratamiento de datos personales, cumpliendo siempre con lo dispuesto en la normativa aplicable.

- Aprobación del Marco Estratégico de Sostenibilidad Medio Ambiental: El documento normativo busca promover acciones positivas para el medioambiente a través de una cultura corporativa verde que permita integrar los riesgos ambientales y mejorar nuestra oferta de valor hacia los emprendedores, colaboradores y sociedad en general.

- Modificación de la Política Anticorrupción para su elevación a Junta General de Accionistas (estamento aprobador): La modificación busca

adecuar a la política a las principales modificaciones de la Ley N° 31740, ley que modifica la Ley 30424, Ley que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas, para fortalecer la normativa anticorrupción referida a las personas jurídicas y promover el buen Gobierno Corporativo.

- Informe sobre Directores Independientes: Los miembros del Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG analizaron el cumplimiento de los lineamientos exigidos por la normativa de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en relación a los directores independientes que componen el Directorio 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: Lineamientos sobre Gestión de Riesgos LAFT Aplicables a Clientes, Reglamento del Comité de Compras, Reglamento de Gestión de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y Reglamento de la Administración de la Normatividad de la Empresa

- Autoevaluación del Directorio, Comités del Directorio y miembros del Directorio: Teniendo como resultado un desempeño "Satisfactorio". Dentro de los aspectos de la gestión del Directorio, Comités de Directorio y Directorio se destacaron los siguientes: *(i)* Información completa y oportuna, con la anticipación adecuada para que el órgano de gobierno tome decisiones debidamente analizadas de manera previa a las sesiones; *(ii)* Seguimiento a las recomendaciones/ encargos de los Órganos de Gobiernos al equipo gerencial, *(iii)* Resúmenes ejecutivos utilizados en los Comités de Directorio, *(iv)* Revisión periódica al Plan tecnológico de la Entidad, *(v)* Inclusión de nuevas tecnologías en el Plan Estratégico de la Entidad, *(vi)* Promover y aprobar políticas y procedimientos de seguridad de la información y ciberseguridad alineados a los riesgos identificados en la Entidad, *(vii)* Seguimiento periódico del grado de madurez de las tecnologías con las que cuenta la Entidad; y, *(viii)* Aseguramiento que el Plan Tecnológico cuente con el presupuesto y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.

- Análisis Semestral de la Gestión de las Controversias Legales de la empresa: Con la finalidad de medir los principales riesgos vinculados a las controversias legales iniciadas en contra de la Sociedad verificando el cumplimiento de la constitución de provisiones por controversias legales y el cumplimiento de los reporte exigidos por el regulador.

- Gestión de los Oficiales de Cumplimiento: Se analizó y aprobó los Planes Anuales de Trabajo para el año 2024 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 2024.

Evaluación del cumplimiento de los Principios del Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas

Pilar I. Derecho de los Accionistas

Principio 1: Paridad de trato

Pregunta I.1

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad reconoce en su actuación un trato igualitario a los accionistas de la misma clase y que mantienen las mismas condiciones(*)?	X		La Sociedad en 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	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta únicamente con acciones con derecho a voto?	X		La Sociedad mantiene, desde su constitución hasta la fecha, únicamente acciones con derecho a voto, promoviendo la existencia exclusiva de este tipo de acciones. Sin embargo, por acuerdo de la Junta General de Accionistas se pueden crear acciones de distinta clase con o sin derecho a voto.

a. Sobre el capital de la sociedad, especifique:

Capital suscrito al cierre del ejercicio	Capital pagado al cierre del ejercicio	Número total de acciones representativas del capital
S/ 285'105,265.00	S/ 285'105,265.00	5´304,284

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	Sí	No	Explicación:
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?		X	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.

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

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

Pregunta I.5	Sí	No	Explicación:
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?.	X		En el Código de Gobierno Corporativo se establece expresamente como obligación del Directorio de Financiera Confianza el Deber de Diligencia y Legalidad conforme al cual, dado el carácter fiduciario de su responsabilidad, los miembros del Directorio se encuentran obligados a asegurar el cumplimiento por parte de la entidad de las regulaciones específicas del sector establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y por la Superintendencia del Mercado de Valores la misma que protege el derecho de no dilución de los accionistas. Asimismo, el referido Código establece el derecho del Directorio de Financiera Confianza a contar con el auxilio de expertos que los 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.
2. ¿La sociedad tiene como política poner los referidos informes a disposición de los accionistas?	X		En cumplimiento con la Ley General de Sociedades, el Reglamento interno de la Junta General de Accionistas y el Código de Gobierno Corporativo, la Sociedad se encuentra obligada a poner a disposición de los accionistas toda información que sea solicitada por éstos, salvo en aquellos casos que el Directorio juzgue que su difusión pueda perjudicar el interés social y que exista prohibición legal al respecto

			(secreto bancario, reserva legal, entre otros).

En caso de haberse producido en la sociedad durante el ejercicio, operaciones corporativas bajo el alcance del numeral 1 de la pregunta I.5, y de contar la sociedad con Directores Independientes(*), precisar si en todos los casos:

	Sí	**No**
¿Se contó con el voto favorable de la totalidad de los Directores Independientes para la designación del asesor externo?	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	**Sí**	**No**	**Explicación:**
¿La sociedad determina los responsables y medios para que los accionistas reciban y/o requieran información veraz, suficiente y oportuna?	**X**		Financiera Confianza, desde su creación, cuenta con una Oficina de Atención al Accionista encargada de atender las consultas, requerimientos de información y cualquier solicitud presentada por cualquiera de sus accionistas.

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

Medios	**Reciben información**	**Solicitan información**
En las oficinas de la sociedad	**X**	**X**

Correo electrónico	**X**	**X**
Vía telefónica	**X**	**X**
Página web corporativa	**X**	---
Correo postal	**X**	**X**
Reuniones informativas (presenciales o virtuales)	**X**	**X**
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

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

			que 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.

Medios	**Expresan su opinión**
En las oficinas de la sociedad	**X**
Correo electrónico	**X**
Vía telefónica	**X**
Página web corporativa	**—--**
Correo postal	**X**
Reuniones (presenciales o virtuales)	**X**
Redes Sociales	**—--**
Otros/Detalle	

Principio 5: Participación en dividendos de la sociedad

Pregunta I.8

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

2. ¿La política de dividendos es puesta en conocimiento de los accionistas?	**X**		La política de Dividendos es comunicada: (i) como Hecho de Importancia a través del portal de la Superintendencia del Mercado de Valores, cuando se aprueba la Política de Dividendos anualmente; (ii) a través de la página web de Financiera Confianza (permanentemente); y, (iii) a través del órgano regulador Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

a. 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.

Medios	**Disposición de política de dividendos**
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	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.

Fecha de aprobación	***21 de marzo de 2024***

Criterios para la distribución de utilidades según la política de dividendos	La política de dividendos para el 2023 consiste en: "Distribuir entre los accionistas de la Sociedad, como máximo, el 60% (sesenta por ciento) del monto de utilidades distribuibles del ejercicio 2024, 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 2024, soporta el crecimiento esperado de las colocaciones para fortalecer el patrimonio efectivo de la Sociedad a través de la capitalización de hasta el 40% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2024, de acuerdo con lo establecido en esta Política de Dividendos 2024. En este sentido, la Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos: ● Que se haya generado utilidades de libre disposición en el ejercicio 2024 o existan resultados acumulados de ejercicios anteriores; ● Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la Sociedad; ● Que las decisiones económicas y financieras de la Sociedad lo permitan y aconsejen. El monto final, oportunidad y modo de pago de los dividendos a ser distribuidos serán definidos por Junta Obligatoria Anual de Accionistas del 2025, 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 2024. La política de dividendos aplicable para los ejercicios siguientes al 2024, serán definidas en cada sesión por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Directorio".

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	*1.028*	*44,357*	*3.929*	*357,759*
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.		**X**
Otras de naturaleza similar/ Detalle (ejemplo: establecimiento de supermayorías para aprobar fusiones, planes de *stock option* para empleados, entre otras)	Ninguna	

Principio 7: Arbitraje para solución de controversias

Pregunta I.10

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

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

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

Pilar II. Junta General de Accionistas (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?	X		De acuerdo a los artículos 19 y 20 del Estatuto Social, al Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, al Reglamento del Directorio, y al Código de Gobierno Corporativo, corresponde a la Junta General de Accionistas fijar y aprobar la retribución del Directorio. Es una función indelegable de la Junta de Accionistas.

Indique si las siguientes funciones son exclusivas 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		X	Directorio, Comité de Directorio de Auditoria, y Auditor General.
Acordar la modificación del Estatuto	X		
Acordar el aumento del capital social	X		
Acordar el reparto de dividendos a cuenta	X		

Designar auditores externos		**X**	El Directorio podrá designar la Sociedad Auditora Externa por delegación de la Junta General de Accionistas.

Principio 9: Reglamento de Junta General de Accionistas

Pregunta II.2

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

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	**X**		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.

Desarrollo de las JGA	**X**		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Nombramiento de los miembros del Directorio	**X**		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas y Reglamento del Directorio
Representación de los accionistas en las JGA	**X**		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Participación de los accionistas en las JGA	**X**		Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas.
Voto a distancia por medios electrónicos o postales		**X**	
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:

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

Principio 10: Mecanismos de convocatoria

Pregunta II.3

	Sí	No	Explicación:
Adicionalmente a los mecanismos de convocatoria establecidos por ley, ¿La sociedad cuenta con mecanismos de convocatoria que permiten establecer contacto con los accionistas, particularmente con aquellos que no tienen participación en el control o gestión de la sociedad?	**X**		Mediante comunicaciones directas a las direcciones electrónicas que hubieran sido registradas ante la Sociedad, cursadas por la Secretaria 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	N° de Acc. Asistentes	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho de voto		
			Especial	General	Sí	No			A través de poderes	Ejercicio directo (**)	No ejerció su derecho de voto
22/02/2024	*21/03/2024*	*Presencial*		*X*		*X*	*98.46%*	*5'178,620*	*98.46%*	*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	**---**
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:

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

Pregunta II.4

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad pone a disposición de los accionistas toda la información relativa a los puntos contenidos en la agenda de la JGA y las propuestas de los acuerdos	X		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 (Atención: Giannira Gallegos), y, (ii) Jirón Independencia N° 519, Distrito y Provincia de Trujillo, Departamento de La Libertad; con indicación de las personas de contacto (Atención: Evelyn Castillo Villacorta). Asimismo se indica que también podrán

que se plantean adoptar (mociones)?			acceder a la información contactándose con la Oficina de Atención al Accionistas (barbara.castro@confianza.pe /sarai.vasquez@confianza.pe). 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:

Medios	**Sustenta puntos y mociones**
En las oficinas de la sociedad	**X**
Correo electrónico	**X**
Vía telefónica	**X**
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.	***NO***
Propuesta de texto de modificación de los artículos del Estatuto y motivo del cambio.	***SI***
Propuesta de texto de modificación de artículos del Reglamento de JGA y el motivo del cambio.	***NO***
Propuesta de texto de modificación de la Política de Dividendos y el motivo del cambio.	***SI***
Propuesta de la aplicación de utilidades.	***SI***
Propuesta de servicios y trayectoria de la Sociedad de Auditoría Externa.	***NO***
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 2024.

Principio 11: Propuestas de puntos de agenda

Pregunta II.15

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

Porcentaje mínimo de acciones del capital social que deben representar los accionistas a fin de presentar propuestas	*Plazo máximo (en días hábiles) antes de la JGA para formular la propuesta de punto de agenda*	*Plazo máximo (en días hábiles) en el cual la sociedad responde (acepta o deniega) la propuesta presentada*	*Medio por el cual la sociedad responde (acepta o deniega) la propuesta presentada*
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

Pregunta II.6

	Sí	**No**	**Explicación:**
¿La sociedad tiene habilitados los mecanismos que permiten al accionista el ejercicio del voto a distancia por medios seguros, electrónicos o postales, que garanticen que la persona que emite el voto es efectivamente el accionista?	**X**		El Estatuto Social, 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

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

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

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

Pregunta II.8

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad permite, a quienes actúan por cuenta de varios accionistas, emitir votos diferenciados por cada accionista, de manera que cumplan con las instrucciones de cada representado?	X		El 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

	Sí	No	Explicación:
¿El Estatuto de la sociedad permite a sus accionistas delegar su voto a favor de cualquier persona?	X		El Estatuto Social y el Reglamento de la Junta General de Accionistas permite la representación de los accionistas por cualquier persona que haya sido designada por 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:

	Sí	No
De otro accionista		
De un Director		
De un gerente		

Pregunta II.10

	Sí	No	Explicación:
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?	X		La sociedad cuenta con el Reglamento Interno de la Junta General de Accionistas en el que se establece expresamente el procedimiento y las formalidades para cumplir con la delegación de votos. Asimismo, en la convocatoria a Junta de Accionistas se indica sobre esta facultad de representación del accionista.
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?	X		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:

Medios	**Disposición modelo de carta**
En las oficinas de la sociedad	**X**
Correo electrónico	**X**
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

	Sí	**No**	**Explicación:**
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?		**X**	La sociedad no tiene como política establecer limitaciones al porcentaje de delegación. Al respecto, se considera que es una liberalidad del poderdante. Asimismo, tampoco la Ley General de Sociedades establece alguna limitación que requiera ser cumplido por la Sociedad, por tanto, ni el Estatuto Social ni el Reglamento Interno de Junta de Accionistas contiene esta limitación.

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?	**X**		Como parte de la política de transparencia y de buen gobierno corporativo cada accionista tiene derecho a delegar sus votos dejando claramente establecido el sentido de éstos. Así, el modelo de carta de representación incluye e incentiva que los accionistas que deleguen sus votos dejen expresamente establecido el sentido de éstos.

Principio 14: Seguimiento de acuerdos de JGA

Pregunta II.12

	Sí	**No**	**Explicación:**
1.¿La sociedad realiza y documenta el seguimiento de los acuerdos adoptados por la JGA?	**X**		El Directorio, tal como lo establece el Reglamento de Directorio, tiene como responsabilidad velar por el seguimiento e implementación de los acuerdos adoptados en Junta General de Accionistas.
2. Sobre dichos acuerdos, ¿La Alta Gerencia de la sociedad emite reportes periódicos al Directorio y estos son puestos a disposición de los accionistas?	**X**		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
Ana Cecilia Akamine Serpa	*Gerente General/Secretario en JOA*	*Gerencia General*

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	**X**
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 competencias, con prestigio, ética, independencia económica, disponibilidad suficiente y otras cualidades relevantes para la sociedad, de manera que haya pluralidad de enfoques y opiniones?	X		De acuerdo con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo y el Reglamento de Directorio, los miembros del Directorio deben cumplir con los requisitos de trayectoria profesional, honorabilidad, formación académica y experiencia que les permitan el mejor desarrollo de sus funciones, así como de pro actividad, juicio, espíritu participativo, transparencia empresarial y dedicación suficiente. 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.

Nombres y Apellidos	Nacionalidad	Sexo (M/F)	Año de Nacimiento	Formación Profesional	Fecha		Part. Accionaria (***)		Otros cargos / Directorios (****)
					Inicio (*)	Término (**)	N°de 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.	15/04/2011	—-	0	0	Es Vice Presidente del Consejo Directivo de Empresa Valor y Compromiso S.A. - EMVYC S.A., También es miembro del Directorio de Andean Valores Perú S.A y de la Sociedad Clinica Hamilton Naki S.A.
Javier Manuel Flores Moreno	Española	M	12/06/1964	Abogado. Master en Business Administration y estudios en Executive PDG.	21/05/2015	—-	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 y Emprende Microfinanzas S.A. 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.
Mercedes Gómez Restrepo	Colombiana	F	29/08/1947	Economista Industrial. Master en Administración Industrial.	30/03/2009	—-	0	0	*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.*
Directores Independientes									

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 Vicepresidente del Directorio 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.	24/11/2016	----	0	0	Directora en Banco Fortaleza, Bolivia.

(*) 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?		**X**	El Estatuto de la Sociedad, aprobado por la Junta General de Accionistas, permite la designación de Directores suplentes o alternos; sin embargo, desde el 2009, la Junta General de Accionistas no ha designado ningún Director alterno o suplente y en el actual Reglamento de Directorio no se hace mención a la posibilidad que un Director cuente con un Director alterno o suplente.

Nombres y Apellidos	Nacionalidad	Sexo (M/F)	Año de Nacimiento	Formación Profesional	Fecha		Part. Accionaria (***)		Otros cargos / Directorios (****)
					Inicio (*)	Término (**)	N°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.	X		De acuerdo a lo establecido en el numeral 2.1.17 del Reglamento de Directorio y al numeral a. del punto 2. del Título I, del Código de Gobierno Corporativo
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:

Funciones	Órgano / Área a quien se ha delegado funciones	Denominación del Documento
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 remisión al Banco Central de Reserva.	Gerencia General y principales funcionarios, siempre que de cuenta al Directorio sobre el uso de tales facultades delegadas.	Procedimiento de Encaje Legal

Principio 17: Deberes y derechos de los miembros del Directorio

Pregunta III.4

	Sí	No	Explicación:
¿Los miembros del Directorio tienen derecho a?:			El literal (e) del numeral 2.1.16 del Reglamento del Directorio, así como el literal (b) del acápite

1. Solicitar al Directorio el apoyo o aporte de expertos.	**X**		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.
2. Participar en programas de inducción sobre sus facultades y responsabilidades y a ser informados oportunamente sobre la estructura organizativa de la sociedad.	**X**		El numeral 2.1.13 del Reglamento de Directorio así como el literal (e) del acápite Deberes y Derechos de los Directores, contenido en el numeral 2 del Título I del Código de Gobierno Corporativo, establece como obligación de la Empresa poner a disposición del nuevo miembro del Directorio la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico y adecuado de la Empresa, de sus operaciones, del sector bancario y de las microfinanzas en general así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo. Asimismo, el Directorio ha instaurado un Programa de Inducción mediante los cuales se asegura que los miembros del Directorio comprenden cómo funciona el sector de las

			microfinanzas y cómo se debe evaluar el rendimiento de la empresa en los aspectos económicos y sociales. Dicho Programa de Inducción incluye visitas a Agencias y Clientes de la Empresa, así como, reuniones con los principales funcionarios de la Empresa.
3. Recibir capacitaciones respecto a temas de interés para realizar sus funciones.	**X**		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.
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.	**X**		En concordancia con la LGS, al Estatuto Social, al Reglamento de Directorio y al Código de Gobierno Corporativo, la Junta General de Accionistas fija el monto de la retribución por la labor efectuada por los miembros del Directorio

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

	Sí	**No**
Titularidad o tenencia de valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	**X**	

Realización de operaciones con valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	**X**	
Negociaciones en curso respecto a valores o derechos sobre valores emitidos por la sociedad	**X**	
Participación en otros Directorios	**X**	

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 N.A No N.A

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)	0.017%	Entrega de acciones	——------
Directores Independientes	0.017%	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	**X**
	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	**X**
	Por sesión de Comité	**X**
	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

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio que tiene carácter vinculante y su incumplimiento conlleva responsabilidad?	**X**		La Sociedad cuenta con el documento normativo denominado "Reglamento de Directorio de la Empresa". La última actualización del Reglamento se llevó a cabo en Diciembre de 2022.

Indique si el Reglamento de Directorio contiene:

	Sí	No
Políticas y procedimientos para su funcionamiento	**X**	
Estructura organizativa del Directorio	**X**	
Funciones y responsabilidades del presidente del Directorio	**X**	
Funciones y responsabilidades de los miembros de Directorio	**X**	

Procedimientos para la identificación, evaluación y nominación de candidatos a miembros del Directorio, que son propuestos ante la JGA	**X**	
Procedimientos para los casos de vacancia, cese y sucesión de los miembros del Directorio	**X**	
Políticas y procedimientos para prevenir, detectar, manejar y relevar los conflictos de intereses de los miembros del Directorio	**X**	
Criterios utilizados para la evaluación del Directorio y de sus miembros	**X**	
Otros / Detalle	Cualidades de los miembros del Directorio, Programa de Inducción, Comités del Directorio, Mecanismos que permitan la implementación de Sistemas de Control Interno, Mecanismos que permitan a los Accionistas y demás Inversionistas la identificación y Divulgación de los Principales Riesgos, 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, 3 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

	Sí	No	Explicación:
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?	**X**		El Directorio al momento de presentar el candidato a la Junta General de Accionistas indica su condición de independiente o no, previo análisis del Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana.
2. ¿Los candidatos a Directores Independientes declaran su condición de independiente ante la sociedad, sus accionistas y directivos?	**X**		El candidato declara ser independiente ante el Directorio para que éste órgano lo presente a la JGA como tal. Asimismo, a partir del 2018 y con una periodicidad anual, los Directores Independientes suscriben una declaración jurada mediante la cual

			declaran mantener sus cualidades de independencia al amparo de lo regulado en el Reglamento de Directorio y de la Resolución SBS N° 272-2017.

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

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

Pregunta III.9

	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad brinda a sus Directores los canales y procedimientos necesarios para que puedan participar eficazmente en las sesiones de Directorio, inclusive de manera no presencial?	X		La Sociedad cuenta con una plataforma digital "Diligent", a la cual tienen 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. 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.

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	12	0

Elvira María Elizabeth Nava Salinas	12	12	0
José Antonio Colomer Guiu	12	11	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
	X	

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
	X	

Pregunta III.10

	Sí	**No**	**Explicación:**
1. ¿El Directorio evalúa, al menos una vez al año, de manera objetiva, su desempeño como órgano colegiado?	**X**		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?	**X**		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, 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?		**X**	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.

	Sí	**No**
Como órgano colegiado	**X**	
A sus miembros	**X**	

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	21/03/2024	Sí	Directorio	n/a	n/a	n/a	n/a
Director	21/03/2024	SÍ	Directorio	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, Cumplimiento y ESG; 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?	**X**		El presupuesto es el aprobado para el Directorio del cual los Comités de Directorio son parte.

Pregunta III.12

	Sí	**No**	**Explicación:**
¿La sociedad cuenta con un Comité de Nombramientos y Retribuciones que se encarga de nominar a los candidatos a miembro de Directorio, que son propuestos ante la JGA por el Directorio, así como de aprobar el sistema de remuneraciones e incentivos de la Alta Gerencia?	**X**		La sociedad cuenta con el Comité de Nombramientos, Compensaciones y Gestión Humana, el cual cuenta con un Reglamento, 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 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:

	Sí	No
Comité de Riesgos	X	
Comité de Gobierno Corporativo	X	

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

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			66.6%	

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 **X**	No	
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí **X**	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:	El Comité de Riesgos es un comité integral, cuyo objetivo principal es la gestión de los riesgos significativos a los que se encuentra expuesta la sociedad de acuerdo con las actividades que realiza, definiendo las políticas generales para la gestión de los mismos. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b. del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Elaborar y proponer al Directorio las políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos; incluyendo los límites de exposición por tipo de riesgo, plazos, montos, monedas e instrumentos, y sus modificatorias; así como la organización requerida para tal gestión, y velar por su cumplimiento, b) Diseñar, implementar y someter a aprobación del Directorio las políticas y los procedimientos para la identificación y administración de los diferentes riesgos a los que se encuentra sujeta la Sociedad, c) Identificar los principales riesgos afrontados por la Sociedad (sistémicos e idiosincrásicos, operacionales, financieros, reputaciones y estratégicos), y proponer al Directorio el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la Sociedad debería asumir en el desarrollo de sus actividades, d) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos, e) Analizar y proponer al Directorio la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la Sociedad o de los patrimonios administrados bajo responsabilidad de la Sociedad, f) Proponer mejoras en la Gestión Integral de Riesgos.

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha Inicio (**)	Fecha Término (***)	Cargo dentro del Comité	Cargo dentro de la Sociedad
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:			12	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí **X**	No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí	No **X**

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

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité	Cargo dentro de la Sociedad
	Inicio (**)	Término (***)		
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			50%	
Número de sesiones realizadas durante el ejercicio:			07	
Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:			Sí **X**	No
El comité o su presidente participa en la JGA			Sí	No**X**

(*) 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:	El Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG 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, gestión de riesgo de cumplimiento y al cumplimiento de las disposiciones legales y de normas internas de la Sociedad; así como, a aspectos relacionados a temas de ESG, en relación a la sostenibilidad, el cuidado del medioambiente, la lucha contra el cambio climático, el respeto a los derechos humanos y la diversidad e inclusión, entre otras. Asimismo, de acuerdo al numeral 2.b del Reglamento del Comité, el mismo cuenta entre sus principales funciones, entre otros, las siguientes: a) Asegurar el cumplimiento exigente de la legalidad en todo lo concerniente al gobierno corporativo de la Sociedad y al funcionamiento del Directorio, b) Velar por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad, y proponer al Directorio las modificaciones que considere pertinentes a efectos de

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

Miembros del Comité (*): Nombres y Apellidos	Fecha Inicio (**)	Fecha Término (***)	Cargo dentro del Comité	Cargo dentro de la Sociedad
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	17/07/2023		Miembro - Director	Ninguno

% Directores Independientes respecto del total del Comité	25%		
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 **X**	No	
El comité o su presidente participa en la JGA	Sí **X**	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.

Principio 22: Código de Ética y conflictos de interés

Pregunta III.14

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

(*) 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

	Sí	**No**	**Explicación:**
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?	**X**		La Sociedad cuenta con un Código de Ética y Conducta y Código de Gobierno Corporativo que es de aplicación para todos los profesionales de Financiera Confianza (Directores, Gerente General, Gerentes 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.
2. ¿El Directorio o la Gerencia General aprueban y ejecutan			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

al menos una vez al año programas de capacitación para el cumplimiento del Código de Ética?	**X**		la divulgación y correcto cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo y Código de Ética y Conducta.
3. ¿El Directorio evalúa la efectividad de los programas de capacitación para el cumplimiento del código de ética?	**X**		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 Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG y que posteriormente se informan a Directorio. Así, en el 2024 han sido capacitados en aspectos vinculados al Código de Ética, el 90.62% (2,414) de colaboradores que conformar la planilla de Financiera Confianza al 31 de diciembre de 2024, 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:

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

b. Indique los medios por los cuales la sociedad pone a disposición el Código de Ética:

Medios	**Puesto a disposición**
En las oficinas de la sociedad	**X**
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	36
Número de investigaciones iniciadas	34
Número de investigaciones terminadas	33
Número de incumplimientos	19

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?	X		Las denuncias las puede hacer cualquier miembro de la Sociedad y se canaliza a través del Oficial de Cumplimiento Normativo quien lo traslada al Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG. En caso de denuncias por "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

	Sí	**No**	**Explicación:**
1. ¿El Directorio es responsable de realizar seguimiento y control de los posibles conflictos de interés en que se vean involucrados sus Directores?	**X**		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

% del total de acciones en poder de la Alta Gerencia	

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

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

(*) Accionistas con una participación igual o mayor al 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

	Sí	No	Explicación:
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?	X		El Reglamento de Directorio en el numeral 2.1.29 regula expresamente los "Criterios Aplicables a las Relaciones Económicas con los Accionistas y los Administradores de la Sociedad". Por otro lado, el numeral 2 del Capítulo III del Código de Gobierno Corporativo establece que se entiende por operaciones vinculadas las transacciones que la Sociedad o entidades del Grupo Económico realicen con directores, accionistas, gerentes y primeros ejecutivos, o colaboradores, o con las personas relacionadas de cualquiera de éstos. Serán "transacciones" aquellas transferencias de activos, recursos, servicios u obligaciones, con independencia de que exista o no contraprestación. En tal sentido, el Código de Gobierno Corporativo establece principios para la Gestión de Conflictos de Interés y Operaciones Vinculadas, los cuales además se encuentran reflejados y detallados en el Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés para Directores y Accionistas.
			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

2. En el caso de operaciones de especial relevancia o complejidad, ¿Se contempla la intervención de asesores externos independientes para su valoración?	**X**		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?	X		La Sociedad cuenta con un Reglamento de Directorio y con Manual de Funciones de la Gerencia General, así como Manuales de Organización y Funciones de las distintas Gerencias de la Sociedad 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?	X		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 lineamientos definidos por el Directorio, y bajo su control?	X		La Alta Gerencia cuenta con Manuales de Funciones aprobados por el Directorio. En los mismos se determinan las autonomías y funciones con las que cuenta cada Gerencia. Asimismo, la estructura de poderes aprobada por el Directorio dota de facultades suficientes para que la Alta Gerencia pueda desempeñar correctamente sus funciones.
4. ¿La Gerencia General es responsable de cumplir y hacer cumplir la política de entrega de información al Directorio y a sus Directores?			El numeral 1.1.3 del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia General establece como

	X		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?	**X**		El numeral q. del punto 2 de Título I del Código de Gobierno Corporativo, así como el Reglamento de Directorio establecen como responsabilidad del Directorio la evaluación anual al Gerente General, de acuerdo a los objetivos estratégicos establecidos por el Directorio
6. ¿La remuneración de la Alta Gerencia tiene un componente fijo y uno variable, que toman en consideración los resultados de la sociedad, basados en una asunción prudente y responsable de riesgos, y el cumplimiento de las metas trazadas en los planes respectivos?	**X**		La remuneración de la Alta Gerencia solo tiene un componente fijo. Anualmente, en función a los resultados obtenidos en la organización, basado en el cumplimiento de metas y asunción responsable de riesgos, el Directorio puede 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%	0,02%
Plana Gerencial	0,32%	0,04%

(*) 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	X	X
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 **X** No

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?	**X**		La Sociedad cuenta con la Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, así como documentos normativos y manuales de procedimientos para las operaciones afectas a riesgos, que permitan a sus diferentes áreas operativas contar con guías de acción a fin de enfrentar satisfactoriamente los riesgos inherentes al Sector Financiero de conformidad con las normas emitidas por la SBS. Dichas políticas y documentos normativos son aprobados por el Comité de Dirección (en caso de delegación por parte del Directorio), Comité de Riesgos y el Directorio. Asimismo, la Gestión Integral de Riesgos de la Sociedad se ejecuta a través de diversos órganos de control tales como: (i) Directorio, (ii) Comité de Riesgos, (iii) Comité de Auditoría, (iv) Gerencia General, (v) División de 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?	**X**		La política de Gestión Integral de Riesgos son previamente aprobados por el Comité Global de Riesgos donde participan como miembros las Gerencias de División 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.	**X**
Una política de delegación de autoridad basada en riesgos.	**X**
La capacitación y sensibilización sobre responsabilidades y riesgos claves.	**X**
La supervisión de la exposición a los riesgos al más alto nivel.	**X**
La aprobación de un plan anual de trabajo de gestión de riesgo.	**X**
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

	Sí	No	Explicación:
1. ¿La Gerencia General gestiona los riesgos a los que se encuentra expuesta la sociedad y los pone en conocimiento del Directorio?	**X**		La gestiona a través de la Gerencia 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?	**X**		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 un sistema de control interno, cuya eficacia e idoneidad supervisa el Directorio de la sociedad?			La Sociedad cuenta con distintos órganos de Control Interno, tales como, la División de Riesgo de Crédito y Liquidez, quien en su organigrama cuenta con: (i) Gerencia de Admisión, , (ii) Riesgo de Mercado y Liquidez, (iii) Gerencia de Seguimiento, 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. Asimismo, se cuenta con la Gerencia de División de Control Interno y Cumplimiento que reporta directamente a la Gerencia General. 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 integralmente de la Sociedad. 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.

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	**X**
Encargado de Prevención	**X**
Implementación de procedimientos de denuncia	**X**
Difusión y capacitación periódica del modelo	**X**
Evaluación y monitoreo continuo del modelo	**X**

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.

Sí No **X**

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?	**X**		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	**X**	
Comité de Auditoría	**X**	

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 auditoria y de la sociedad de auditoría externa?	**X**		La Sociedad tiene como política renovar al equipo de la Sociedad Auditoria Externa con un máximo de 5 años. La aplicación de esta política se encuentra sujeta a la evaluación de desempeño que realiza el Comité de Auditoría y el Directorio.
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 como máximo cada cinco (5) años?	**X**		De acuerdo al Reglamento de Auditoría Interna de la SBS el equipo de auditoría rota como máximo cada cinco años.

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

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 (***)
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
2024	*Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada, firma miembro de Ernst & Young (EY)*	*Auditoria Externa*	175	*S/ 318,813.58* *100% corresponde a retribución por servicio de auditoria financiera*	0.04

(*) 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
Banco de las Microfinanzas Bancamía – Colombia
Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM - República Dominicana
Fondo Esperanza Spa – Chile
Emprende Microfinanzas – Chile
Soluciones de Microfinanzas – Panamá

Pilar V. Transparencia de la Información

Principio 28: Política de información

Pregunta V.1

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

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

	Sí	No	Medio en que lo difunde
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

	Sí	**No**	**Explicación:**
¿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.

Área Encargada	

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 **X**

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

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

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	21.03.2024		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	21.03.2024		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	21.03.2024		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	21.03.2024		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, Cumplimiento y ESG	21.03.2024		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	**X**
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?

	Sí	**No**
Difusión Interna	**X**	
Difusión Externa	**X**	

De ser afirmativa la respuesta anterior, marque los mecanismos empleados, según corresponda:

	Difusión Interna	Difusión externa
Sección específica de la página web		**X**
Correo electrónico		
Publicación y distribución en físico	**X**	
Participación en eventos, foros o círculos institucionales especializados	**X**	
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 (*)	Manual	Otros	No regulado	No Aplica	Denominación del documento (**)
1.	Política para la redención o canje de acciones sin derecho a voto	1						*X*	
2.	Método del registro de los derechos de propiedad accionaria y responsable del registro	2	X	X					*Reglamento Interno de Junta de Accionistas*
3.	Procedimientos para la selección de asesor externo que emita opinión independiente sobre las propuestas del Directorio de operaciones corporativas que puedan afectar el derecho de no dilución de los accionistas	3		X					*Reglamento del Directorio*
4.	Procedimiento para recibir y atender las solicitudes de información y opinión de los accionistas	4		X					*Reglamento Interno de Junta de Accionistas*
5.	Política de dividendos	5	X						
6.	Políticas o acuerdos de no adopción de mecanismos anti-absorción	6				*X*			*Acuerdo Accionistas*
7.	Convenio arbitral	7					*X*		

8.	Política para la selección de los Directores de la sociedad	8	X	X		X			*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Directorio, y Políticas para la evaluación de requisitos e impedimentos de Directores y Accionistas*
9.	Política para evaluar la remuneración de los Directores de la sociedad	8	X	X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Reglamento de Directorio.*
10.	Mecanismos para poner a disposición de los accionistas información relativa a puntos contenidos en la agenda de la JGA y propuestas de acuerdo	10		X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas*
11.	Medios adicionales a los establecidos por Ley, utilizados por la sociedad para convocar a JGA	10					X		
12.	Mecanismos adicionales para que los accionistas puedan formular propuestas de puntos de agenda a discutir en la JGA.	11		X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas*
13.	Procedimientos para aceptar o denegar las propuestas de los accionistas de incluir puntos de agenda a discutir en la JGA	11		X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas*
14.	Mecanismos que permitan la participación no presencial	12					X		

	de los accionistas								
15.	Procedimientos para la emisión del voto diferenciado por parte de los accionistas	12	X	X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas*
16.	Procedimientos a cumplir en las situaciones de delegación de voto	13	X	X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas*
17.	Requisitos y formalidades para que un accionista pueda ser representado en una JGA	13	X	X					*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas*
18.	Procedimientos para la delegación de votos a favor de los miembros del Directorio o de la Alta Gerencia.	13					X		
19.	Procedimiento para realizar el seguimiento de los acuerdos de la JGA	14		X		X			*Reglamento Interno de Junta General de Accionistas, Reglamento de Secretaria General y Código de Gobierno Corporativo*
20.	El número mínimo y máximo de Directores que conforman el Directorio de la sociedad	15	X	X		X			*Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo*
21.	Procedimiento para la selección y permanencia de los miembros del Directorio	15	X	X		X			*Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo*
22.	Los deberes, derechos y funciones de los Directores de la sociedad	17	X	X		X			*Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo Y Manual del Director.*

23.	Política de Retribución del Directorio	17		X		X			*Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Nombramientos Compensaciones y Gestión Humana.*
24.	Política de contratación de servicios de asesoría para los Directores	17		X		X			*Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo*
25.	Política de inducción para los nuevos Directores	17		X		X			*Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo*
26.	Los requisitos especiales para ser Director Independiente de la sociedad	19		X		X			*Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo*
27.	Mecanismos que permiten efectuar denuncias correspondientes a cualquier comportamiento ilegal o contrario a la ética	22				X			*Procedimiento de Gestión del Canal de Háblanos con Confianza*
28.	Política que defina el procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de operaciones con partes vinculadas	23		X		X			*Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, Manual de Comunicación de Operaciones Vinculadas y Conflictos de Interés.*
29.	Responsabilidades y funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente General, y de otros funcionarios con cargos de la Alta Gerencia	24		X	X	X			*Reglamento del Directorio y Código de Gobierno Corporativo, MOF de Gerencias*

30.	Criterios para la evaluación del desempeño de la Alta Gerencia	24		X		X			*Reglamento del Directorio, Código de Gobierno Corporativo, Reglamento del Comité de Gobierno Corporativo y Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana, Políticas de Evaluación DOR y Bonificación Anual para la Plana Gerencial, Principales Funcionarios y Gerente de Área*
31.	Política para fijar y evaluar la remuneraciones de la Alta Gerencia	24		X		X			*Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana y Código de Gobierno Corporativo*
32.	Política de gestión integral de riesgos	25		X					*Reglamento del Directorio, Reglamento del Comité de Riesgos y Reglamento de Seguimiento del Riesgo*
33.	Responsabilidades del encargado de Auditoría Interna.	26		X	X				*Manual de Auditoria Interna, MOF de Auditoría Interna y Reglamento de Auditoría Interna.*
34.	Política para la designación del Auditor Externo, duración del contrato y criterios para la renovación.	27		X		X			*Reglamento del Comité de Auditoría, Reglamento de adquisición de bienes y contratación de proveedores.*
35.	Política de revelación y comunicación de información a los inversionistas	28				X			*Código de Gobierno Corporativo, y Manual de Normas Interna de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia y*

									Manejo de Información Privilegiada.

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

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

Reporte de Sostenibilidad Corporativa

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA (10180)

Denominación:

Financiera Confianza S.A.A.

Ejercicio:	2024
Página Web:	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:
¿La sociedad cuenta con una política ambiental o un sistema de gestión que incluya compromisos ambientales?	X		El 24 de octubre 2024 se aprobo en sesion de directorio el Marco estratégico de Sostenibilidad Medio Ambiental

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
REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL (SARAS)	25/04/2024	2024

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 1, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dicha política ambiental o sistema de gestión ha sido aprobado por el Directorio?	X		
¿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 (*)?	X		El reglamento establece el marco normativo para la inclusión de aspectos ambientales y sociales en el proceso crediticio.
¿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?	X		Se envía indicadores a la Fundación que incluye los reportes ESG para temas ambientales y de medición de huella de carbono.

(*) 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

	Sí	No	Explicación:
¿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? (*)		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:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

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:

Investigación, queja de la comunidad, controversia pública medida correctiva, medida cautelar, multa u otra sanción	Estado o situación

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Pregunta 3	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide sus emisiones de GEI (*)?	X		

(*) 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:

Denominación del documento	Información requerida
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.	Sí, Primera estrella de Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente
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.	

(*) 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:

	Emisiones Totales GEI (TM CO2e)		
Ejercicio	**Alcance 1 (*)**	**Alcance 2 (**)**	**Alcance 3 (***)**
2022	249,15	339,33	218,46
2023	249,29	390,87	154,24
2024	177,7	382,85	84

(*) 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.

Pregunta 4	Sí	No	Explicación:

¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir las emisiones de GEI?		X	Se establecerá para los siguientes años

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:

Denominación del documento	Fecha de aprobación	Año desde el cual se viene aplicando

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 4, precise:

	Sí	No	Explicación:
¿Dichos objetivos o metas de reducción han sido aprobados por el Directorio?			

Agua

Pregunta 5	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su consumo de agua (en m3) en todas sus actividades?	X		

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)
2022	128204
2023	62979
2024	47451

Pregunta 6	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide su huella hídrica (*)?		X	No se cuenta con medición de huella hídrica

(*) 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	No se contó con metas de reducción. Se incorporará para los siguientes años

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

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?			

Pregunta 8	**Sí**	**No**	**Explicación:**

¿La sociedad controla la calidad de sus efluentes (*)?		X	No se controla la calidad de efluentes

(*) 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)
2022	1906348,55
2023	2099188
2024	2056111,61

Pregunta 10	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad tiene objetivos o metas para reducir su consumo de energía?		X	No se cuenta con objetivo, se tendrá para los siguientes años

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?			

Residuos Sólidos

Pregunta 11	Sí	No	Explicación:
¿La sociedad mide los residuos sólidos que genera (en toneladas)?	X		Desde el 2024

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)
2024	0	2,57	2,57

(*) 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	Se iniciará para los próximos años

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?			

I. SOCIAL

Grupo de interés

Pregunta 13

	Sí	No	Explicación:
¿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)?	X		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.

a. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 13, indique:

	Sí	No	Explicación:

¿Cuenta con un plan de acción para administrar los riesgos y oportunidades con relación a sus grupos de interés?	X		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 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

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	
b. La diversidad.	X		Código de Ética y Conducta	22/3/2018	
c. Prevención del hostigamiento sexual (*).	X		Reglamento de prevención y sanción de hostigamiento sexual en el centro de trabajo (ETAREG-022-004)	11/06/2024	
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-022-004)	11/06/2024	
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**
Mujeres	1194	44.82%
Hombres	1470	55.18%
Total	2664	100%

Pregunta 17	Sí	No	Explicación:
¿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?		X	

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	2024	2023	2022
N° de Empleados Directos	2664	2,770	2,700
Total de Horas trabajadas por todos los empleados directos durante el ejercicio	6,426,136	6,740,616	5,267,648
N° de Accidentes Leves (Empleados Directos)	0	0	0
N° de Accidentes Incapacitantes (Empleados Directos)	32	48	51
N° de Accidentes Mortales (Empleados Directos)	0	0	0

Indicador	Ejercicio	(Ejercicio -1)	(Ejercicio - 2)
Ejercicio	2024	2023	2022
N° de Empleados contratados	296	295	282
Total de Horas trabajadas por todos los empleados contratados durante el ejercicio	774,144	719,232	743,424
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		

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 Anual		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-022-004)

(*) 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:
¿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?	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, según lo establecido en nuestro Código de Ética y Conducta. Dicho canal es gestionado por una división independiente “Oficial de Cumplimiento Normativo” que reporta directamente al Directorio.
¿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?	X		Se encuentra establecido en el Procedimiento de Gestión del Canal de "Háblanos con Conflianza"

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
Procedimiento de Gestión del Canal de "Háblanos con Conflianza" (Antes llamado Procedimiento de Gestión del Canal de Actitud Responsable que fue aprobado por el Directorio el 29.11.2016 y vigente desde el 12.12.2016)	25/1/2024	1.2.2024

b. En caso de que sea afirmativa la respuesta a la pregunta 23, indique:

	Sí	No	Explicación:
¿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?	X		Se emiten informes trimestrales a Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento y ESG y a través de dicho órgano se informa al Directorio
¿La sociedad cuenta con un plan de capacitación en temas de derechos humanos que comprenda a toda la organización?	X		Se realizan capacitaciones del Código de Ética y Conducta a toda la entidad. Nuestro Código de Ética y Cumplimiento cuenta con un acápite sobre Conducta con la Sociedad en donde se establece el compromiso con el respeto a los Derechos Humanos-

II. 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

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 2023 Financiera Confianza	https://confianza.pe/docs/2024/07/Informe-de-Desempeno-Social-2023-Financiera-Confianza.pdf