



**Memoria
Integrada
2020**





Contenido

1 DECLARACIÓN DE
RESPONSABILIDAD

2 CARTA DEL
PRESIDENTE DEL
DIRECTORIO

3 NUESTRO
ENTORNO

4 NUESTRO
BANCO

5 GOBIERNO
CORPORATIVO

6 NUESTRO
ENFOQUE
ESTRATÉGICO

7 NUESTRA
GESTIÓN
DEL NEGOCIO

8 NUESTRA
GENTE

9 NUESTRA PROPUESTA
DE VALOR PARA EL
CLIENTE

10 NUESTRO
COMPROMISO CON
LA SOCIEDAD

11 NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL

12 NUESTRA
GESTIÓN ÉTICA Y
ANTICORRUPCIÓN

13 NUESTROS
PROVEEDORES

14 SOBRE LA
MEMORIA
INTEGRADA 2020

15 ÍNDICE DE
CONTENIDOS GRI

16 ÍNDICE SUSTAINABILITY
ACCOUNTING STANDARDS
BOARD (SASB)

17 ANEXOS



1 DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD



1

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. Declaración de Responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. durante el año 2020. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



Walter Bayly Llona
Presidente del Directorio



Javier Ichazo Bardales
Gerente General



**Transformamos
la vida de
las personas**

2 *CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO*



2

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

(GRI 102-14)

Estimados accionistas, colaboradores, inversionistas, clientes y público en general.

Desde Mibanco queremos hacerles llegar nuestro saludo, deseando que tanto ustedes como sus familiares se encuentren bien de salud.

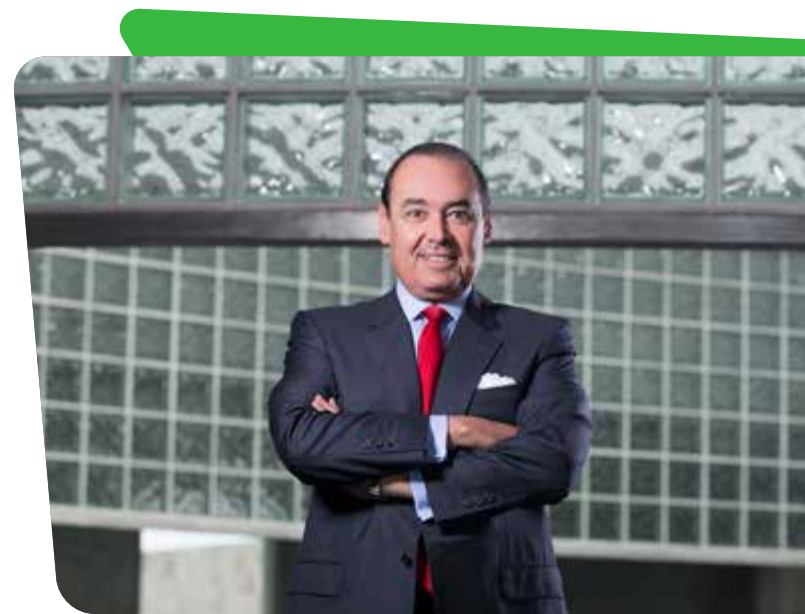
En nombre del Directorio de Mibanco, tengo el agrado de presentarles nuestra primera Memoria Integrada 2020. Esta consolida la información financiera que exige una memoria anual y la información no financiera de nuestro reporte de sostenibilidad, resultado de nuestra estrategia para mantenernos como líderes en microfinanzas.

El 2020 ha sido un año atípico, marcado por la incertidumbre económica, social y de salud debido a la crisis sanitaria. En ese sentido, resalto la convicción de nuestro equipo en el cumplimiento de nuestro propósito: **“Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y su progreso, aportando juntos al crecimiento del país”**,

principal soporte para enfrentar este desafío y para ser una empresa responsable y sostenible.

Durante el año 2020 la economía peruana se vio seriamente afectada por los efectos del COVID-19 con consecuencias sin precedentes debido a las estrictas medidas de inmovilización social y estado de emergencia que dispuso el Gobierno para frenar los contagios. El PBI tuvo una disminución de 11.1 %, ocasionando la mayor contracción económica desde la década del 80.

Para disminuir el impacto en las empresas y en las familias peruanas el Gobierno diseñó distintas medidas de estímulo económico. Los principales programas para las empresas fueron Reactiva Perú con S/ 60,000 millones para proveer liquidez a pequeñas y medianas empresas y el Fondo de Apoyo Empresarial (FAE MYPE), con hasta S/ 4,000 millones para proporcionar financiamiento a pequeñas y microempresas.



“Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y su progreso, aportando juntos al crecimiento del país”

Cuidamos a nuestros clientes y colaboradores

Con este contexto, y fieles a nuestro propósito desde Mibanco nos mantuvimos enfocados en nuestros clientes para brindarles soluciones financieras, no financieras y digitales que contribuyan con su proceso de reactivación económica y que los inserte en la denominada ‘nueva normalidad’. En el primer caso, participamos agresivamente en los programas de garantías del Gobierno, superando el 31 % de clientes de nuestro segmento objetivo (hasta S/ 150 mil) con una TEA promedio de 2.38 %. Con ello, beneficiamos a 276,904 clientes (31,441 con FAE MYPE, y 245,463 con Reactiva Perú) canalizando S/ 2,839 millones, convirtiéndonos en el principal promotor de la reactivación de las microfinanzas.

Asimismo, planteamos estrategias para sostener a los microempresarios, aplicando reprogramaciones de créditos para que puedan recuperarse. También pusimos a su disposición productos nuevos como Reprogramado COVID-19 y Congelados, llegando a 776,700 clientes (90 % del portafolio). También otorgamos capital de trabajo para que sigan operando a través de productos como No Podrán Pararnos y el Descuento Extraordinario 15%, con el que alcanzamos a 66,924 clientes.

En el segundo caso, diseñamos un paquete potente de soluciones digitales para ayudar a nuestros clientes no sólo en la digitalización de sus negocios sino también en la interacción con sus propios clientes. Nuestra aplicación móvil, YAPE, Culqi y la apertura de cuentas de ahorros han sido parte de las soluciones. Al cierre de 2020, hemos logrado 286,173 afiliaciones a nuestras plataformas digitales (APP Mibanco y Homebanking), 110,116 afiliaciones a Yape, y 21,958 MPOS¹ Culqi colocados.

En tercer lugar, en el frente de las soluciones no financieras, diseñamos y desplegamos 2 iniciativas de asesoría y capacitación para ayudar a nuestros clientes en ese tránsito hacia la digitalización. Nacen, así, el Programa Básico de Asesoría Digital, por el cual más de 5,220 asesores de negocios (ADN) orientaron a 15,410 clientes con herramientas específicas para el desarrollo de sus emprendimientos. Contamos también con el Programa Munay Voluntariado

Mibanco, dentro del cual 507 voluntarios de 17 regiones del país prestaron 21,000 horas para realizar más de 2,000 asesorías a 319 clientes en temas de liderazgo, marketing digital, innovación y educación financiera.

Respecto a nuestras estrategias de inclusión financiera, durante el 2020 logramos bancarizar a 37,503 clientes, lo cual representa el 14.4 % del total nacional, y, en educación financiera, apoyados en estas soluciones digitales llegamos a 52,855 clientes y no clientes. Importante señalar que, en este período, 19,386 mujeres accedieron a un crédito de nuestro Programa Crédito Mujer.

La pandemia también trajo consigo nuevos retos para todos. En nuestro caso, uno de ellos fue mantener nuestra cultura a pesar del distanciamiento social y el cierre temporal de las agencias. En este contexto, reinventamos la manera en la que comunicamos y enfocamos cada iniciativa vinculada a nuestro propósito, aspiración, principios y distintivos culturales.

Además, siempre cuidando que la experiencia del colaborador esté impregnada de nuestra cultura, los acompañamos para brindarles estabilidad económica y laboral, así como darles tranquilidad a ellos y sus familias. Para ello implementamos medidas de cuidado, soporte y apoyo.

En el aspecto de cuidado, otorgamos licencia con goce de haber para personal vulnerable de la Red de Agencias; se restringió el trabajo de campo de la fuerza comercial y se procedió a la programación de vacaciones; también se activó el servicio de atención 24x7 del equipo de Bienestar; dotamos de equipos de protección al 100 % de nuestros colaboradores; y activamos la campaña de comunicación interna “Yo me Informo - Yo te Informo”.

Sobre las acciones de soporte, implementamos el proyecto “Escritorios Virtuales”, así como la activación del trabajo a distancia, para lo cual habilitamos herramientas tecnológicas y programas de capacitación en el uso de las mismas; de esa forma, mantuvimos conectados a todos nuestros colaboradores en una comunidad virtual. Por otro



¹ Mobile Point of Sales (Punto de venta móvil)

lado, diseñamos un sistema de rotación de trabajo para el equipo de negocios de la Red de Agencias denominado “Pico y placa”. También pagamos el Bono Cuatrimestral al 100 %, además de la remuneración variable de marzo y abril, y diseñamos una remuneración variable de transición.

Como apoyo y soporte en zonas críticas distribuimos medicamentos en zonas de alto riesgo y compramos oxígeno, así como pruebas de descarte de COVID-19. Además, creamos espacios de conversación y sesiones de escucha desde nuestra plataforma virtual, liderados por nuestros Gerentes Territoriales, Divisionales, Regionales y otros líderes de staff.

Si bien alcanzamos 92 %, en la medición de clima laboral, lo que constituyó en un hito dentro de la historia del banco, lamentamos la pérdida de 5 colaboradores y el contagio del 30 % de nuestro equipo.

Gestión organizacional

Comprometidos con la sostenibilidad y la inclusión social, diseñamos la nueva estrategia de Sostenibilidad 2020 - 2025 de Mibanco con la participación de la Red de Campeones de Mibanco, a partir de la nueva hoja de ruta sostenible planteada por Credicorp.

Entró en funciones el Comité de Desempeño Social y Ambiental, órgano de gobierno enfocado en la gestión social y ambiental y reputacional de Mibanco. También creamos la Gerencia General Adjunta de Internacionalización e Inclusión Financiera, con el objetivo de liderar la transformación de las microfinanzas en la región y en el mundo. En esa línea, continuamos con el proceso de internacionalización y, tras la formalización de la fusión entre Bancompartir y la financiera Encumbra, ambas empresas se integraron bajo la marca Mibanco Colombia.

Gestión económico financiera

En mayo incrementamos el capital social a la suma de S/ 1,621 millones y a finales del año, el Directorio de Mibanco, en virtud de la delegación realizada por la Junta General de Accionistas, aprobó un aumento de capital por nuevos aportes hasta por S/400 millones,

fortaleciendo nuestro patrimonio, que asciende a S/ 2,450 millones, cifra que nos permite obtener un ratio de capital global de 19.8 %.

En esta coyuntura de crisis sanitaria global, la utilidad neta registró una pérdida de S/ 35.2 millones al cierre del año.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,074.9 millones a diciembre de 2020, disminuyendo en S/ 365.7 millones con respecto al año anterior. Esto se debió principalmente a la mayor competencia en tasas en el mercado, las facilidades crediticias otorgadas a nuestros clientes en el contexto de la COVID-19 y los créditos otorgadas por los programas del Gobierno que presionaron menores tasas de rendimiento pese al crecimiento de nuestra cartera.

El costo de provisión a diciembre de 2020 fue de S/ 726.2 millones, aumentando en S/ 297.2 millones, principalmente por la constitución de provisiones voluntarias adelantándonos a la percepción de mayor riesgo de nuestra cartera por COVID-19. Por otro lado, los gastos operativos sumaron S/ 970.4 millones, representando una disminución de S/ 86.6 millones, dados los menores gastos en misiones, campañas de marketing, proyectos, consultorías y mantenimiento de edificios.

Gestión ambiental y con la comunidad

Iniciamos el proceso de medición de huella de carbono, con la finalidad de conocer nuestros impactos ambientales e implementar acciones para mitigarlos.

Asimismo, nos unimos a la campaña #YoMeSumo, donando S/ 10 millones para familias vulnerables. Y articulamos con la Fundación Ayuda en Acción y Sodexo la entrega de Tarjetas Solidarias a más de 500 familias vulnerables.

Igualmente, preocupados por nuestros proveedores, acordamos la forma de pago a 15 días para otorgarles mayor liquidez.



Transformamos la vida de las personas

Perspectivas

Este año hemos aprendido a ser precavidos y cautos en administrar los ingresos para que los efectos del COVID-19 nos impacten en menor medida. El 2021 requerirá un esfuerzo mayor no sólo para mantener nuestro liderazgo en microfinanzas, sino para traducirlo en mayores y mejores beneficios para nuestros clientes.

Creemos que este primer semestre del año aún tendrá un desempeño comercial moderado. Notamos cierta cautela y prudencia en los emprendedores respecto de la gestión de sus negocios, por lo que creemos que las campañas de inicios de año serán más austeras. No se puede soslayar, además, que la coyuntura electoral, la incertidumbre por la llegada de las vacunas y la cuarentena decretada son variables importantes que afectarán el desenvolvimiento de los negocios.

Este panorama será diferente para la segunda mitad del año, que esperamos sea mucho más dinámica, comercialmente hablando. (una vez que se haya disipado el tema electoral).

Finalmente, luego de un intenso trabajo a lo largo del año 2020, no quiero dejar de resaltar la notable gestión realizada en un año marcado por una pandemia y llena de mucha incertidumbre y preocupación mundial. Por eso, a nombre de todo el Directorio, quiero felicitar y agradecer al equipo de colaboradores de la Empresa que ha demostrado un trabajo comprometido y dedicado, motivado por el propósito y apoyado en la fortaleza de nuestros principios culturales. Así también, a nuestros clientes, por su comprensión y confianza en seguir trabajando juntos por el crecimiento de nuestro país. Todo ello ha permitido que mantengamos la continuidad de los servicios no sólo de Mibanco, sino también de los negocios de nuestros miles de clientes.



Walter Bayly Llona

Presidente del Directorio

3 **NUESTRO ENTORNO**



3

NUESTRO ENTORNO

3.1. Desempeño económico del país

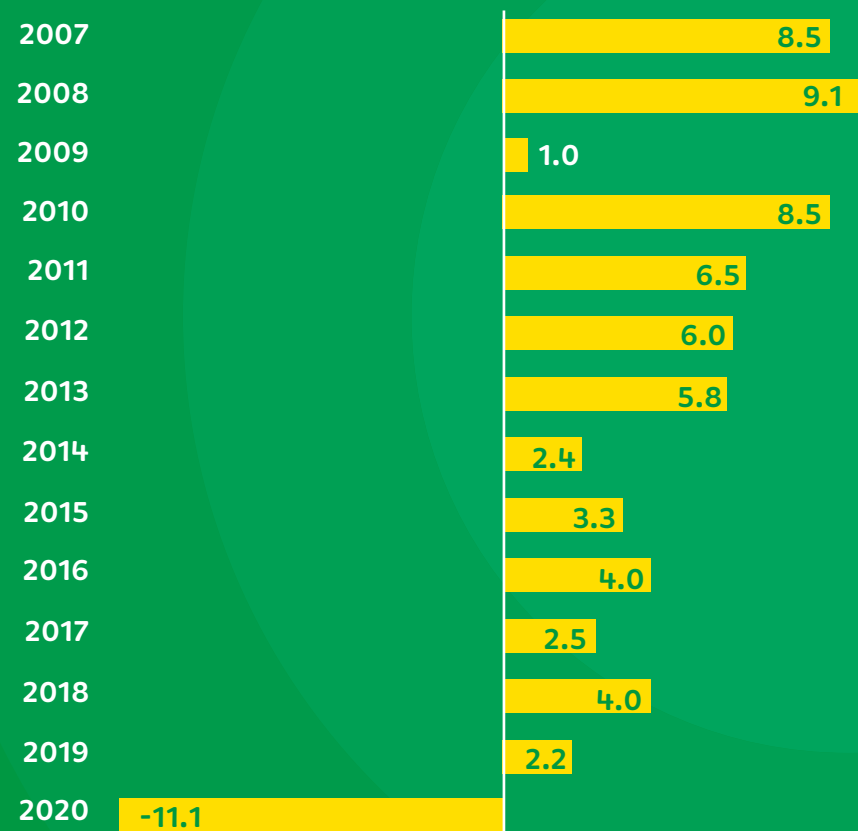
La economía peruana al 31 diciembre de 2020 tuvo un decrecimiento de -11.1%, tasa menor a la registrada en el 2019 (2.2 %), como consecuencia de la crisis sanitaria.

Por otro lado, la inflación anual terminó en 2.0 % al cierre del año 2020, mayor al 1.9 % registrado en el 2019, manteniéndose dentro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (2 % +/- 1 %).



Evolución de variables macroeconómicas

Evolución del PBI
(variaciones porcentuales)



Evolución de la inflación (%)
(variaciones porcentuales)



El tipo de cambio contable cerró el año 2020 en S/ 3.62 por dólar, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo que significó la depreciación de nuestra moneda en 9.3 % respecto del 2019 (año en el que alcanzó S/ 3.31 por dólar), revirtiendo la tendencia de la apreciación de la moneda local.

Por otro lado, a diciembre de 2020, el saldo de colocaciones del sistema bancario ascendió a S/ 326,022 millones, cifra 14.0 % mayor a la observada al cierre del 2019. Este incremento fue producto de los programas del Estado para reactivar la economía, las cuales tuvieron un impacto en el crecimiento del crédito a las empresas medianas (56.8 %), pequeñas empresas (41.1 %) y microempresas (45.3 %). A pesar de la mayor colocación, la utilidad neta acumulada de la banca múltiple a diciembre de 2020, incluyendo sucursales en el exterior, descendió a S/ 2,112 millones, cifra 76.8 % menor respecto de la registrada en similar periodo del 2019, que fue de S/ 9,082 millones, principalmente por mayores gastos de provisión.

En cuanto a la calidad de la cartera de colocaciones del sistema bancario, el ratio de créditos atrasados (créditos vencidos y en cobranza judicial) entre créditos directos fue de 3.8 % a diciembre de 2020, cifra mayor a la registrada el año anterior. Asimismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos directos, ascendió a 1.7 %, cifra mayor a la registrada en el 2019 (1.4 %).

3.2 Industria de microfinanzas

El 2020 ha sido un año sin precedentes para todos. De un momento a otro, el empresario de la micro y pequeña empresa, ese emprendedor presente en todo el país, ha visto afectados sus ingresos y la subsistencia de sus negocios. Los impactos que hemos experimentado y vivido en crisis anteriores

nos permitían un margen de acción mayor para adoptar las medidas correctivas que nos ayuden a sobrellevarlas de la mejor manera.

Sin embargo, no existe manual para una situación de este tipo y tuvimos que aprender a manejarla.

Desde el inicio de la emergencia sanitaria, la prioridad de las instituciones de microfinanzas ha sido buscar la mejor solución para cada cliente en particular. En ese sentido, nuestro rol será clave para darle tranquilidad y continuidad a los emprendedores que trabajan con nosotros, utilizando para ello las herramientas que tenemos a nuestra disposición.

De acuerdo con un estudio del *Consultative Group to Assist the Poor* (CGAP) que inició en mayo de 2020 dentro de la industria de las microfinanzas a nivel mundial, las acciones que se desplegaron se pueden agrupar en 6 pasos:

1

Permitir que los proveedores de microfinanzas (MFPs)² se mantengan operando de manera segura, considerando todas las medidas de prevención frente al virus para los clientes y colaboradores. La disponibilidad de los ahorros ha sido una prioridad, así como el financiamiento para aquellas microempresas que no dejaron de operar y que -en muchos casos- vieron intensificado su negocio. En el caso de los colaboradores, proveerles de los equipos de protección personal fue indispensable y riguroso en línea con las medidas de salud pública adoptadas.

2

Priorizar el alivio a los clientes, no solamente con las soluciones financieras que desde el sistema financiero se pudieran diseñar. También con medidas de auxilio (fiscales y regulatorias) que desde los gobiernos se desplegaron para la protección de población vulnerable y para las personas que perdieron su trabajo o para las empresas que se han visto obligadas a cerrar.



² Proveedores de microfinanzas (MFP): instituciones de microfinanzas y otros proveedores regulados desde bancos hasta organizaciones no gubernamentales (ONG), se enfrentan a amenazas a su propia existencia

3

Poner liquidez adicional a disposición de MFPs, a través de medidas fiscales como recapitalización, desgravación fiscal, transferencias o préstamos para cubrir costos operativos y garantías de crédito. También a través de intervenciones del regulador, como permitir que las MFPs continúen con sus gestiones de cobranza cuando esto sea posible, prohibir temporalmente que las MFPs realicen pagos de dividendos, recompras de acciones y pagos de bonificaciones, según corresponda, al personal de primera línea. También se propone reducir los requisitos de garantías (p. Ej., Depósito de seguridad) y las provisiones para microcréditos, y reducir los activos ponderados por riesgo para préstamos a micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME); relajar las normas prudenciales seleccionadas, como los coeficientes de adecuación de capital, los requisitos de reserva, los coeficientes de liquidez, los coeficientes de apalancamiento y el capital mínimo desembolsado; y facilitar las restricciones a la inversión extranjera; permitir que las MFP amplíen las fuentes de financiación.

4

Aplazar los procesos de supervisión no críticos, acortando o difiriendo ciertos procesos de supervisión; es decir, identificar pasos que son onerosos, pero no esenciales, o al menos no críticos en cuanto al tiempo.

5

Reestructurar o liquidar MFPs en problemas. Los formuladores de políticas y los reguladores deben trabajar con otras partes interesadas para preparar planes y procedimientos para estabilizar el sector. La prioridad es asegurar que se implementen los mecanismos de monitoreo y reporte necesarios para detectar amenazas de manera temprana.

6

Pensar con anticipación en los desafíos de la recuperación. En primer lugar, equilibrando el rescate urgente contra valores como la seguridad jurídica, la regulación basada en el riesgo y la sostenibilidad. En segundo lugar, la respuesta a la crisis debe permitir que el sector de las microfinanzas desempeñe su papel central en la recuperación económica a mediano plazo. En tercer lugar, está la necesidad de facilitar la consolidación o salida ordenada de instituciones que no pueden sostenerse, incluidas aquellas que entraron a la crisis ya comprometidas.

Durante los últimos meses de 2020, el escenario post cuarentena es el tema central de conversación y muchos análisis buscan encontrar caminos de recuperación que orienten el desarrollo de la denominada “nueva normalidad”.

Aunque es claro que no hay una fórmula única para lograrlo, las microfinanzas adquieren una especial relevancia en la reactivación económica gracias a su capacidad para facilitar la recuperación de los emprendimientos que han sido duramente golpeados, así como la generación de nuevos emprendimientos y seguir impulsando la inclusión financiera.

La importancia de las microfinanzas como sinónimo de inclusión y progreso es absolutamente relevante en un país donde la informalidad se ubicó en un 71.1 % en 2019, según datos de la Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios del país, y donde las micro, pequeñas y medianas empresas representan cerca del 99.5 % del tejido empresarial, según el Ministerio de la Producción.

No obstante, se estima que aún existen más de 2.3 millones de clientes con potencial de ser bancarizados, por lo que la tarea es enorme. Tenemos que ser creativos y retornos desde la perspectiva de la innovación y la transformación digital, para ser capaces de identificar fórmulas diferentes y/o complementarias para incluir cada vez a más personas. De ahí la importancia de fortalecer y fomentar las microfinanzas, pues estas no solo permiten la aparición de nuevos negocios gracias a líneas de crédito a la medida, sino que incentivan la inclusión financiera a través de la bancarización y la educación financiera de quienes hacen parte de la informalidad laboral. Las entidades de microfinanzas somos capaces de inyectarles recursos rápidamente, por el conocimiento del mercado, la importante capilaridad y las herramientas de evaluación sencillas y efectivas.



En Mibanco, hemos bancarizado a más de **974,588** de peruanos y peruanas en los últimos 10 años y sólo en el 2020, **8,954** mujeres accedieron por primera vez a un crédito.

En el 2020, El Microscopio Global, un estudio elaborado por *The Economist Intelligence Unit*, desde el 2008, analizó el papel que ha desempeñado la inclusión financiera en las medidas tomadas por los funcionarios frente a la crisis. Este proporciona datos sobre cómo los 55 países previstos en el índice han aprovechado sus infraestructuras financieras para brindar apoyo a las personas vulnerables, las pequeñas empresas y los proveedores financieros que prestan servicios a los hogares de bajos recursos.

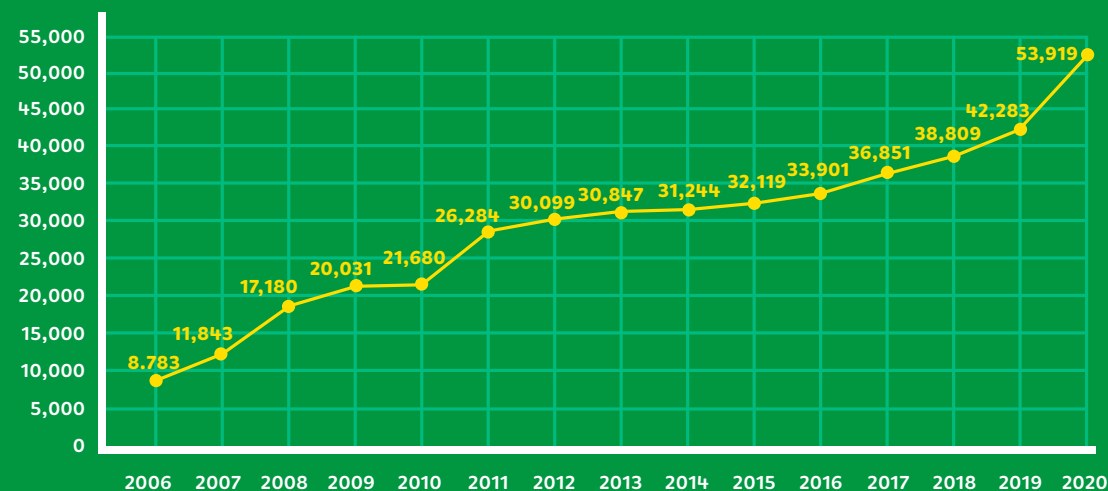
Los datos del Microscopio Global evalúan el entorno propicio para la inclusión financiera en cinco dimensiones: 1) Apoyo gubernamental y político, 2) Regulación de estabilidad e integridad, 3) Regulación de productos y puntos de venta, 4) Protección del consumidor y 5) Infraestructura.

En ese sentido, el análisis evidencia cómo las inversiones digitales comenzaron a rendir sus frutos y cómo los canales digitales llegaron para quedarse. Siguiendo ese mismo derrotero, la verificación de las transferencias de fondos pueden verse facilitadas por las identificaciones digitales, para lo cual se requiere una mejor integración de datos para dirigirse a las poblaciones beneficiarias. También nos ha permitido ver cómo las instituciones financieras no bancarias enfrentan interrupciones que podrían reducir la disponibilidad de servicios financieros para las personas con bajos recursos a largo plazo y cómo las autoridades financieras deben adaptarse para proteger a los consumidores de los riesgos emergentes, como, por ejemplo, los fraudes financieros que se incrementaron durante la crisis sanitaria.

En el Perú, las medidas abordaron específicamente las necesidades de las personas de bajos recursos al facilitar el uso de servicios de inclusión financiera como cuentas básicas y dinero electrónico. La política para las cooperativas de crédito, que tienden a brindar servicios a las personas de bajos recursos, ayudó a garantizar el acceso financiero durante la crisis. Asimismo, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MDS) también ha implementado un programa de transferencia de fondos de emergencia llamado Bono Familiar Universal.

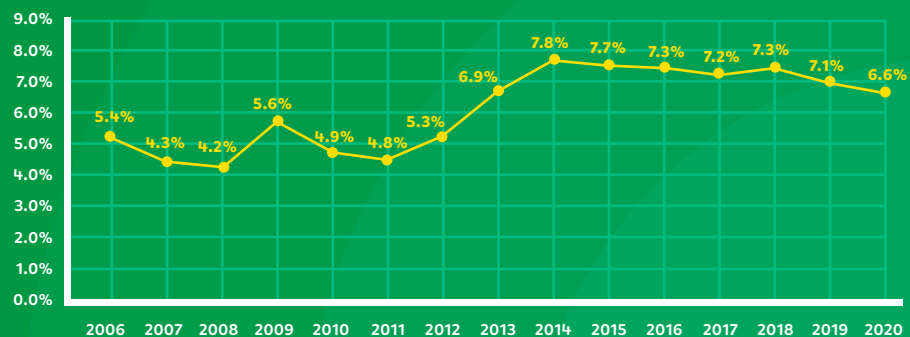
Como resultado de esa evaluación el Perú se ubicó en primer lugar junto a Colombia como los países con el mejor entorno para el desarrollo de las microfinanzas.

Evolución del sistema microfinanciero de Perú. Saldos de colocaciones totales en S/ millones

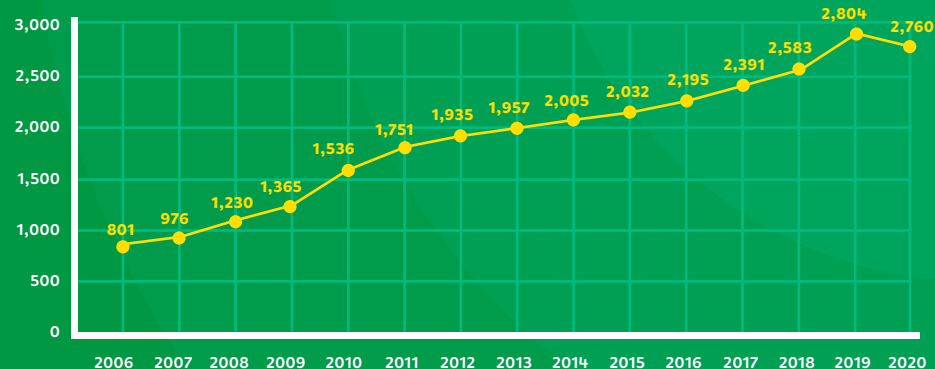


Fuente: Mibanco

Saldo de colocaciones vencidas (en porcentajes)

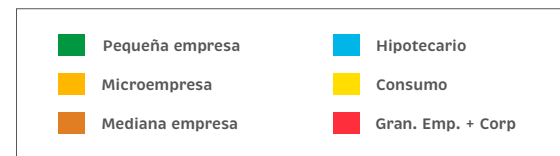
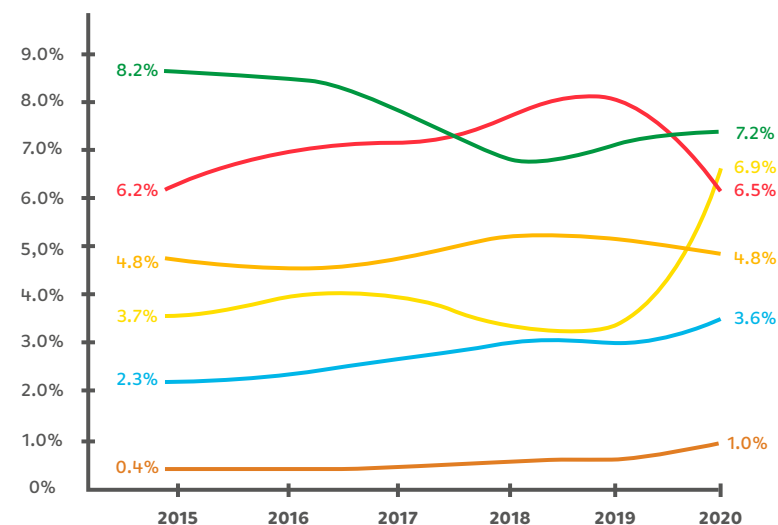


Número de clientes del sistema microfinanciero del Perú (reporte de clientes)*



(*) Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran créditos microempresa y comercial hasta S/ 300,000.

Evolución de la cartera vencida del sistema financiero



Fuente: Mibanco

3.2.1. Líderes en bancarización a nivel nacional (GRI 102-7)

Nuestras operaciones se extienden a todas las regiones del Perú y los créditos que hemos otorgado abarcan distintos tipos, priorizando a la micro y pequeña empresa. Así, a diciembre de 2020, bancarizamos a 37,503 personas, quienes tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.

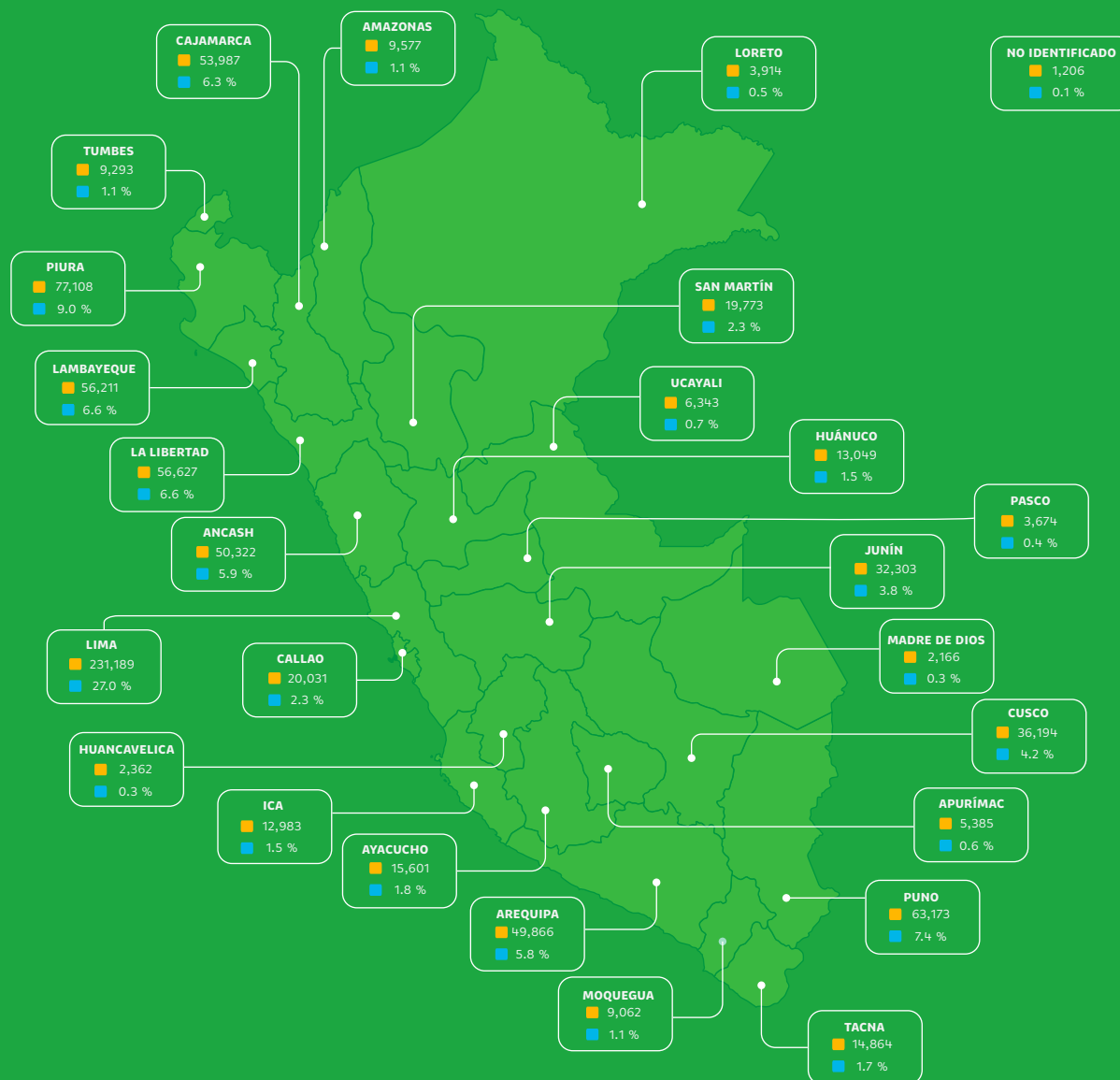
Grado de bancarización del sistema financiero

Tipo Entidad		2015		2016		2017		2018		2019		2020	
		Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje
Total Sistema Financiero		354,415	100.0 %	411,489	100.0 %	426,634	100.0 %	458,916	100.0 %	506,059	100.0 %	264,089	100.0 %
1	F. Compartamos	64,591	18.2 %	122,584	29.8 %	133,737	31.3 %	161,613	35.2 %	185,884	36.7 %	94,992	36.0 %
2	B. Mibanco	91,286	25.8 %	89,126	21.7 %	101,869	23.9 %	112,290	24.5 %	109,239	21.6 %	37,503	14.2 %
3	CMAC Arequipa	20,477	5.8 %	25,146	6.1 %	30,952	7.3 %	32,584	7.1 %	33,732	6.7 %	18,578	7.0 %
4	F. Confianza	29,543	8.3 %	27,905	6.8 %	27,618	6.5 %	28,387	6.2 %	37,590	7.4 %	26,448	10.0 %
5	CMAC Piura	12,722	3.6 %	15,796	3.8 %	17,342	4.1 %	20,409	4.4 %	20,748	4.1 %	10,161	3.8 %
6	CMAC Cusco	16,778	4.7 %	15,536	3.8 %	18,230	4.3 %	18,296	4.0 %	18,624	3.7 %	10,993	4.2 %
7	CMAC Huancayo	11,033	3.1 %	13,140	3.2 %	12,974	3.0 %	16,734	3.6 %	25,025	4.9 %	17,597	6.7 %
8	CRAC Los Andes	10,372	2.9 %	9,577	2.3 %	11,930	2.8 %	12,085	2.6 %	14,349	2.8 %	9,420	3.6 %
9	CMAC Trujillo	9,735	2.7 %	10,098	2.5 %	8,507	2.0 %	8,726	1.9 %	10,076	2.0 %	3,886	1.5 %
10	F. Credinka	8,116	2.3 %	11,484	2.8 %	8,556	2.0 %	6,557	1.4 %	7,764	1.5 %	4,252	1.6 %
11	F. Proempresa	6,143	1.7 %	6,798	1.7 %	6,712	1.6 %	6,612	1.4 %	6,701	1.3 %	4,875	1.8 %
12	CMAC Sullana	10,119	2.9 %	12,625	3.1 %	8,487	2.0 %	5,032	1.1 %	5,333	1.1 %	4,737	1.8 %
13	Agrobanco agro fondos agroperu	4,412	1.2 %	1,900	0.5 %	1,047	0.2 %	737	0.2 %	856	0.2 %	--	0.0 %
14	EDPYME Alternativa	4,047	1.1 %	3,341	0.8 %	4,041	0.9 %	4,314	0.9 %	4,542	0.9 %	2,394	0.9 %
15	CMAC Ica	2,267	0.6 %	1,882	0.5 %	2,550	0.6 %	3,336	0.7 %	3,999	0.8 %	2,440	0.9 %
16	Otros	52,774	14.9 %	44,551	10.8 %	32,082	7.5 %	21,204	4.6 %	21,597	4.3 %	15,813	6.0 %

Fuente: RCC (diciembre de 2020)

3.2.2. Resultados económico operativos

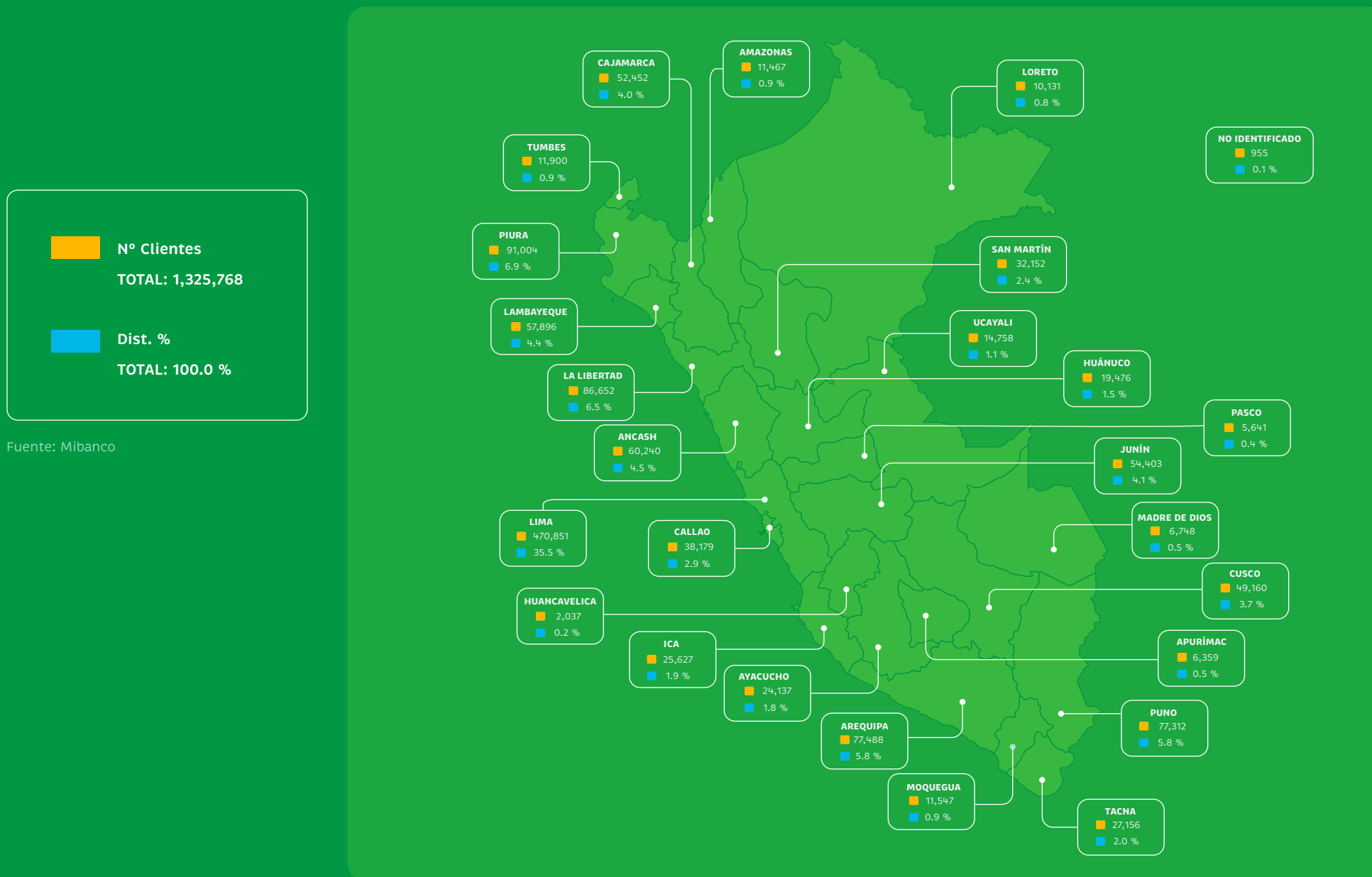
Distribución regional del N° de clientes de Mibanco en 2020 – Productos del Activo



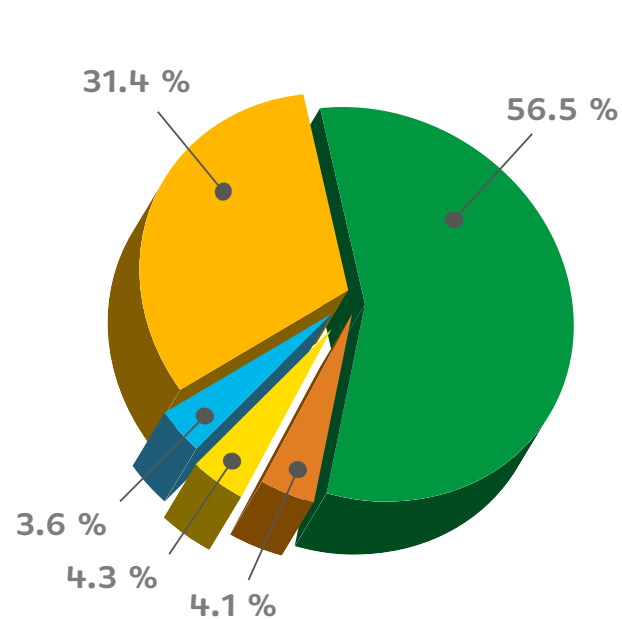
 N° Clientes
TOTAL: 856,263
 Dist. %
TOTAL: 100.0 %

Fuente: Mibanco

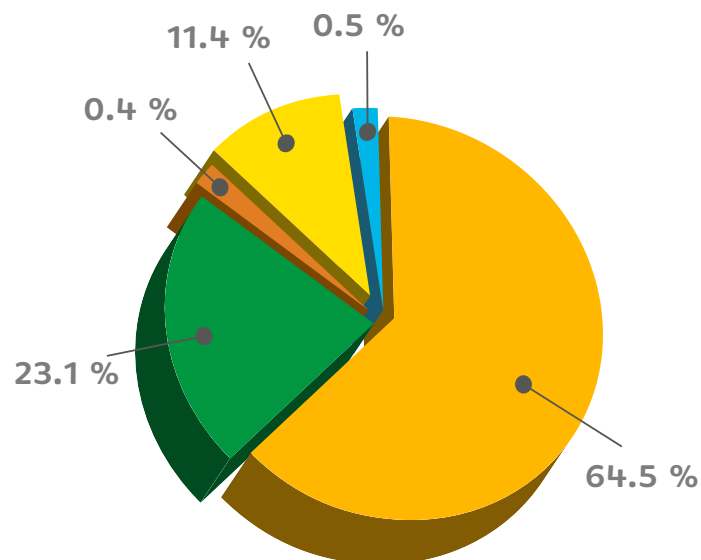
Distribución regional de N° de clientes de Mibanco en 2020 – Productos del Pasivo



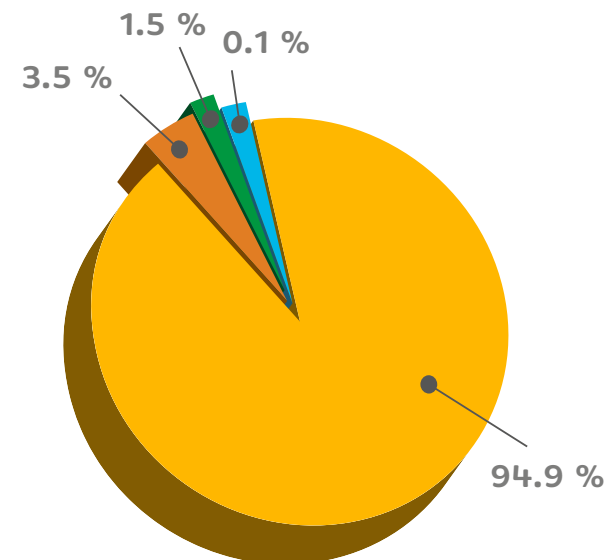
Saldos por categoría SBS



Número de operaciones por categoría SBS



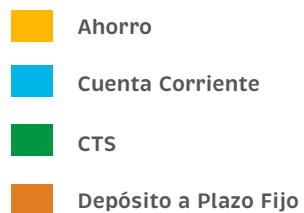
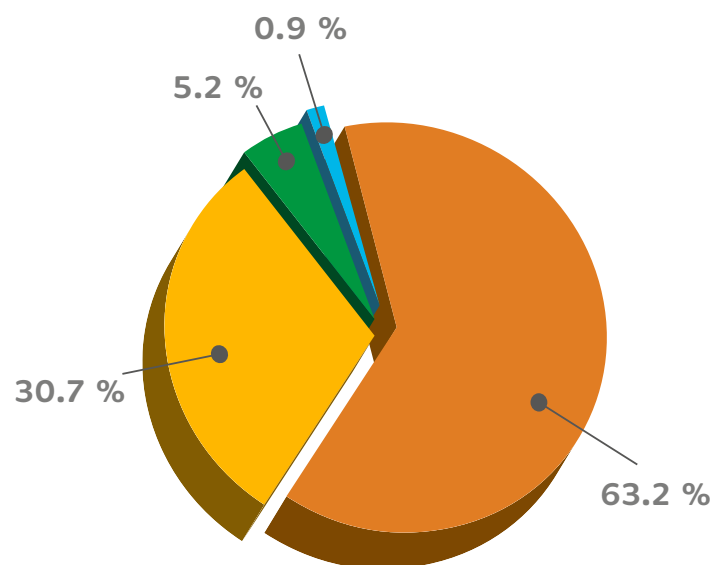
Número de operaciones por producto



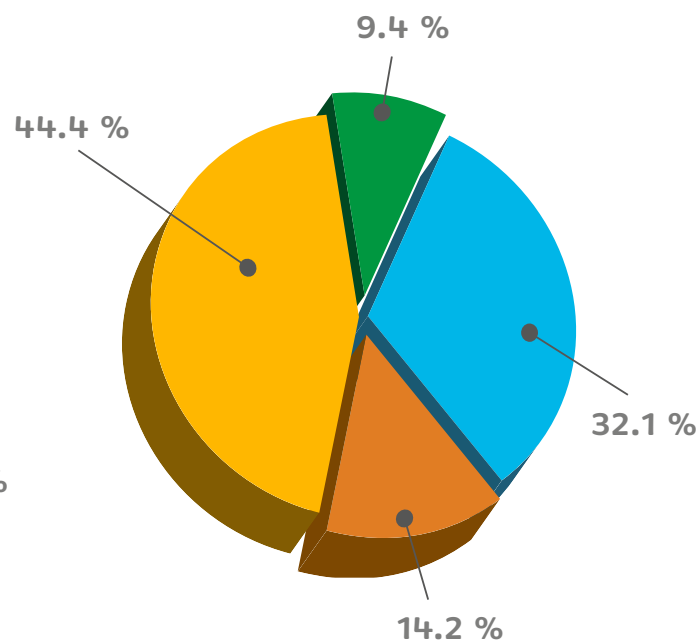
■ Microempresa	■ Hipotecario
■ Consumo	■ Mediana empresa
■ Pequeña empresa	

■ Ahorro
■ Cuenta Corriente
■ CTS
■ Depósito a Plazo Fijo

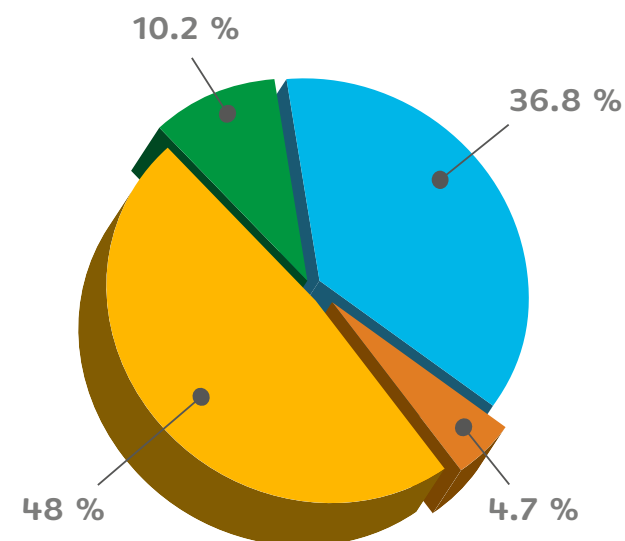
Saldos por producto



Distribución de clientes por actividad productiva



Distribución de cartera por actividad productiva



Línea de negocios por región

Tipo de deuda	Lima		Otras regiones		Total	
	Número de clientes	Saldo (S./ MM)	Número de clientes	Saldo (S./ MM)	Número de clientes	Saldo (S./ MM)
Microempresa	160,803	1,276	381,769	2,803	542,572	4,079
Pequeña empresa	70,561	2,947	117,118	4,392	187,679	7,339
Otros	46,011	789	80,001	778	126,012	1,567
Total(*)	277,375	5,011	578,888	7,973	856,263	12,985

(*) Total de clientes únicos

Fuente: Mibanco

Línea de negocios por sector

Tipo de deuda	Comercio		Producción		Servicios		Sin sector		Total	
	Número de clientes	Saldo (S./ MM)	Número de clientes	Saldo (S./ MM)	Número de clientes	Saldo (S./ MM)	Número de clientes	Saldo (S./ MM)	Número de clientes	Saldo (S./ MM)
Microempresa	282,097	2,106	60,194	475	198,014	1,489	2,256	9	542,572	4,079
Pequeña empresa	94,335	3,659	19,403	737	73,762	2,940	178	3	187,679	7,339
Otros	4,745	504	1,111	116	3,605	352	119,715	595	126,012	1,567
Total (*)	381,177	6,269	80,708	1,328	275,381	4,781	122,149	606	856,263	12,985

(*) Total de clientes únicos

Fuente: Mibanco

Tipos de créditos Mibanco

Sector	Tipos de Crédito Mibanco (S./ MM)					
	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	2,106	3,659	270	2	232	6,269
Producción	475	737	62	1	53	1,328
Servicios	1,489	2,940	204	3	144	4,781
Sin sector	9	3	0	558	37	606
Total	4,079	7,339	536	564	466	12,985
Distribución en porcentaje	31.4 %	56.5 %	4.1 %	4.3 %	3.6 %	100.0 %

(*) Total de clientes únicos

Fuente: División de Marketing



4 NUESTRO BANCO



4 NUESTRO BANCO

4.1. Quienes somos

Somos un banco inclusivo y geográficamente diverso con 10,781 colaboradores distribuidos por todo el país.

Contamos con la mayor red de atención en el segmento de microfinanzas en el país: 24 regiones del Perú cuentan con una amplia red de agencias y oficinas compartidas con el Banco de la Nación.

También atendemos a nuestros clientes a través de nuestra banca por internet y la banca por teléfono, los agentes corresponsales del Banco de Crédito del Perú (BCP) y Kasnet y los cajeros automáticos (ATM³) del BCP. Trabajamos permanentemente por sumar más puntos de atención con el propósito de llegar a más peruanos.

Red de agencias, oficinas y otros canales de atención



285
agencias



35
oficinas compartidas
con el Banco de la
Nación



16,289
agentes
corresponsales:

- 7,071**
• Agentes BCP
- 9,218**
• Agentes KasNet



**Canales
digitales**
App Mibanco
Móvil y Mibanco
por internet



+2,300
ATM BCP

Fuente: Mibanco



³ Cajeros automáticos o ATM por sus siglas en inglés Automated Teller Machine

Asimismo, durante el 2020:



Abrimos:

2 Agencias

- Ag. Melgar en Puno
- Ag. Pasco en Pasco

8 oficinas especiales por aforo crítico en agencias y agencias BN

- OE Tongod, Tacabamba, Sorochocho y Paccha, en Cajamarca
- OE San Marcos Huari, en Áncash
- OE Calca, en Cuzco
- OE Huamachuco, en La Libertad y
- OE La Punta, en Arequipa



Cerramos:

7 agencias por Plan de Eficiencia

- 3 en Lima, agencias Fiori, Comas y Carabayllo Progreso
- 2 en Arequipa, agencias Porongoche y Cayma Ejército
- 1 en La Libertad, agencia La Hermelinda
- 1 en Moquegua, agencia Carumas



Trasladamos:

1 agencia en Surquillo, Lima, por estrategia de negocios.

(GRI 102-4) (GRI 102-6) (GRI 102-7) (GRI 102-10)

4.1.1. Nuestros principales hitos

Principales hitos



4.1.2. Nuestra cultura Mibanco

(GRI 102-16)



Nuestro propósito

Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país.



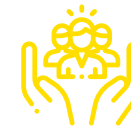
Nuestra aspiración

Ser el socio más querido de nuestros clientes, colaboradores y comunidades, para acompañar su progreso, por la confianza que inspiramos y el servicio extraordinario que entregamos, siendo el principal promotor de evolución de las microfinanzas de la región.



Distintivos culturales

- Nos centramos en el cliente por vocación de servicio a las personas.
- La confianza es el rasgo distintivo de nuestras relaciones.
- Asumimos un compromiso como contraparte de la confianza entregada.



Principios culturales

- Asesoramos. Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría.
- Cuidamos. Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.
- Innomejoramos. Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.
- Cooperamos. Logramos resultados que perduran, colaborando.
- Jugamos limpio. Somos un ejemplo de integridad, siempre.

Si el año 2019 fue un año de despliegue cultural, el año 2020 fue de apropiación del “Modo Mibanco” estando presente en diversas iniciativas y logrando que líderes y colaboradores lo vivan en su día a día. Este año trajo consigo muchos retos, siendo uno de los más importantes el incluir a nuestra cultura dentro de los procesos de negocio.

La COVID-19 presentó también el reto considerable de mantener y vivir nuestra cultura a pesar del distanciamiento social, el cierre temporal de las agencias y el temor constante. En este contexto, reinventamos la manera en la que comunicamos y enfocamos cada iniciativa vinculada a nuestro propósito, aspiración, principios y distintivos culturales. Siempre cuidando que la experiencia del colaborador este impregnada de nuestra cultura.

Algunas iniciativas:

Conectados en Modo Mibanco.

Creamos espacios de conversación liderados por nuestros Gerentes Territoriales y Divisionales, levantando información importante de nuestros colaboradores frente a la coyuntura COVID-19. Estos espacios se replicaron en menor tamaño por nuestros Gerentes Regionales y demás líderes del staff, creando Sesiones de Escucha y Sesiones en vivo desde nuestra plataforma virtual (“Un café con...”)

“Yo me cuido, yo te cuido”.

Campaña enfocada en compartir información relevante para esta coyuntura, con el principio “Cuidamos” como foco principal. En esta campaña se brindaron lineamientos y consejos de acuerdo con la información difundida por el gobierno, así como consejos y buenas prácticas de nuestros propios colaboradores.

Lanzamiento de Workplace.

Lanzamos el uso de Workplace como herramienta de comunicación oficial, logrando conectar a los casi 11,000 colaboradores de Mibanco en una sola comunidad virtual.



4.2. Participación en gremios y asociaciones (GRI 102-13)

Formamos parte de diversos gremios y asociaciones, entre los cuales se encuentran:



4.3. Reconocimientos, premios, certificaciones



PREMIO EFFIE AWARDS

Effie de Bronce, categoría Servicios Financieros

Campaña “Ahorro por un sueño”, que incentivó el ahorro constante por parte de los emprendedores peruanos.



ASOCIACIÓN BUENOS EMPLEADORES

Liderando el cambio en la adversidad

Reconocimiento a las mejores prácticas implementadas durante la crisis sanitaria y el esfuerzo de la empresa por adaptar y potenciar sus iniciativas en medio de la coyuntura en pro de sus colaboradores.

Mibanco obtuvo el premio en tres categorías:

- 1. Experiencia colaborador** con nuestro “Programa Liderazgo que transforma vidas”, iniciativa que desplegó espacios de conversación con nuestros líderes y expertos para hablar sobre lo aprendido durante la crisis sanitaria y sobre el duelo, la pérdida y la esperanza respectivamente.
- 2. Prácticas destacadas de salud y bienestar para colaboradores** con nuestro “Programa Yo me cuido, yo te cuido”, iniciativa que buscó, a través de diferentes acciones, cuidar la salud física y emocional de nuestros compañeros y sus familias, atendiendo más de 5,220 consultas médicas y generando espacios de conversación virtual alcanzando a más de 55 mil peruanos.
- 3. Cuidado en la comunidad con impacto social** con nuestro programa “Munay Voluntariado Mibanco”, iniciativa a través de la cual, 507 voluntarios a nivel nacional nos propusimos acompañar y asesorar a los emprendedores en su proceso de adaptación y la reinversión de sus negocios.



5 GOBIERNO CORPORATIVO



5 GOBIERNO CORPORATIVO

(No GRI - GC)

5.1. Enfoque de gobierno

El gobierno corporativo en nuestra organización se construye sobre la base de nuestro propósito, aspiración y principios culturales, de manera que se garantice que todos los órganos de gobierno operen bajo una misma filosofía y hacia un mismo objetivo.

Participamos del Comité Gobierno Corporativo del Grupo Credicorp, donde las empresas subsidiarias compartimos e intercambiamos buenas prácticas de gobierno corporativo con las demás empresas, velando por el alineamiento constante de las políticas a los requerimientos legales y sociales.

Con la Política de Gobierno Corporativo de Mibanco, buscamos plasmar el compromiso con nuestros accionistas y otros grupos de interés. Este importante documento establece los principales roles, funciones y obligaciones de los órganos de gobierno, promoviendo su más alto nivel de desempeño en línea con las normas legales vigentes y las mejores prácticas de buen gobierno corporativo.

5.1.1. Mecanismos de evaluación

En enero 2020, el área de Auditoría Interna realizó la evaluación de los controles a nivel entidad para el cumplimiento del Marco COSO. Esta revisión confirmó que el Directorio cuenta con los controles necesarios que garantizan el cumplimiento del Sistema de Gobierno Corporativo y viene cumplimiento cabalmente con el “Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos” aprobado mediante Resolución SBS 272-2017.

Asimismo, aplicamos la autoevaluación del Directorio, la cual tiene por finalidad recoger la percepción de los directores respecto a la preparación y desarrollo de las sesiones, del Directorio, de los directores y Comités de Directorio, llevándose a cabo de forma anual, dentro del año de gestión.

De otro lado, en cumplimiento al sistema de gobierno, el Directorio propone para aprobación de la Junta General de Accionistas, los resultados económicos, la memoria anual, balance general, estado de ganancias y pérdidas y gestión social de cada año, donde se evalúa el desempeño que ha tenido el Directorio para el cumplimiento de los objetivos trazados.

5.1.2. Cambios en la estructura de gobierno

En la sesión de Directorio de fecha 13 febrero de 2020 se creó el Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA), que se constituyó como un órgano de gobierno enfocado en la gestión de desempeño social y ambiental de Mibanco que reportará al Directorio.

El Comité se encarga de proponer la adopción de políticas y lineamientos de sostenibilidad e inversión social y ambiental, así como la definición de la estrategia de reputación y visibilidad, aprobación del plan de gestión de desempeño social y ambiental y el plan de reputación y visibilidad.



El Comité de Desempeño Social y Ambiental buscará el equilibrio entre la gestión financiera y social que asegure la sostenibilidad de la línea de Negocios de Microfinanzas

El CDSA está conformado por:

Composición del Comité de Desempeño Social y Ambiental



Directores

- **Walter Bayly**
- **Ana María Zegarra**
- **María del Carmen Torres**



Gerentes

- **Werner Harster,**
Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera.
- **Gustavo Morón,**
Gerente de División de Riesgos.
- **Antonio Muñoz,**
Gerente de División de Transformación.
- **Luis Almandoz,**
Gerente General Adjunto de Gestión de Negocios.
- **Renzo Rossi,**
Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano.

Fuente: Mibanco

Por otra parte, debido a la crisis sanitaria de COVID-19, se activó el Comité de Crisis, para la adopción de medidas de forma inmediata y urgente. A la fecha, el Comité sesiona a requerimiento, debido a que hemos incorporado en nuestra gestión diaria, los temas vinculados con la prevención, atención y/o mitigación del COVID-19 y sus efectos.

Asimismo, en la sesión de Directorio de fecha 21 de mayo de 2020 se incluyó al Director Independiente, Miguel Bazán García como miembro del Comité de Administración de Riesgos de Mibanco.

En cuanto a los cambios gerenciales, la Gerencia General Adjunta de Gestión Organizacional pasa a llamarse Gerencia General Adjunta de Internacionalización e Inclusión Financiera, donde se incorporan la División de Legal, Internacionalización y el Área de Sostenibilidad e Inclusión Financiera de reciente creación. La Gerencia General Adjunta de Gestión de Negocios incorpora a la División de Negocios y la División de Marketing. La División de Gestión del Desarrollo Humano, pasa a reportar a la Gerencia General y, el Área de Administración es absorbida por la División de Soporte Centralizado.

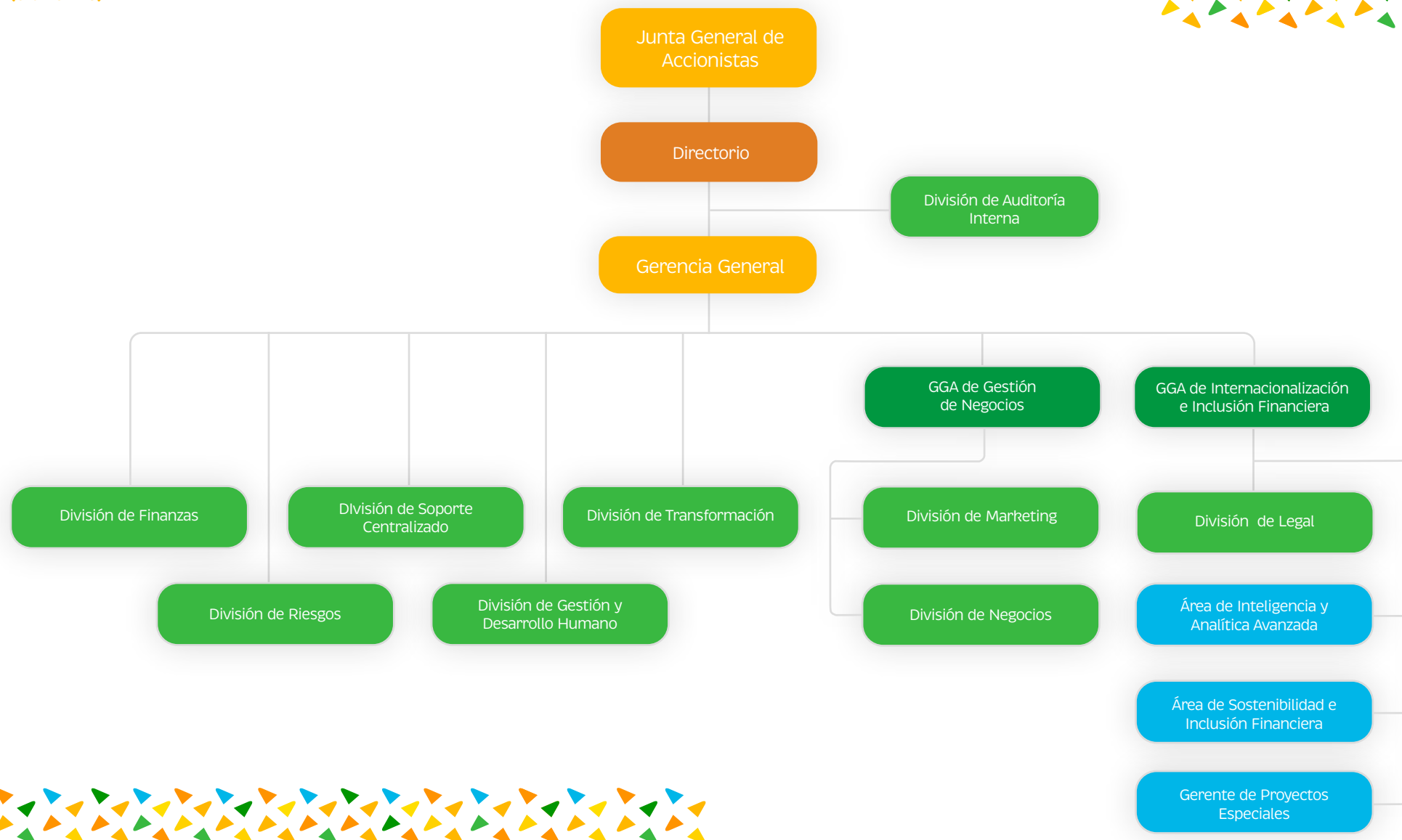
(No GRI - GC)

5.2. Órganos de gobierno

Nuestros principales órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas, el Directorio y sus comités y la Gerencia. Cada uno de ellos está comprometido con los objetivos estratégicos de Mibanco, buscando que más personas puedan acceder a servicios financieros de calidad.

5.2.4. Organigrama

(GRI 102-18)



5.2.2. Junta General de Accionistas

El principal accionista de Mibanco es el Banco de Crédito del Perú (BCP), que posee más del 94.93 % de acciones; seguido por el Grupo Crédito S.A., que mantiene el 4.99 %. El restante 0.08 % pertenece a diversos accionistas minoritarios. En Mibanco estamos comprometidos con el principio de trato justo y equitativo entre accionistas, incluidos los minoritarios. La Política Corporativa de Relaciones con Inversionistas incluye una sección sobre los lineamientos de atención al accionista minoritario, con el propósito de asegurar que estos cumplan con los estándares de Buen Gobierno Corporativo.

Entre los hechos relevantes de este año, la Junta Obligatoria Anual de Accionistas de fecha 12 de mayo de 2020 acordó incrementar el capital social a la suma de S/ 1,621,631,486.00 (Mil Seiscientos Veintidós Millones Seiscientos Treinta y Un Mil Cuatrocientos Ochenta y Seis y 00/100 Soles). Posteriormente, mediante acuerdo de Directorio de fecha 19 de noviembre de 2020, en virtud de la delegación de la Junta General de Accionistas No Presencial de Mibanco de fecha 9 de noviembre de 2020, el Directorio de Mibanco acordó aumentar el capital social por nuevos aportes hasta el importe de S/ 400,000,000.00. Finalmente, el Directorio en su sesión de fecha 21 de enero de 2021 dio por concluido el aumento de capital social acordado el 19 de noviembre de 2020, determinando el nuevo importe del capital social, el mismo que asciende a S/ 1,815,907,454.00 y que actualmente se encuentra en trámite de inscripción ante Registros Públicos.

(GRI 102-10)

5.2.2. Directorio

El Directorio tiene la responsabilidad de velar por los derechos de los accionistas en su conjunto y por la sostenibilidad del banco. El Directorio está conformado por 9 miembros titulares, de los cuales 2 son independientes, contando además con 1 miembro suplente. Cabe precisar que los directores independientes han sido seleccionados

por su prestigio e independencia económica y no tienen ni han tenido vinculación con la empresa, su administración, grupo económico o sus accionistas principales en los últimos 3 años consecutivos anteriores a su designación.

En la Política de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Directorio se detallan los roles, funciones y obligaciones del Directorio. Una de sus principales funciones es la evaluación, aprobación y supervisión de la estrategia empresarial y los correspondientes planes de acción, políticas y presupuestos.

El Directorio cuenta con 3 comités propios: el Comité Ejecutivo, que apoya al cumplimiento de las funciones del Directorio; el Comité de Administración de Riesgos, que asiste al Directorio en las acciones que permitan enfrentar y administrar los riesgos a los que estamos expuestos; y, el Comité de Desempeño Social y Ambiental, con el objetivo de velar por el cumplimiento del propósito y aspiración del banco, buscando el equilibrio del desempeño financiero y social, asegurando la sostenibilidad y la esencia de la línea de negocios microfinanzas.

Asimismo, el Directorio, al igual que las otras empresas subsidiarias de Credicorp, ha delegado funciones a los siguientes comités corporativos: el Comité de Auditoría, el Comité de Riesgos, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones y el Comité de Gobierno Corporativo.

(GRI 102-18)



Composición del Directorio*

Nombre	Descripción
Walter Bayly Llona	<i>Fecha de nacimiento: 09/04/1956.</i> Director Titular y Presidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente General de Credicorp y Presidente de Directorio de Prima AFP, Miembro del Directorio de Pacífico Peruano Suiza, Inversiones Centenario, Fondo de Seguros de Depósitos y del Instituto Internacional de Finanzas (IIF), así como Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico y de la Sucursal Peruana de la Universidad Tecnológica de Monterrey. Administrador de Empresas por la Universidad del Pacífico, con Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge - Boston.
Benedicto Cigüeñas Guevara	<i>Fecha de nacimiento: 20/01/1942</i> Director Independiente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Ha sido Director de Credicorp, Banco de Crédito del Perú (BCP); y, Atlantic Security Bank, Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del BCP hasta el año 2004. Anteriormente fue Viceministro de Economía y de Hacienda desde 1979 hasta 1981. Economista de la Universidad Católica del Perú con Master por el Colegio de México. Cuenta con estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanzas del Estado - Chile y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura - Perú.
Fernando Dasso Montero	<i>Fecha de nacimiento: 18/05/1965</i> Director Titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Director de las siguientes empresas del Grupo Credicorp: Prima AFP, Atlantic Security Bank, Banco de Crédito de Bolivia, entre otras. Anteriormente ha ocupado el cargo de Gerente de Finanzas de Credicorp y Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú. Administrador de Empresas por la Universidad del Pacífico y Maestría en Administración de la Universidad de Pennsylvania Wharton Graduate School of Finance.
Miguel Angel Bazán García	<i>Fecha de nacimiento: 07/07/1954</i> Director Independiente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Profesor PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura. Ha ejercido diversos cargos directivos en empresas tales como Ajegroup, Quimpac, Grupo Hochschild, Drokasa Perú y Agrokasa. Ingeniero Mecánico - Pontificia Universidad Católica del Perú, Master en Economía y Dirección de Empresas - IESE Instituto de Estudios Superiores de la Empresa - Universidad de Navarra.
César Gonzalo Ríos Briceño	<i>Fecha de nacimiento: 20/10/1961</i> Director Titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. CFO de Credicorp y BCP desde abril de 2018. Director de Mibanco, Grupo Crédito, Solución Empresa Administradora Hipotecaria, entre otras. Master en Administración ESAN - "Escuela de Administración de Negocios para Graduados"; Lima, Perú, 1993. MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program en los Estados Unidos. Bachiller en Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1990.

Nombre	Descripción
Reynaldo Carlos Patricio Llosa Benavides	<i>Fecha de nacimiento: 01/06/1961</i> Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Chief Risk Officer de Credicorp y Gerente Central de Riesgos del BCP desde enero de 2012. Anteriormente, el Sr. Llosa ocupó diferentes cargos en el BCP como Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Área Banca Corporativa. Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Mary's University, San Antonio, Texas, EEUU.; y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois, EEUU.
César Fernando Rivera Wilson	<i>Fecha de nacimiento: 20/01/1942</i> <i>Fecha de nacimiento: 08/10/1964</i> Director Titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente General de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Ha ocupado cargos gerenciales en diversas empresas de Seguros, tales como Director de Prima AFP S.A. Director de Crediseguro S.A Seguros Generales y Crediseguro S.A Seguros Personales. Ingeniero Industrial con un máster en Administración de Negocios por ESAN.
Ana María Zegarra Leyva	<i>Fecha de nacimiento: 28/10/1958</i> Director Titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Directora en Edyficar S.A.S. Anteriormente, ha sido Gerente General Adjunta de Mibanco desde el 2 de marzo de 2015 y se desempeñó como Directora Ejecutiva de Financiera Edyficar desde el 31 de octubre de 2007. Fue Coordinadora de Proyectos de Pequeños Negocios de CARE Perú de 1990 a 1997, así como Consultora especializada en Programas de Crédito y ha participado en eventos locales e internacionales en temas relacionados a Financiamiento, Pequeñas Empresas, Evaluación Financiera y Gestión de Programas de Crédito para Pequeñas y Medianas Empresas. Licenciada en Ingeniería Económica por la Universidad Nacional de Ingeniería y Licenciada en Dirección Corporativa por la Universidad de Ciencias Aplicadas de la UPC.
Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	<i>Fecha de nacimiento: 13/04/1965</i> Director Titular y Vicepresidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente General del Banco de Crédito del Perú. Director de las siguientes empresas del Grupo Económico Credicorp: Grupo Crédito S.A. Banco de Crédito de Bolivia. Administrador, con MBA en Finanzas y Mercadeo en J.L. Kellogg Graduate School of Management Northwestern University.
María del Carmen Torres Mariscal	<i>Fecha de nacimiento: 14/05/1973</i> Director Suplente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente de la División de Riesgos Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú. Directora en Holding Credicorp Colombia. Administradora de Empresas y MBA en Kellogg Graduate School of Management Northwestern University.

5.2.2. Gerencia

Sr. Javier Ichazo Bardales
Gerente General

Sra. María del Pilar Ruiz Oblitas⁴
Gerente General Adjunto de
Gestión de Negocios

Sr. Luis Almandoz Luna⁵
Gerente General Adjunto de
Gestión de Negocios

**Sr. Eduardo Werner Harster
Mendoza**
Gerente General Adjunto de
Internacionalización e Inclusión
Financiera

**Sra. Adriana Ruth Chávez
Bellido⁶**
Gerente de la División de
Finanzas

Sr. Carlos Sotelo Rebagliati⁷
Gerente de la División de
Finanzas

Sr. Jorge Gustavo Morón Pastor
Gerente de la División de
Riesgos

Sr. Renzo Rossi Escuza
Gerente de la División de
Transformación

Sr. José Ortiz Fuentes
Gerente de la División de
Soporte Descentralizado

**Sra. Claudia Sofía Salas
Colonna⁸**
Gerente de la División de
Gestión y Desarrollo Humano

**Sra. Mariana Andrea Portillo
Christen**
Gerente de la División Legal

**Sr. José Miguel de la Peña
Tshudi**
Gerente de la División de
Marketing

Sr. José Jaime Buendía Matta
Gerente de División de Negocios

**Sra. Margherita Ángela Abril
Alvarado**
Auditora Interna



⁴ Hasta el 30 de noviembre de 2020
⁵ A partir del 01 de diciembre de 2020
⁶ Hasta el 31 de julio de 2020
⁷ A partir del 01 de agosto de 2020
⁸ Hasta el 31 de diciembre de 2020

6 NUESTRO ENFOQUE ESTRATÉGICO



NUESTRO ENFOQUE ESTRATÉGICO

6.1. Estrategia de negocio

En Mibanco, reconocemos nuestra doble misión: el impacto social positivo en equilibrio con el buen resultado financiero. Por ello, asumimos el compromiso de acompañar la evolución de los emprendedores ante el impacto de los cambios de comportamiento del mercado, especialmente los acaecidos producto de la crisis sanitaria, manteniendo así una relación viva con ellos, brindándoles soluciones y alternativas que impulsen su espiral de progreso.

A partir de este enfoque de negocio, hemos desplegado acciones organizadas en 3 lineamientos:



1. Experiencia del cliente

- Brindar diversas soluciones y/o productos de acuerdo con las necesidades de los clientes: Reprogramado COVID-19, Congelados, Programas del Gobierno.
- Velar por la salud financiera de los clientes evitando deterioro de su calificación en el sistema financiero y fomentando la reactivación de sus negocios: Asesoría Digital y Financiera.
- Mantener la relación con Mibanco sin tener que ir a las agencias, evitando la exposición de un contagio: Habilitadores Digitales (App Mibanco, Yape y Culqi) y Canales Alternativos.



2. Experiencia del colaborador

- Cuidar el bienestar de sus colaboradores y sus familias a través de la asistencia alternada, respetando el aforo y distanciamiento social.
- Promover el cumplimiento de los Protocolos de Bioseguridad establecidos para la RED de Agencias.



3. Adaptabilidad con agilidad en el modelo de negocio

- Innomejorar los procesos de manera eficiente, asegurando la continuidad del negocio debido al nuevo modo de operar ante el COVID-19: URPI, Escritorio Remoto, Evaluación Remota, otros.



A partir de ellos, establecimos 5 objetivos estratégicos y 6 pilares de acción:

Objetivos Estratégicos 2020

1. Cuidar a nuestros clientes, colaboradores, sus familias y la comunidad.
2. Acompañar en la evolución de los emprendedores ante el impacto de la Pandemia.
3. Hacer hinchas a los compañeros Mibanco a través de un interés genuino por su bienestar y desarrollo.
4. Ser el referente de los modelos de negocios digitales en las microfinanzas.
5. Crecer rentable y sosteniblemente adaptándose a la coyuntura.

Pilares de Acción



Desembolsos por los Programas de Gobierno:
REACTIVA: 245,463 clientes
con 2,485 millones FAE: 31,441
clientes con 354 millones.



Con este enfoque afrontamos el inicio de la crisis sanitaria y diseñamos los productos Reprogramado COVID-19 y Congelados para brindar a nuestros clientes soluciones rápidas y oportunas de acuerdo con nuestros principios culturales de #Cuidamos, #Asesoramos e #Innmejoramos.

Con dichos productos, llegamos a atender a más de 776,700 de clientes, 90 % del portafolio, otorgándoles facilidades para cancelar sus operaciones hasta con 12 meses de periodo de gracia, principalmente a los negocios más vulnerables (turismo, entretenimiento, gimnasio, otros). Adicionalmente les brindamos la facilidad de no tener que ir a las agencias, pues estas soluciones se trasladaban y ejecutaban vía telefónica propiciando el quedarse en sus casas y/o negocios.

A mediados de mayo, nos sumamos a los Programas del Gobierno, donde nuestra participación tanto en REACTIVA y FAE fue contundente, superando el 31% de clientes de nuestro segmento core (0 - 150 M), demostrando que somos el principal canal de distribución en el segmento PYME.

A partir de allí hasta noviembre, beneficiamos a 276,904 clientes por S/. 2,839 millones. Estas operaciones se realizaron con TEA en promedio de 2.38 %, cumpliendo su rol social.

6.2. Internacionalización de la línea de negocios de microfinanzas

(No GRI - I)

Durante el 2020, Credicorp afianzó su compromiso regional de llegar a más emprendedores de la base de la pirámide y así incorporarlos responsablemente al sistema financiero.

Para contribuir a dicho objetivo, en setiembre se constituyó en Mibanco la Gerencia General Adjunta de Internacionalización e Inclusión Financiera, con la misión de consolidar la Línea de negocios de microfinanzas de Credicorp.

A inicios de noviembre, tras la formalización de la fusión por absorción entre Bancompartir y la financiera Encumbra, ambas entidades se integraron bajo la marca Mibanco Colombia. De esta manera,

Credicorp da un paso importante para consolidar su línea de negocios de microfinanzas en la región, consolidando su protagonismo y liderazgo como la número 1 de América y la número 2 a nivel mundial, pasando a administrar una cartera de colocaciones de aproximadamente USD 4,110 millones y más de 2 millones de clientes entre Mibanco (Perú), Sí, Vamos Juntos (Bolivia), y Mibanco Colombia (Colombia).

6.3. Construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2020 - 2025

El entorno empresarial ha cambiado. Hoy, las empresas se enfrentan a un nuevo panorama de riesgos y oportunidades que deben gestionar para seguir creando valor y mantenerse competitivas en el largo plazo.

Los consumidores y los mercados han cambiado. Las nuevas generaciones demandan más del sector privado que simplemente el pago de impuestos y el cumplimiento de la ley; ahora esperan que las empresas se conecten con sus principios, valores, necesidades y motivaciones. En otras palabras, que demuestren una genuina preocupación por generar un impacto positivo en la sociedad a la que pertenecen. Esta expectativa ha crecido en el contexto de la crisis generada por la COVID-19, con la que se evidenció aún más la necesidad de que el empresariado asuma un rol de agente de cambio social más proactivo. Sólo aquellas empresas que entiendan que se deben no solo a sus accionistas, sino también a sus clientes, colaboradores, proveedores, el ambiente y a la comunidad podrán crear valor de forma sostenible a largo plazo.

En sintonía con esta nueva realidad, proponemos también una perspectiva empresarial diferente, una que integre en la gestión de sus negocios y en la toma de decisiones, aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ESG por sus siglas en inglés) y se alinee con las principales necesidades y expectativas de sus grupos de interés.



6.3.1. La nueva ruta de la sostenibilidad Credicorp

Credicorp es consciente de la importancia de contar con una estrategia de sostenibilidad que se integre y apoye en la estrategia de negocio para mantener el potencial crecimiento de largo plazo y la creación de valor para sus grupos de interés. Por eso, en 2020, con el objetivo de construir una estrategia que refleje claramente el compromiso de convertirse en un líder de negocio sostenible, inició un proceso para identificar aquellos aspectos de sostenibilidad con los cuales pudiera generar mayor valor para la sociedad y, a la vez, le permitiera alcanzar sus objetivos de negocio.

Para lograrlo, Credicorp realizó un autodiagnóstico de gestión bajo un enfoque ESG y un análisis de la gestión realizada por empresas pares líderes, para identificar oportunidades de mejora. Como parte del proceso también conversó e interactuó con sus grupos de interés e identificó las tendencias sociales más relevantes, para así conocer las principales expectativas y necesidades de la sociedad respecto al rol que desempeña como un grupo empresarial particularmente relevante en la región.

El proceso de desarrollo de la estrategia ESG incluyó la participación de 6 empresas de Credicorp (incluido Mibanco) y la de más de 60 líderes y representantes de diversas funciones de negocio, así como el seguimiento por parte

del Directorio, CEOs de Credicorp y subsidiarias y líderes de funciones corporativas (finanzas, recursos humanos, riesgos, entre otros).

El resultado del trabajo realizado es la estrategia integrada ESG 2020-2025, la cual incluye la adopción de una nueva visión y la definición de 3 pilares estratégicos relevantes para los grupos de interés y alineados al core de negocio de Credicorp.

Para alcanzar la visión y pilares estratégicos, la estrategia se enfoca en 8 grupos de oportunidades de negocio, llamadas plataformas, y 7 conjuntos de medidas internas para contribuir a estas plataformas, llamadas habilitadores clave, lo cual permitirá la integración de aspectos ESG en el modelo de negocio y modelo operativo de Credicorp, facilitando la creación de valor a largo plazo para el Grupo, así como la generación de un impacto positivo significativo y duradero en la sociedad.

La nueva estrategia corporativa de sostenibilidad sirve de norte común para las empresas subsidiarias de Credicorp, las que han desarrollado estrategias de sostenibilidad desde su core de negocio y contribuyen a alcanzar los pilares y las ambiciones de sostenibilidad mostrados a continuación.

Estrategia integrada ESG Credicorp 2020 - 2025

1

Visión

Ser un líder financiero sostenible en Latinoamérica, guiado por un gran propósito, orientado al futuro y enfocado en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y países donde operamos.

2

Pilares Estratégicos



Crear una economía más sostenible e inclusiva



Mejorar la salud financiera de los ciudadanos



Empoderar a la gente para prosperar

3

Ambiciones

- Incrementar la inclusión financiera.
- Contribuir a la transición hacia una economía más formal.
- Apoyar la transición a una economía ambientalmente sostenible, incluyendo los efectos del cambio climático.
- Facilitar a pequeñas y medianas empresas a empezar y crecer, incluyendo a nuestro ecosistema de proveedores.
- Convertirnos en el #1 en brindar la mejor experiencia al cliente, de la forma más eficiente.
- Construir relaciones de confianza y largo plazo a través de simplicidad y transparencia.
- Ayudar a las personas a mejorar sus habilidades y conocimientos financieros para que tomen mejores decisiones financieras.
- Acelerar el ritmo de la innovación para anticiparnos a las futuras necesidades de los clientes.
- Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género.
- Modelar el desarrollo de la fuerza laboral del futuro apoyando a las personas a incrementar su efectividad, habilidades e impacto.
- Mejorar nuestras estructuras de gobierno y fomentar que las personas hagan lo correcto en sus carreras y comunidades.
- Desarrollar soluciones creativas y alianzas para resolver los temas importantes.

4

Plataformas



AuMs (*)
Sostenibles



Inclusión
financiera



Finanzas
sostenibles



Educación
Financiera



Oportunidades y
productos para
mujeres



Ayudar a
negocios a
crecer



Transición hacia
economía más
formal



Simplicidad y
Transparencia

5

Habilitadores

Gestión y Desarrollo Humano

- Fuerza laboral del futuro.
- Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género.

Finanzas

- Optimizar comunicación y reporte a mercado de capitales.
- Ser abanderados de la creación de valor a largo plazo.

Riesgos

- Integrar factores de ESG en el marco de gestión de riesgos, incluyendo mejorar la ciberseguridad y la protección de datos.

Otros

- Reforzar el marco de gobierno corporativo.
- Huella ambiental directa y comunicaciones ESG.

* Activos bajo gestión (assets under management en inglés).

6.3.2. Estrategia de sostenibilidad de Mibanco

De acuerdo con la estrategia de sostenibilidad de Credicorp, desarrollamos nuestros lineamientos y objetivos de sostenibilidad con la participación de la Red de Campeones de Mibanco, conformado por representantes de las áreas de: Inclusión Financiera, Inclusión Social, Marketing, Riesgos, Mejora de Procesos y la Gerencia General Adjunta de Gestión de Negocios.

Para nosotros, la estrategia de sostenibilidad debe integrarse plenamente en la estrategia de negocios de Mibanco e integrarse en cada actividad que realicemos.

Estrategia de sostenibilidad Mibanco



6.4. Nuestro compromiso con las buenas prácticas de desempeño social

Desde el 2016, Mibanco asume los estándares universales para la gestión del desempeño social, incorporando dicho enfoque en la estrategia de la organización.

Estos estándares ponen especial énfasis en el concepto de inclusión financiera, desde sus tres dimensiones: uso, acceso y calidad, asociados no solo a la bancarización de las personas, sino también a la protección del cliente, transparencia y la educación financiera. En esta sección detallamos cómo incorporamos y promovemos tales aspectos al interior de nuestra organización.

6.4.1. Estándares universales para la gestión del desempeño social

Aplicamos los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social del Social Performance Task Force (SPTF), los cuales reúnen las buenas prácticas gerenciales y operacionales de la gestión del desempeño social en seis dimensiones.

Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (SPTF)



Fuente: Mibanco

Además, hemos designado a la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera como encargada de monitorear la gestión del desempeño social, cuya relevancia influye en la gestión del Banco y en el cumplimiento de nuestro propósito. Enfocados en el cliente, hemos establecido acciones alineadas a dos ejes de trabajo:

1 Gestionar y monitorear el sistema de gestión de desempeño social y ambiental, en línea con las políticas corporativas.

2 Promover la cultura financiera como aporte a la inclusión financiera y a la generación de valor compartido, a través del desarrollo de programas de educación financiera y asesoría empresarial a nivel nacional.

6.4.2. Medición de nuestro desempeño social

Hemos considerado una diversidad de aspectos de desempeño social en nuestro modelo de gestión con el firme propósito de adoptar los estándares universales. Así, esta medición del desempeño social se realiza a través de un sistema de seguimiento de nuestros objetivos de inclusión financiera, el cual se centra en indicadores clave. Destacan entre ellos los siguientes:

- El número de clientes bancarizados.
- El alcance de los programas de educación financiera.
- La satisfacción del cliente.
- El número de cuentas de ahorro abiertas.

De esta manera, las actividades de inclusión y educación financiera cuentan con indicadores propios específicos, basados en los lineamientos de la gestión del desempeño social de Mibanco.

Para cumplir esta función social, contamos con el Comité de Desempeño Social y Ambiental, además de la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera la cual comparte mensualmente con el Gerente General los avances respecto de las actividades del banco incluidas en el plan estratégico anual de sostenibilidad e inclusión financiera y el plan operativo anual.

Cabe añadir que desde el 2018, la Gerencia de Inclusión Financiera participa en el Comité de Reputación y Responsabilidad Social junto a otras empresas del Grupo Credicorp, con el objetivo de compartir las buenas prácticas y conectar sus estrategias. En este sentido, se alinea la gestión del desempeño social al modelo corporativo y cuenta con el soporte de Credicorp para incrementar el impacto social.



6.4.3. El desempeño social como eje transversal en Mibanco

Si bien los indicadores de desempeño social son monitoreados por la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera, el logro de las metas anuales sólo es posible con la intervención de las todas las Divisiones y Gerencias en Mibanco.

Estamos convencidos de que este es un trabajo en equipo y así lo hemos podido constatar. Gracias a las iniciativas de comunicación, clima y cultura impulsadas por la División de Gestión y Desarrollo Humano se pudo reforzar e interiorizar el enfoque de desempeño social: poner al cliente al centro de todas las decisiones, en todos los niveles de la organización.

Como resultado de una adecuada gestión del desempeño social, Mibanco mantiene las siguientes adhesiones:

(GRI 102-12)

Certificaciones de desempeño social



Smart Campaign

Certificación que reconoce el alineamiento de los sistemas de gestión, políticas y procesos de Mibanco con los principios de protección al cliente. Este logro destaca el diseño y distribución apropiada de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso de los clientes, privacidad de los datos de los clientes y mecanismos para resolución de quejas. Con ello, evidenciamos que cumplimos nuestro propósito a fin de mantener a los clientes como motor de las microfinanzas.



Rating Social

Contamos con la calificación de “A -” en la evaluación del Rating Social, la cual destaca nuestros buenos sistemas de desempeño social y protección al cliente, buena variedad y calidad de servicios financieros y no financieros, diseñados en función a las necesidades de los clientes y con un excelente alcance a nivel nacional.

7 NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO



7 NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO

(GRI 201)

El año 2020 nos llevó a desarrollar iniciativas para brindar distintos tipos de facilidades a nuestros clientes y colaboradores con el fin de afrontar el impacto de la coyuntura sanitaria. A saber, gestionar nuestra calidad crediticia con mayor prudencia, acelerar nuestros esfuerzos en digitalización y priorizar nuestros proyectos estratégicos de acuerdo al contexto presentado.

En ese sentido, los objetivos planteados fueron:

- Construir nuevos canales de atención y cobranzas para fortalecer nuestro modelo híbrido digital.
- Mejorar la capacidad predictiva de nuestros modelos para mejorar nuestra oferta de valor.
- Mejorar la infraestructura tecnológica que permita soportar la expansión del modelo de negocio.
- Proveer herramientas tecnológicas que maximicen el valor de nuestra fuerza comercial.
- Acelerar la adopción digital y autoservicio de nuestros clientes cautelando la ciberseguridad.

- Establecer alianzas comerciales que permitan brindar una oferta 100 % digital.
- Establecer un modelo de rentabilidad acorde al riesgo para nuestras operaciones.
- Replicar nuestras mejores prácticas (productividad, riesgos, eficiencias) en nuestros negocios de microfinanzas en la región.

Con estos objetivos planteados, alcanzamos los siguientes logros:

- Soluciones financieras. Alcanzamos a más del 90 % del portafolio (reprogramaciones, créditos con garantía estatal y descuentos extraordinarios) lo cual propició el crecimiento récord de nuestra cartera (S/ 2,354 millones) convirtiendo a Mibanco en el principal promotor de la reactivación de las microfinanzas, lo que a su vez generó menores tasas de rendimiento de nuestras colocaciones.





- **Comité de Eficiencias.** Generamos eficiencias en el costo de fondos en línea con el crecimiento del fondeo *retail* (S/ 711 millones) en productos de ahorro y plazo y las menores tasas disponibles en el sistema producto de la mayor liquidez y los programas de apoyo del gobierno.
- **Segmentación de clientes.** En el frente de las provisiones de créditos segmentamos la cartera en distintos grupos de riesgo y realizamos importantes provisiones voluntarias para mantener una sólida cobertura de cartera deteriorada (142.9 %), muy por encima de lo exigido por el regulador y lo realizado en el sistema.
- **Es importante destacar el impacto coyuntural y temporal de esta crisis,** lo que se evidencia en la rápida recuperación del tracking de desembolsos y el flujo de pagos, 76 % y 70 %, respectivamente, versus los niveles del año anterior.
- **Entrega de medicamentos.** En el frente de gastos operativos, a pesar de los mayores gastos coyunturales (estabilidad económica para trabajadores, equipos de protección personal, licencias con goce de haber para personas vulnerables, herramientas tecnológicas para trabajo remoto), se hizo entrega de medicamentos en zonas de alto riesgo, oxígeno en zonas críticas y pruebas de descartar COVID, así como una donación de S/ 10 millones a la campaña #YoMeSumo que entregó un bono para las familias en situación de pobreza y pobreza extrema.

- **Gestión del ahorro.** Logramos menores gastos en misiones, cobranzas, campañas de marketing, consultorías y mantenimiento de edificios que permitieron ubicar el ratio de eficiencia en 58.1 % a pesar de los menores ingresos generados.
- **Optimización de la estructura de balance.** Incrementamos el fondeo *retail* a través de una estrategia de comunicación, mejora de oferta de valor y nuevos canales transaccionales, que a su vez permite ser más eficiente en el uso del fondeo profesional y de la liquidez.
- **Urpi.** Implementamos esta herramienta tecnológica para nuestra fuerza comercial que direcciona la originación y cobranza de créditos con analítica avanzada, permitiendo incrementar la productividad y ejecutar procesos en forma remota.

Por otra parte, el contexto de salud aceleró nuestros esfuerzos en digitalización lo que nos llevó replantear las prioridades de nuestros proyectos estratégicos. De esta manera, se invirtió en mayor medida en analytics que permitan incrementar nuestra oferta de valor y maximizar la eficiencia de nuestra fuerza comercial. Así también, se desarrollaron modelos predictivos que permitieron digitalizar parte del proceso crediticio acortando la brecha hacia la evaluación centralizada con riesgo controlado.



En el corto plazo esta situación originó menores desembolsos durante el periodo de cuarentena, sin embargo, el tracking de desembolsos y cobros se recuperó en pocos meses. Así también, se otorgaron facilidades crediticias a nuestro clientes y créditos con garantía del gobierno que presionaron a la baja nuestra tasa de colocaciones.

7.1. Gestión económico financiera

7.1.1. Negocios y participación de mercado

En el 2020 la economía peruana ha sido severamente impactada por la crisis sanitaria global, reduciendo la capacidad productiva del país y, simultáneamente, reduciendo la demanda por las medidas de aislamiento social. En este contexto, el Gobierno aprobó programas económicos como Reactiva y FAE MYPE a fin de atenuar el impacto, generando resultados mixtos en el sistema financiero.

A diciembre de 2020, nuestra participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (segmento que mantiene

una deuda en el sistema financiero inferior a S/150 mil) alcanzó 25.9 % versus el 25.1 % obtenido al cierre de 2019. A diciembre de 2020, las colocaciones brutas de Mibanco ascendieron a S/ 12,985 millones (21.2 % de programas del gobierno), registrando un incremento de S/ 2,355 millones (22.1 %) respecto del mismo periodo de 2019. Adicionalmente, la mora contable de Mibanco se situó en 7.1 % al cierre de 2020, 166 puntos básicos (pbs) por encima del nivel registrado al cierre de 2019 (5.4 %).

El nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada⁹, situándose en 142.93 % en el 2020, tasa mayor al registrado en el 2019. Asimismo, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa en el rango de colocaciones entre S/ 0 a S/ 150,000 al alcanzar los 657,357 clientes a diciembre de 2020.

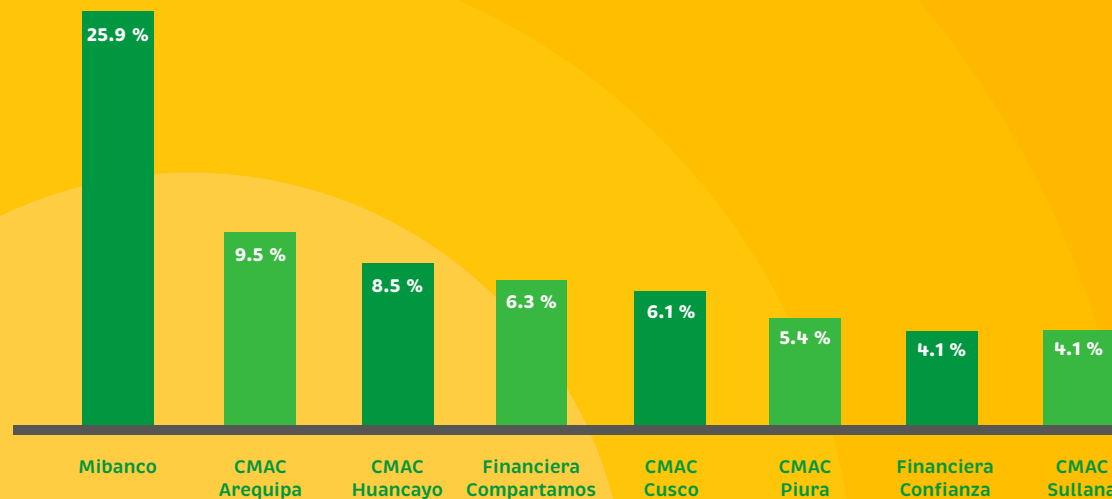


**Transformamos
la vida de
las personas**



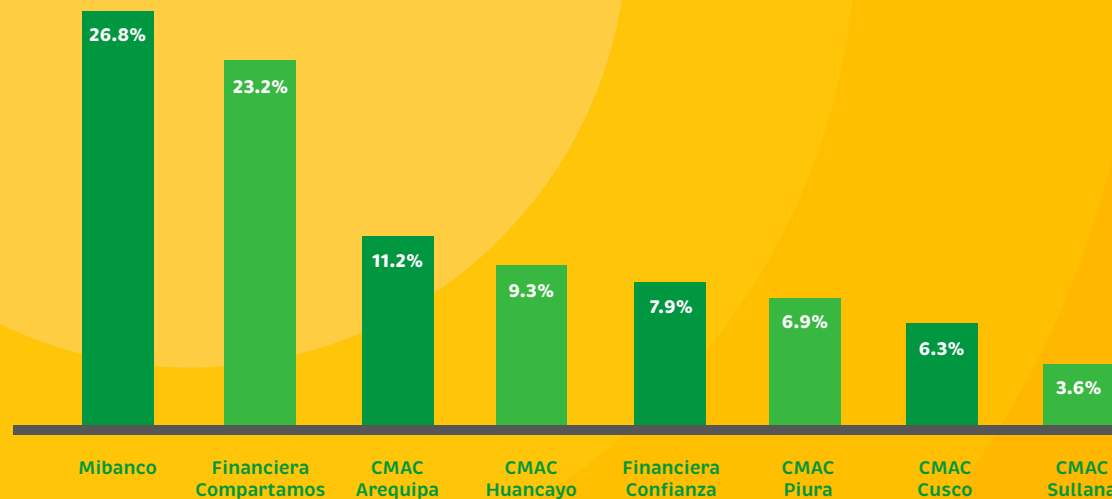
⁹ Cartera atrasada = Provisiones / (Cartera atrasada + Cartera refinanciada)

**Participación de mercado de IMF
(Microempresa + Pequeña empresa
S/O - S/150M) de saldo vigente**



Fuente: RCC (diciembre de 2020)

**Participación de mercado de IMF
(Microempresa + Pequeña empresa
S/O - S/150M) de clientes vigentes**



Fuente: RCC (diciembre de 2020)

7.1.2. Activos

La mayor concentración de la cartera, 87.9 % que representa S/ 11,417 millones, se encuentra en el sector de la micro y pequeña empresa, en tanto, mantenemos nuestro foco en los microcréditos, así como en los créditos a la pequeña empresa. Nuestros activos totales se incrementaron en S/ 2,480 millones respecto del 2019 hasta alcanzar S/ 15,625 millones en diciembre del 2020, principalmente por el crecimiento dicha cartera.

7.1.3. Pasivos y obligaciones

En Mibanco, cubrimos nuestras necesidades de fondeo mediante la captación del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales, las líneas directas de endeudamiento (locales y del exterior) y la capitalización de una parte de las utilidades.

Así, durante el 2020, los pasivos totales también se incrementaron en S/ 2,112 millones respecto del 2019. Dicha cifra fue producto del incremento en depósitos de personas naturales en S/ 711 millones, que representa el 42.25 % del fondeo total, y el incremento del fondeo por programas del Gobierno en S/ 2,762 millones para el apoyo a nuestros clientes durante la crisis por COVID-19 lo cual permitió reducir fondeo de depósitos de tesorería en S/ 532 millones. De esta manera, los pasivos totales alcanzaron los S/ 13,292 millones al cierre de 2020.

7.1.4. Solvencia y adecuación de capital

Presentamos un ratio de capital global por encima del promedio del sistema bancario. De esta manera garantizamos que contamos con suficiente patrimonio para continuar y ampliar nuestras operaciones comerciales. Así, al cierre de 2020 se realizó el aporte de capital de S/400 millones, fortaleciendo nuestro patrimonio efectivo que asciende a S/ 2,450 millones, cifra que nos permite obtener un ratio de capital global de 19.8 %.

7.1.5. Resultado de las operaciones

En el 2020, la utilidad neta disminuyó S/ 427.0 millones, reducción de 109.0 % en comparación al año anterior, al registrar una pérdida de S/ 35.2 millones, obteniendo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de -1.7 % y sobre los activos (ROA) de -0.2 %.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,074.9 millones a diciembre de 2020, disminuyendo en S/ 365.7 millones con respecto al año anterior. Esto se debió principalmente a la mayor competencia en tasas en el mercado, las facilidades crediticias otorgadas a nuestros clientes en el contexto de la crisis sanitaria y los créditos otorgados por los programas del Gobierno que presionaron menores tasas de rendimiento pese al crecimiento de nuestra cartera.

Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 377.8 millones, disminuyendo en S/ 65.1 millones principalmente el menor costo de los fondos, alineado a una menor tasa de referencia. Asimismo, generamos eficiencias al optimizar la estructura de fondeo por la disminución de depósitos de la tesorería y de adeudados interbancarios.

El costo de provisión a diciembre de 2020 fue de S/ 726.2 millones, aumentando en S/ 297.2 millones, principalmente por la constitución de provisiones voluntarias adelantándonos a la percepción de mayor riesgo de nuestra cartera por COVID-19.

En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 90.3 millones, lo cual refleja una disminución en S/ 45.8 millones, principalmente por menores ingresos de seguros obligatorios y optativos relacionado a los menores desembolsos por COVID-19. Por otro lado, los gastos operativos sumaron S/ 970.4 millones, representando una disminución de S/ 86.6 millones, dados los menores gastos en misiones, campañas de marketing, proyectos, consultorías y mantenimiento de edificios.

Resultados económico financieros		(GRI 102-7)	
Indicador	2020	2019	
Ingresos netos por intereses	1,697.1	1,997.7	
Provisión de créditos	-726.2	-429.1	
Ingresos no financieros	13.1	81.4	
Gastos operativos	-1,014.6	-1,097.1	
Impuesto a la renta	-4.7	-161.1	
Utilidad neta	-35.2	391.8	
Crecimiento Cartera A/A (%)	22.1	6.8	
NIM (%)	12.0	15.4	
ROE (%)	-1.7	20.6	
ROA (%)	-0.2	3.0	
Costo de Riesgo (%)	4.3	6.3	
Ratio de eficiencia (Cost to Income) (%)	58.1	52.9	
Cobertura cartera deteriorada (%)	142.9	140.0	
PdM 0-150M (%)	25.9	25.1	

Fuente: Mibanco



7.1.6. Fondeo

Durante el 2020, buscamos incrementar nuestro fondeo estable a través de las obligaciones con el público, disminuyendo así la concentración en adeudados de alto costo y continuando con la optimización en el costo de fondos. Se captaron S/ 2,063.9 millones de fondeo del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) para acompañar el crecimiento de las colocaciones por programas del estado los mismos que permitieron reducir el fondeo por adeudados locales y extranjeros de alto costo en S/ 411.0 millones.

7.1.7. Clasificación de riesgo

A nivel local, mantuvimos la clasificación categoría A otorgada tanto por la empresa Apoyo & Asociados Internacionales (asociada a Fitch Ratings) como por la empresa Equilibrium (afiliada a Moody's). A nivel internacional, mantuvimos la clasificación categoría "BBB+" (grado de inversión), la cual es otorgada por Standard & Poor's.

7.1.8. Mecanismos de evaluación de la gestión económico financiera

Contamos con distintos órganos de control y evaluación de la gestión que garantizan la transparencia de los procesos y el éxito de los resultados.



7.1.9. Mercado de capitales y mercado de valores (Información relativa al mercado de los valores inscritos en el Registro Público del Mercado de Valores)

Las cotizaciones mensuales (apertura, cierre, máxima y mínima) correspondientes al ejercicio 2020 muestran los valores representativos de deuda para su negociación en Rueda de Bolsa. En lo que se refiere a las cotizaciones de renta variable, en el 2020 no se registró negociación en rueda de bolsa.

Renta fija

Código ISIN	Neumónico	Año - Mes	Cotizaciones 2020				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP 13300D016	MIBAN2BS1A	2020-11	106.2700	106.2700	106.2700	106.2700	106.2700
PEP 13300D016	MIBAN2BS1A	2020-12	106.0693	105.7500	106.0693	105.7500	105.8608

Fuente: Mibanco

7.1.10. Política de Inversiones

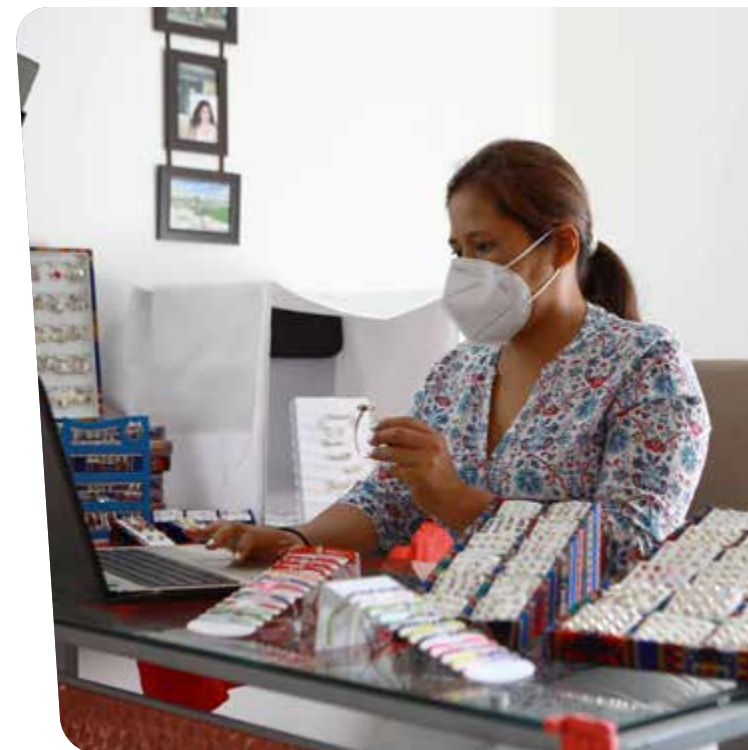
Nuestras inversiones acompañaron la evolución de nuestro modelo de negocio: desde uno tradicional intensivo en gente y oficinas, hacia uno multicanal híbrido guiado por información y análisis, centrado en mejorar la experiencia de nuestros clientes. Esta fue una oportunidad inmejorable para fortalecer la cultura e innovación de nuestro personal y desarrollar las capacidades de nuestros modelos predictivos e infraestructura tecnológica para soportar la evolución de nuestro modelo que incluye el desarrollo de canales digitales fortaleciendo la ciberseguridad en nuestras operaciones.

En el desarrollo de estos ecosistemas digitales suministramos a nuestros asesores herramientas que permitan el enrutamiento inteligente de la solicitud de crédito directamente en campo y a los clientes herramientas que permitan la digitalización de sus consultas, procesos y pagos ayudando a impulsar sus negocios. Así también, se establecieron alianzas comerciales que implican un modelo de negocio totalmente digital expandiendo nuestra base de clientes bajo riesgo controlado. Adicionalmente, se establecieron sinergias con empresas del grupo

que permitieron brindar seguros con cobertura adicionales y pasarelas de pago diseñadas a medida de nuestros clientes.

7.1.11. Relación económica con otras empresas

- **Préstamos recibidos relevantes.** Al cierre del año 2020, Mibanco mantiene importantes líneas de los programas gubernamentales Reactiva (S/ 2,485 millones) y FAE-MYPE (S/ 386 millones) mediante los cuales se otorgan créditos garantizados por el Gobierno convirtiéndose en el principal promotor de estos en el segmento microempresa. Así también, mantenemos una posición importante (S/ 733 millones) en la línea con nuestra matriz BCP.
- **Inversiones y créditos otorgados.** No se tiene inversiones o créditos otorgados de mayor cuantía al desarrollo normal de nuestras actividades recurrentes.



7.1.12. Situación tributaria

Conforme al artículo 2 inciso r de la ley del Impuesto General a las Ventas (IGV), los servicios de créditos no están gravados con el (IGV). Este inciso fue incorporado por el artículo 1º del Decreto Legislativo N° 965, publicado el 24.12.2006 y vigente a partir del 1.1.2007.

7.2. Gestión integral de riesgos

(No GRI - GIR) (GRI 102-15)

En Mibanco prima el relacionamiento con el cliente: conectarnos con sus sueños y acompañarlos en su progreso. En ese sentido estamos en la constante búsqueda de una gestión equilibrada que busca lo mejor para el cliente, para el colaborador y para el banco.

Hemos desarrollado modelos, herramientas y procedimientos que buscan acompañar el crecimiento con un adecuado nivel de riesgo y rentabilidad, dando a cada segmento identificado la mejor propuesta de valor. Trabajamos arduamente para poder dar a nuestros clientes un nivel de servicio que garantice una excelente experiencia, actuando con agilidad y rapidez. El mundo digital es un gran reto, el mismo que se viene abordando sin por ello descuidar el aspecto personal.

7.2.1. Riesgo de crédito

En el 2020 se crearon tres gerencias de servicio buscando una mayor especialización y enfoque en la gestión. Por un lado, la gerencia de Modelos y Data donde se refuerza el aspecto analítico para el desarrollo de modelos para la gestión y modelos ad-hoc para nuevos segmentos de negocio. El equipo de Pautas y Procesos ha venido desarrollando herramientas que acompañen el crecimiento y desarrollo de nuevos modelos de negocio y formas de operar.

En un año tan complejo como fue el 2020, estas herramientas permitieron responder rápidamente a las exigencias del mercado en un entorno de crisis y cambio constante.

Finalmente, el equipo de Seguimiento debió reformular el enfoque tradicional para estar más cerca y alerta ante la nueva realidad y situación a la que se enfrentaban nuestros clientes.

La interacción de las áreas entre sí y con las áreas comerciales que en el día a día levantaban información relevante para la gestión, permitió desarrollar modelos de atención que han permitido continuar con el apoyo requerido por nuestros clientes dentro de la coyuntura.

7.2.2. Recuperaciones

Enmarcada por la crisis sanitaria, en el primer semestre del año, nuestra estrategia de cobranza estuvo focalizada en ofrecer, a través de nuestros canales presenciales y no presenciales, soluciones de pago acorde a la situación de nuestros emprendedores.

En el segundo semestre del año, nuestra estrategia estuvo focalizada en acompañar las soluciones de pago señaladas. A pesar de la crisis, hemos logrado buenos indicadores de pago en nuestra cartera, lo cual denota la capacidad de resiliencia del emprendedor de nuestro sector.

Adicionalmente, realizamos algunos cambios en la estructura de ciertos equipos de cobranza para poder lograr un mejor acompañamiento del portafolio bajo gestión.

7.2.3. Riesgo operacional, continuidad del negocio, seguridad de la información y prevención e investigación de fraudes

Entre el mes de enero y marzo se hace efectivo el incremento en los activos ponderados por riesgo operativo del Banco como consecuencia de la revisión del Método Estándar Alternativo (ASA) de la SBS. Se ha venido trabajando en la subsanación de las observaciones dejadas por el Regulador, logrando cerrar el 52 % de ellas a pesar de las dificultades originadas por la crisis sanitaria.





A mediados de marzo se activó el Comité de Gestión de Crisis del Banco para tomar las acciones necesarias ante el COVID-19, sesionando de manera regular hasta el mes de setiembre. Se implementaron diversos protocolos de bioseguridad en todas las oficinas y agencias, y se pasó a trabajo remoto al personal cuyas funciones no requerían asistencia presencial. Al cierre del año, se confirmaron más de 3300 casos de contagio de colaboradores (de los cuales más del 96% ya se han recuperado) y el lamentable fallecimiento de 5 de ellos. Los gastos operativos extraordinarios relacionados a COVID-19 totalizaron 20 millones de soles.

Durante el 2020, en Riesgo Operativo, se asesoró a los equipos de negocios y soporte en la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos operativos de nuevos productos y cambios significativos relacionados a proyectos estratégicos del banco (11 evaluaciones) y proveedores críticos (14 evaluaciones); así como en los cambios y mejoras de los procesos del banco (18 evaluaciones).

Asimismo, se reconoció con incentivos monetarios y no monetarios, a los primeros puestos destacados en la gestión de riesgo operativo de la Oficina Principal y Agencias. Se ejecutaron 13,501 horas en capacitación al personal del Banco en modalidades presencial y virtual.

En Continuidad del Negocio, se siguió con la implementación de contingencias tecnológicas en el centro de procesamiento de datos alterno y se actualizaron los planes de continuidad, así como las evaluaciones de riesgos asociados a los productos, canales y servicios de soporte y apoyo vitales.

Se realizaron 28 ejercicios con la participación del personal del Banco involucrado en la gestión de continuidad y con los proveedores vitales, con la finalidad de reforzar las actividades a ejecutar en caso de incidentes de interrupción en las operaciones. De estos ejercicios, se pueden destacar: la activación del Centro de Procesamiento de Datos Alterno

para probar funcionalidad del Core Financiero y los aplicativos críticos y las pruebas con la participación de los proveedores vitales.

Como parte del Programa de Ciberseguridad, se mejoraron e implementaron nuevos controles que tienen como objetivo continuar mejorando el nivel de madurez de ciberseguridad del Banco, que usa como referencia el *framework* de ciberseguridad de la Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC). Para ello, se trabajó en 17 proyectos para mejorar la gestión e implementar capacidades de ciberseguridad, tales como gestión integral de monitoreo, segmentación de redes, enmascaramiento de datos y desarrollo seguro, algunos de los cuales continuarán su desarrollo durante el 2021. Para desarrollar dichos proyectos y darles sostenibilidad en el tiempo, fue necesario incorporar a la organización 21 profesionales adicionales.

Finalmente, en Mibanco somos conscientes de la importancia de prevenir e investigar potenciales fraudes internos y externos, así como fortalecer una cultura de prevención. En esa línea, se avanzó con el despliegue de la herramienta de monitoreo transaccional en operaciones crediticias con el fin de prevenir el fraude en originación de créditos. Además, continuamos con el proceso de evaluación preventiva de riesgos de fraude bajo enfoque COSO, así como el acompañamiento de las evaluaciones de riesgo por cambios significativos y nuevos productos.

Para la implementación de la cultura de prevención señalada, se completó la capacitación de fraudes a los colaboradores del Banco logrando 98% de participación, así como el dictado de 12 charlas presenciales o virtuales a líderes y personal interno que requieren mayor atención en temas de detección de fraude, investigación y respuesta. Por último, se continuó con el alineamiento corporativo en el frente de Gestión de Fraudes - Credicorp.

7.2.4. Riesgos de tesorería

En el 2020, se desarrollaron proyectos que permiten una gestión de riesgos más robusta, los cuales involucraron:

- Desarrollo de herramientas para la proyección de indicadores de riesgo de mercado y liquidez, brindando mayor soporte a la gestión de la Tesorería y optimizando tiempos.
- Desarrollo del proyecto para el remplazo de la curva libor en las mediciones y monitoreo de riesgo de mercado.
- Actualización del modelo LaR (Liquidity at Risk) y desarrollo del indicador Core Deposit, proyectos que se culminarán en el 2021 y mejorarán la gestión de liquidez y ALM.
- Actualización del modelo de CVA (Credit Value Adjustment) para derivados.
- Implementación de análisis y mejoras del monitoreo de Riesgo de Tesorería, que nos permite mejorar la información para la gestión de la Tesorería.

Así también, en el marco de la crisis sanitaria por el COVID-19, se realizaron acciones orientadas a acompañar a la Gerencia del Área de Tesorería y Mercado de Capitales en una gestión preventiva de los riesgos de tesorería.

7.2.5. Manual de créditos y actividades excluidas de crédito

En Mibanco nos aseguramos de no financiar actividades ilícitas que atenten contra el ambiente, contra los derechos humanos o contra los derechos laborales. Contamos con una Política de Crédito y Manual de Créditos donde incluimos una lista de actividades de exclusión. Nuestro personal de negocios, además, está capacitado para identificar los riesgos y prevenir el financiamiento de actividades ilícitas o con impacto negativo al ambiente o la empresa. Durante el año 2020 se realizaron cambios en la Política de Crédito en respuesta a la crisis sanitaria previniendo el otorgamiento de créditos que puedan tener alto riesgo de incumplimiento o mala calificación de clientes a futuro.

(GRI 102-11)

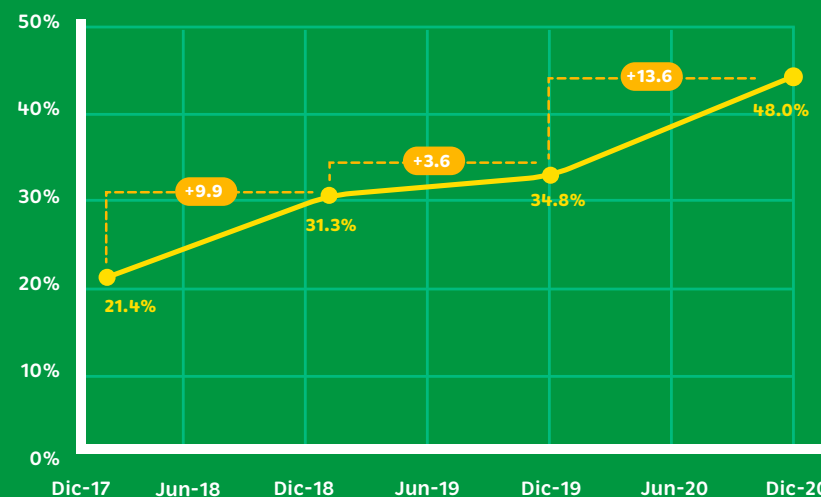
7.3. Gestión de Soporte Centralizado y modernización tecnológica

7.3.1. Optimización de Cargas Operativas

En Mibanco, optimizamos nuestros procesos para mejorar y disminuir la carga operativa de nuestros equipos y lograr mayores eficiencias. Una de estas iniciativas estuvo enfocada a continuar la mejora del ratio de derivación de transacciones de las agencias a los canales alternos (48 % al cierre de año). Sin embargo, dicho ratio tuvo como principal impulso de su crecimiento la crisis sanitaria (marzo 2020 - actualidad) debido a los cierres de agencias por cuarentena.

**Transformamos
la vida de
las personas**

Derivación de transacciones a Canales Alternos



Transacciones (M)	Dic-17	Jun-18	Dic-18	Jun-19	Dic-19	Jun-20	Dic-20
	1,323	1,280	1,487	1,494	1,619	737	1,308

Fuente: Mibanco

Una de las acciones implementadas en el último trimestre del 2019 fue el despliegue del piloto Rol Ventanilla, donde se identificó la oportunidad de liberar un 26 % del tiempo de este puesto para dedicarlo a mejorar los niveles de servicio e impulsar las ventas en agencias. Sin embargo, por efecto de la crisis sanitaria (marzo 2020 - actualidad) tenemos evidencia de estas mejoras hasta febrero de 2020 (+11 % vs línea base).

Transacciones por canal

	Trxs Dic -20 (M)	Var. Anual
Ventanilla MB	680	-35.0 %
Agente BCP	206	-8.5 %
Kasnet	183	-6.5 %
ATM	146	93.7 %
BN	24	-35.2 %
Otros	70	70.2 %
Total	1,308	-19.2 %

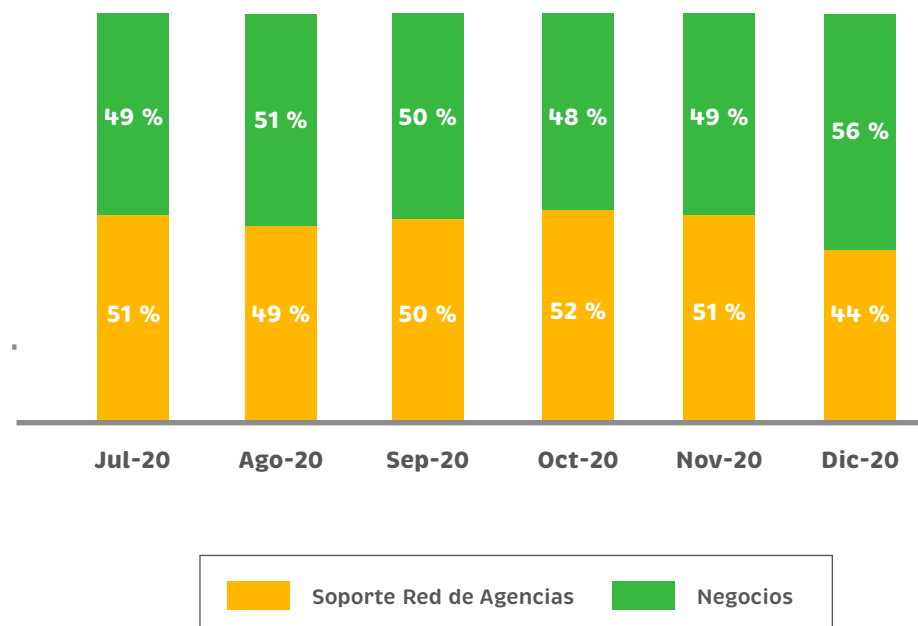
Fuente: Mibanco

7.3.2 Proyectos implementados

Proyecto Desembolsos 5k

En la búsqueda de optimizar los procesos para mejorar y reducir el tiempo de espera del cliente en agencia, en el segundo trimestre del 2020 desplegamos a nivel nacional el Proyecto Desembolsos 5k, el cual consiste en que el proceso de desembolso hasta S/ 5,000 sea realizado por el Asesor de Negocios y ya no con el equipo de Soporte Red de Agencias. Al cierre de año, se obtuvo una participación del equipo de negocios del 56 % de los créditos menores a S/ 5,000, lo cual permitió reducir el tiempo de espera en la agencia y lograr desembolsos más ágiles y personalizados para el cliente.

Participación Negocios en Desembolsos <5k



Fuente: Mibanco



Proyecto Piloto integrado de Digitalización de Expedientes en Agencias

Otro de los retos de la coyuntura fue la búsqueda de herramientas que faciliten los procesos de venta, evaluación, aprobación y desembolso de créditos. Por ello, se desplegó el piloto integrado de Digitalización de Expedientes en Agencias que contempló iniciativas de mejora con el proceso de otorgamiento de créditos.

El piloto, realizado en 4 agencias laboratorio de Lima, permitió contar con un proceso de evaluación remota para clientes recurrentes con un repositorio digital de expedientes, facilitando la disponibilidad inmediata del expediente de crédito para la evaluación y revisión y eliminando la dependencia del papel en el proceso de desembolso.

En diciembre del 2020 se identificó un potencial de clientes para evaluación remota del 56 % del total de la cartera activa e inactiva y el 5 % del total de desembolsos se realizó a través de este proceso. En el 2021 se desplegará para toda la Red de Agencias

Proceso de mantenimiento de créditos, reclamos y requerimientos

Por efecto de la coyuntura de salud, se incrementaron las operaciones relacionadas al proceso de mantenimiento de créditos y reclamos y requerimientos, las cuales fueron atendidas mediante dos acciones:

- Uso de capacidad variable entre los equipos
- Incorporación al trabajo remoto de 45 personas de población vulnerable de Soporte Red de Agencias a quienes se les proveyó de recursos necesarios para trabajo en casa, un estándar de producción acorde a su experiencia y nuevos mecanismos de supervisión y control.

31 mejoras en el Área de Servicios Centrales que permitieron liberar 345 horas de trabajo y mejorar el ambiente de control

Gestor Digital

La coyuntura también exigió ser partícipes de la creación de nuevos flujos de procesos por la implementación de los productos digitales tales como: Apertura de cuentas vía web, depósito a plazo fijo y línea de crédito online, desembolsos mi efectivo semilla, entre otros. Lo antes mencionado, requirió que se definieran criterios de custodia digital, creando el rol de Gestor Digital.

Programa Hagamos Historia con Mibanco

Este programa nace con el objetivo de promover, desarrollar y sostener una cultura de mejora continua que involucre a todos los colaboradores y que aporte a la creación y adición de valor en los procesos, productos y clientes. El programa contó con la participación de 12 equipos, la red de coaches de innovación y Lean Six Sigma, los cuales orientaron a los equipos en el desarrollo de sus iniciativas, logrando obtener:

- Mejoras en el tiempo de alta de clientes del pasivo,
- Reducción en ~65 % el tiempo de ciclo del envío/recojo de cajas para la custodia de documentos,
- Reducción en ~40 % el tiempo de atención de las solicitudes de retenciones
- Reducción en ~70 % del tiempo del auditor para la generación de reportes para auditoría, entre otros logros.

Proyecto Pico y Placa

A partir de junio de 2020 se desplegó el proyecto Pico y Placa liderado por el equipo de Inteligencia y Analítica Avanzada y que contó con la participación de Soporte Red de Agencias. El proyecto consistió en dividir el personal de toda la agencia en dos equipos (A y B) y alternarse los días de trabajo. Con ello, se detectarse un caso positivo en el personal de uno de los equipos, la agencia continuó operativa con el otro equipo hasta el término de la cuarentena del primero y retomaron la alternancia. Los resultados del proyecto al cierre de año son: 3,293 días de cierre evitados/reducido y S/ 7.2 millones de pérdida reducida.



Servicio de Escritorios Virtuales

Se llamó así a la implementación del teletrabajo para darle continuidad a nuestras operaciones durante la crisis sanitaria. Esta ejecución se realizó tanto en la nube como en el data center y consistió, entre otros, en la activación aproximada de 1,200 cuentas en VPN para poder conectar a todo el personal de Staff y negocios de manera remota y segura, conectando a más de 5,300 usuarios desde sus casas.

Finalmente, a raíz de la coyuntura, la cantidad de llamadas recibidas por Banca Telefónica se incrementó, principalmente por las consultas de reprogramaciones y congelamientos de deuda, en promedio 30 % con picos en los meses de marzo (+62 % vs pre COVID-19) y agosto (+73 % vs pre COVID-19). Esto impactó en el nivel de atención el cual descendió -16 % en promedio y el nivel de servicio en -24 % con picos en marzo, agosto y setiembre.

7.3.3. Roadmap de la Modernización de la Arquitectura Tecnológica

(No GRI - TD)

En 2020 la hoja de ruta hacia la modernización de la arquitectura tecnológica ha continuado su avance con la implementación de 5 nuevas plataformas: Microservicios, Servicios, Mensajería asíncrona, Motor de Notificaciones y Transferencia de Archivos; las cuales se pueden definir como un nuevo set de herramientas que junto al uso de APIs consolidado en 2019 dejan listos los fundamentos para que en 2021 se pueda hacer uso de su potencial para:

1

Liberar a nuestro core bancario Topaz de tareas ajenas a su propósito “trasladando” estas tareas a las nuevas plataformas en busca de mayor flexibilidad, eficiencia y progresivamente mayor velocidad para responder a nuevas necesidades.

2

Reaccionar de manera automática y casi simultánea a acciones que realicen los clientes, por ejemplo: ante depósitos o retiros de sus cuentas se puede activar las acciones más convenientes ya sean comerciales, de fidelización, de cobranza, etc. Lo cual permite asumir un enfoque proactivo y de mayor impacto en la experiencia del cliente.

3

Centralizar todas las notificaciones hacia clientes, así cuando sea necesaria una nueva notificación correo, push notification, sms por parte de algún aplicativo o canal del banco se pueda reusar la plataforma implementada reduciendo así tiempos de habilitación, pero sobre todo podemos gestionar de una mejor manera nuestros contactos con el cliente.

4

Trasladar grandes volúmenes de información desde y hacia entidades externas al banco incluida la nube, de manera segura, automática, y eficiente. Con estas plataformas listas para operar en el 2021 queda que los proyectos las utilicen en beneficio de mejorar la experiencia de los clientes, mejorar el Time to Market y hacer frente a los retos digitales que demandan que la tecnología vaya asumiendo un rol clave en el desarrollo de las estrategias.

Durante el año también se han fortalecido otras capacidades tecnológicas y hay 2 que sobresalen por su importancia:

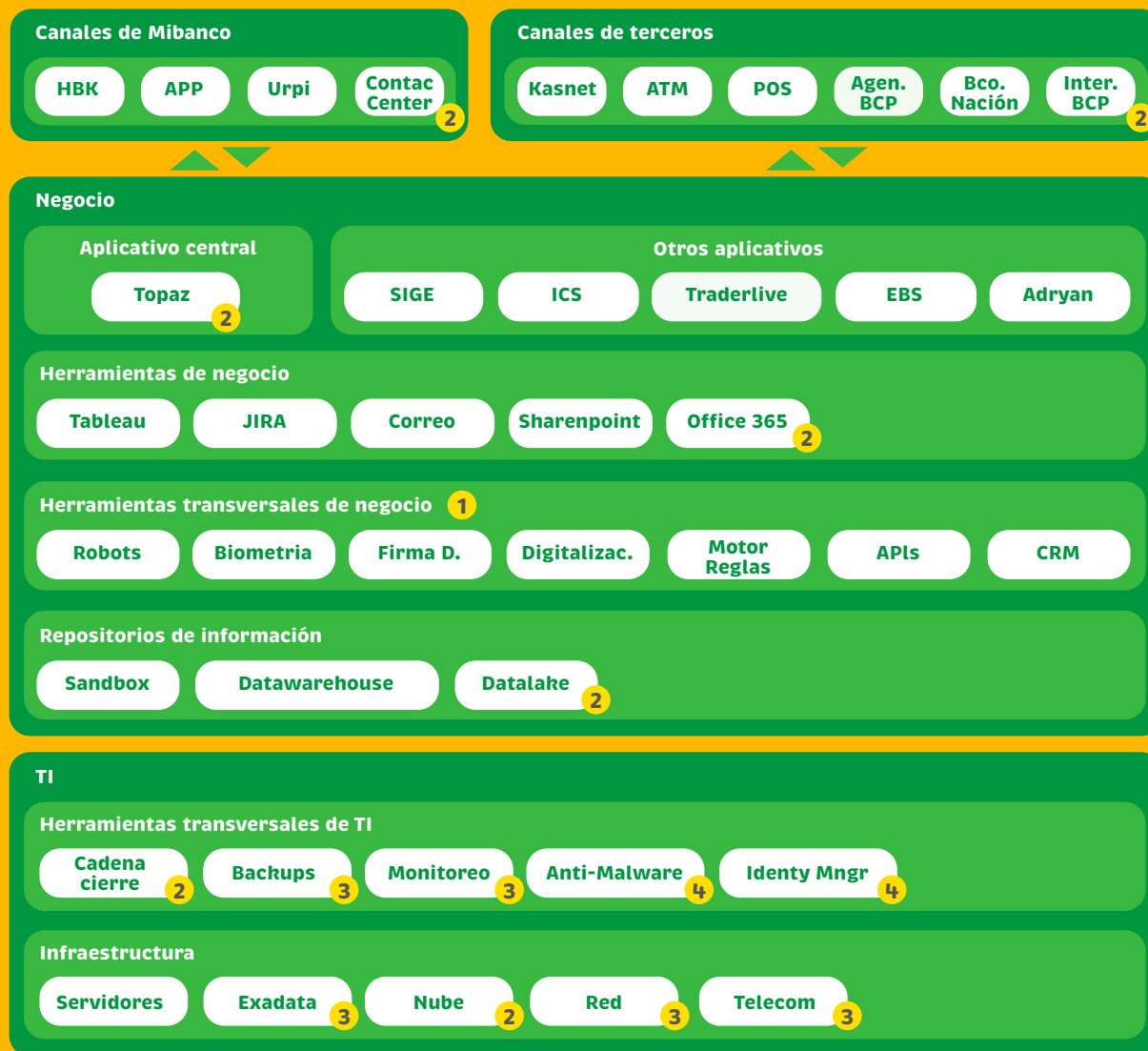
- **Infraestructura en la nube:** Debido a las medidas de aislamiento social y con la finalidad de mantener las operaciones del banco, se activó el teletrabajo para todos los colaboradores. Para hacer esto posible fue necesario hacer una adopción tecnológica de recursos en la nube lo cual permitió que los Asesores de Negocios, entre otros, recuperen su productividad, contar con software y herramientas tales como Office 365 y Escritorios Remotos abre una serie de posibilidades para movilizar infraestructura física a la nube en la medida que sea necesario.
- **Monitoreo de Seguridad:** Como parte del programa de ciberseguridad se han renovado y adquirido nuevos servicios de ciberprotección, a la vez se han implementado nuevas plataformas especializadas para cubrir brechas de seguridad.

Capas tecnológicas habilitadoras

Frentes del Programa de Modernización TI

- 1 Habilitadores
- 2 Nuevas arquitecturas
- 3 Sostenibilidad TI
- 4 Ciberseguridad
- 5 Procesos y metodologías

Plataforma de Integración



Seguridad

Monitoreo

Metodología de gobierno

7.3.4. Maximizar la estabilidad de los servicios tecnológicos

En este frente, el banco tuvo como principales temas resolver la necesidad de ampliar la visibilidad del Monitoreo agregando el frente de Seguridad de Información y así tener una vista integral, para lo cual se desarrolló el Programa de Monitoreo Integral - Fase 1, el cual tuvo como objetivos implementar nuevas herramientas de monitoreo y gestión para cubrir algunas brechas. Así pudimos diseñar una nueva estructura organizacional para hacer frente a estas nuevas capacidades y desarrollar procesos integrados de gestión de eventos, incidentes y problemas.

En la misma senda, las áreas de Sistemas, Arquitectura y Seguridad de Información finalizaron con éxito la implementación del este programa y el proceso de tercerización del Monitoreo de Seguridad (SOC) que permiten ampliar la visibilidad de eventos de disponibilidad y seguridad, así como agilidad de los procesos y garantizar la estabilidad de los servicios tecnológicos.

Adicionalmente, el equipo de Sistemas finalizó con el piloto para la Migración y despliegue de la herramienta colaborativa Office 365, incluyendo los controles de seguridad, a las posiciones de la red de agencias. Con ello, en el 2021 se desplegará el Proyecto de Migración, el cual tiene un impacto estimado en 9,600 colaboradores, quienes comenzarán a consumir de los servicios en la nube dentro y fuera de la red del banco.

7.3.5. Brindar un servicio extraordinario

En el frente de servicio, enfrentamos diferentes desafíos que nos invitó a adaptarnos rápidamente, y sobre todo, a poner en práctica nuestros principios culturales gracias a la cercanía, compromiso y disposición de Soporte Red de Agencias, donde:

1

Se aplicó el principio #Cuidamos, al facilitar el teletrabajo a casi 100 compañeros(as) de Soporte Red de Agencias, considerando su situación de vulnerabilidad ante la crisis sanitaria que enfrentamos.

2

Se aplicó el principio #Cooperamos, al brindar soporte a otras áreas con los Reprogramados, Cambios de Tasa, Externos y realizar los Desembolsos de Programas del Gobierno: Reactiva y FAE.

3

Se aplicó el principio #Innmejoramos, al implementar una metodología de Supervisión de agencias que permita asegurar los controles operativos de manera remota.

Por otra parte, el equipo de Sistemas realizó acciones para satisfacer al cliente interno, enfocadas, principalmente, en dar soporte a las mesas ágiles que habilitan capacidades digitales y que ayudan a la derivación mediante aplicaciones móviles. Además, se continúa con la adopción de nuevas tecnologías que permiten desarrollar aplicaciones más escalables y de fácil mantenimiento. También se adquirió herramientas para el desarrollo de software dentro del marco de ciberseguridad.

Durante el mes de marzo se configuraron productos de acuerdo con las definiciones del negocio durante la crisis sanitaria. Esto demandó una gran capacidad de coordinación con todos los equipos para tener en tres semanas un producto listo para los clientes finales. Posteriormente, la etapa de soporte a estos productos demandó un alto involucramiento de todos los equipos para la revisión y monitoreo de procesos batch que debían ser monitoreados 24/7 durante los dos meses siguientes.



7.3.6. Incrementar la venta de productos y servicios

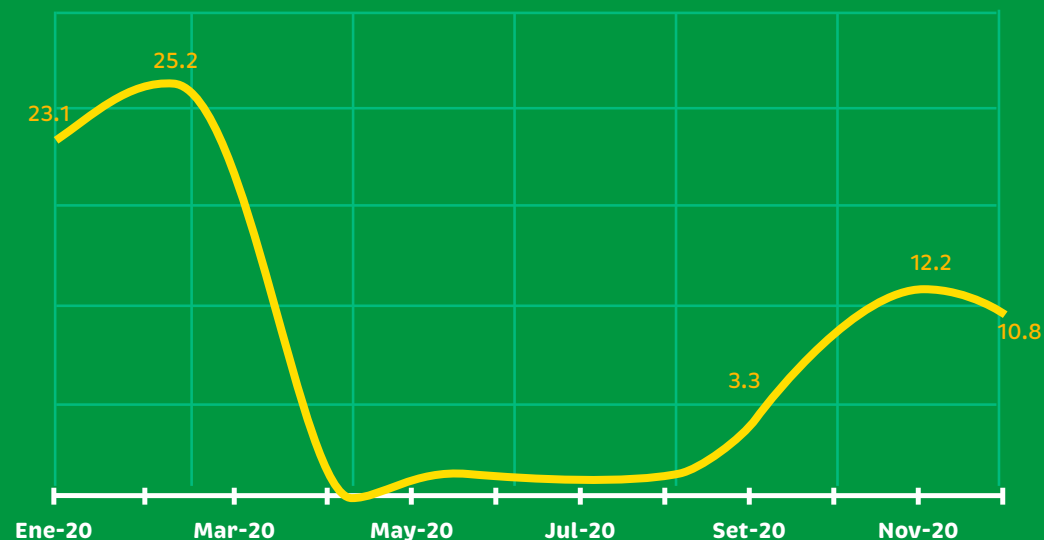
El equipo de Soporte Red de Agencias, consolidado ya como un canal alternativo de ventas, inició el año 2020 con un importante número de ventas de Ventana Ganadora (líneas de crédito). Sin embargo, durante el periodo de Estado de Emergencia la venta tuvo una caída ya que se priorizó el servicio al cliente y no se contaron con *leads* de ventas.

A partir del mes de setiembre se ha retomado el proceso de venta y se muestra una recuperación como resultado de acciones tales como:

- Mejora en el timing de carga de *leads*.
- Seguimiento en la Productividad Comercial Individual y Metas Comerciales.
- Alertas de oferta a clientes en los comprobantes de pago de transacciones en canales alternos.
- Gestión de *leads* a través de llamadas telefónicas.



Ventana Ganadora 2020 Soporte Red Agencias



Fuente: Mibanco

Finalmente, al cierre de diciembre se tiene un aporte de 14.3 % del total de colocaciones y 4 % del total de monto colocado a nivel banco.

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

Llegamos a todas nuestras agencias con equipo de bioseguridad y se monitoreó constantemente a nuestros colaboradores afectados.

ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD EN AGENCIAS

Elementos para Colaborador al 100%

1

Mascarillas

2 por día reposición
c/45 días



2

Protector facial



3

Alcohol uso personal

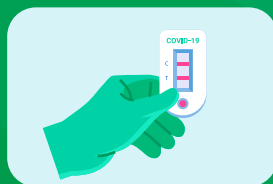
reposición c/45 días



4

Pruebas rápidas covid-19

campañas en agencia



Elementos en Agencias - al 100%

5

Termómetro para colaboradores

2 por día reposición
c/45 días



6

Alcohol uso interno

reposición c/45 días



7

Barreras en puestos de atención



Barreras de acrílico al 100%

Elementos para el Cliente al 100%

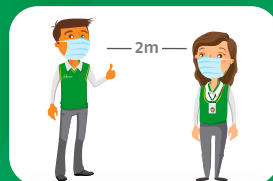
8

Alcohol Clientes
(Ingreso)



9

Distanciamiento
interno



10

Afiche Cliente
normativo



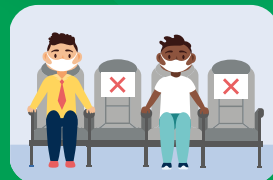
11

Tachos para
residuos de EPP



12

Distanciamiento
banquetas



13

Felpudos
desinfectantes



14

Distanciamiento
externo



15

Afiche en
ATM



16

Lapiceros
exclusivos



17

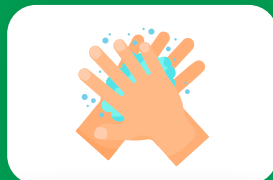
Temperatura a
Clientes



Afiches de refuerzo al Colaborador al 100%

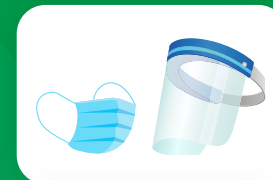
18

Afiche correcto lavado de manos



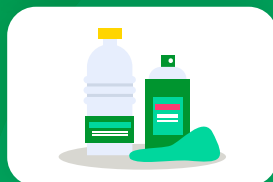
20

Correcto uso de EPP colaborador



19

Afiche para kitchenet



21

Afiche dispensador papel toalla



Elementos adicionales por Ordenanzas Municipales (49)

22

Gorro, guantes, mandil

Impacto en 65 agencias



23

Aforo menor a 50%

Impacto en 12 agencias



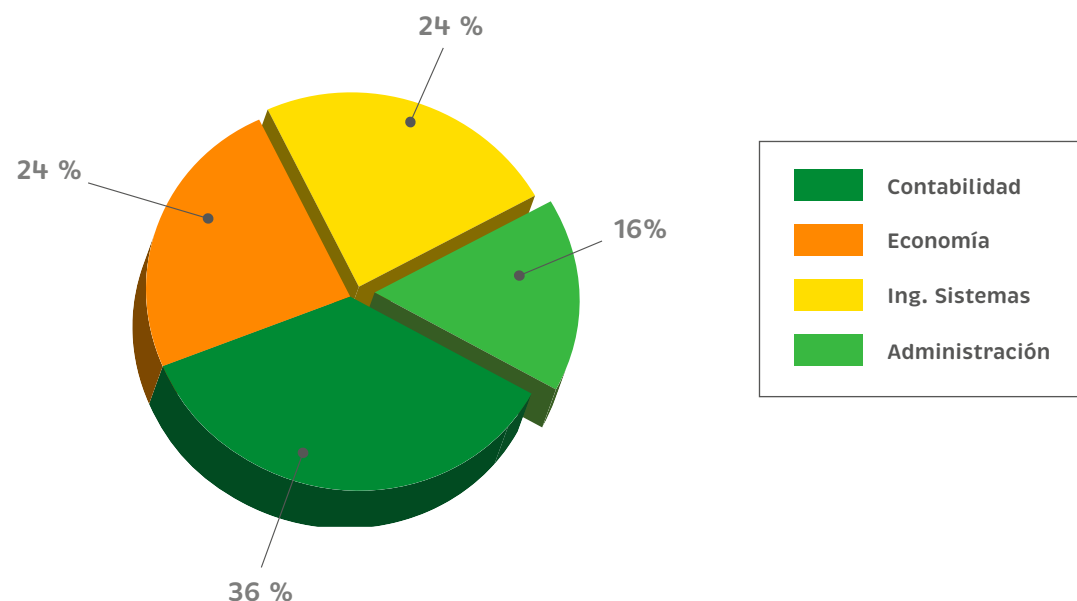
7.4. Gestión de control interno

7.4.1. Mecanismos de control operativo

En Mibanco evaluamos permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de Gestión de Riesgos, Control y Gobierno Corporativo, a través de la División de Auditoría Interna (DAI) con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación mediante el aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Para ello, la DAI cuenta con la siguiente estructura:

- Gerencia y Subgerencia de Auditoría de Agencias, Gerencia de Riesgo de Crédito, Gerencia de Procesos y TI, y, finalmente, la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad.
- Un equipo de 45 colaboradores al 31 de diciembre del 2020, especializado y multidisciplinario con alto nivel de conocimiento.

Carreras del Equipo de la División de Auditoría Interna



Fuente: Mibanco

Adicionalmente, 11 % del personal cuenta con estudios de maestría y 27 auditores cuentan con 60 certificaciones internacionales en total.

Durante el 2020, la DAI emitió un total de 270 informes, de acuerdo con el siguiente detalle:

Informes de auditoría realizados

Tipo de Evaluación	Informe 2020
Evaluaciones a Agencias y Oficinas especiales *	220
Requeridas por la SBS	27
Evaluación de Procesos	18
Evaluación de Procesos Informáticos	5
Total	270

*Incluyen 32 evaluaciones presenciales.

Fuente: Mibanco

El cumplimiento de nuestro Plan Anual en el 2020 fue de 103 %, el mismo que ha cubierto 67 % de las agencias. También evaluamos los principales procesos del banco, relacionados con los Riesgo de Mercado y Liquidez, Riesgo Operacional, Riesgo Crediticio y Riesgo Tecnológico. Es importante resaltar que el Plan Anual de Auditoría del periodo 2020 fue realizado bajo el enfoque de auditoría basada en riesgos.

Añadimos que Auditoría Interna ha implementado nuevos tipos de evaluaciones que le han permitido optimizar sus recursos y tener mayor alcance en sus revisiones, tales como: auditorías no presenciales a la red de agencias (188 exámenes), auditorías colaborativas utilizando de manera intensiva data analítica (4 exámenes) y auditoría de modelos (2 exámenes). Con ello, se busca evaluar el funcionamiento permanente del sistema de control interno del

Banco, robusteciendo así, los mecanismos de monitoreo para la resolución de desviaciones y atención a las oportunidades de mejora.

Respecto al Sistema de Control Interno (SCI) realizado por la DAI, este ha sido diseñado conforme al Internal Control - Integrated Framework de COSO en su versión del año 2013, definiéndolo como el proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y todo el personal responsable de proveer una seguridad razonable en lo concerniente al cumplimiento de objetivos relacionados con Operaciones, Reporte y Cumplimiento.

Asimismo, el Proceso de Evaluación del Sistema de Control Interno (SCI) de Credicorp y Subsidiarias, el cual incluye a Mibanco, se realiza utilizando el enfoque establecido por COSO, basado en el análisis de 17 principios y 5 componentes de control. Al cierre del 2020, se concluye que el Banco ha establecido una cultura que fomenta la integridad, los valores y el trabajo en equipo en búsqueda de obtener los objetivos planteados. También contamos con controles a nivel de Entidad cuyo alcance involucra principalmente la presencia y efectivo funcionamiento de los principios relacionados con los Componentes de: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Supervisión que garantizan un adecuado Sistema de Control Interno en el proceso de emisión de reportes financieros y no financieros.

Conforme al Reglamento del Directorio, el Comité de Auditoría tiene la finalidad de llevar a cabo la supervisión, monitoreo y revisión independiente de los procedimientos de control interno de Credicorp y subsidiarias (que incluye a Mibanco). En ese sentido, las sesiones del Directorio de Mibanco se realizaron cumpliendo sus funciones, con la frecuencia establecida y tomando en consideración lo establecido en



la Norma N°272-2017 “Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos” y normativa interna (Ver Anexo II). Asimismo, los acuerdos del Directorio se vienen ejecutando, conforme lo establecido en las respectivas actas.

Con el objetivo de garantizar que se realicen las acciones necesarias para proteger razonablemente los activos y asegurar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas, la Gerencia de Auditoría Interna ejecuta la evaluación de los controles internos; la cual pone especial atención en el diseño de procedimientos de control interno del banco. De esta manera, se procura que los procesos sean eficientes, la información financiera y no financiera tanto interna como externa sea razonable y que se cumplan con los requisitos legales aplicables. Esta evaluación también asegura que la Gerencia haya implementado las sugerencias y recomendaciones producto de las evaluaciones de control interno ejecutadas por Auditoría Interna, por los Auditores Externos, y por los distintos entes reguladores a través de la revisión de los informes correspondientes.

De igual manera, se realiza una evaluación del Sistema de Control Interno a Nivel Entidad (ELC - Entity Level Controls, por sus siglas en inglés), la cual describe los aspectos del Control Interno que tienen un efecto generalizado en el Sistema de Control Interno de una organización.

Los Controles a Nivel de Entidad (ELC) ayudan a asegurar que las directivas relativas a la gestión de toda la entidad se lleven a cabo, lo que permite:

- Determinar si los ELC proveen una seguridad razonable para que errores materiales sean prevenidos, detectados y corregidos oportunamente.
- Identificar debilidades en el diseño de los ELC que afecten el diseño de pruebas a nivel actividad.
- Determinar si los ELC crean un ambiente de control que permita la operación efectiva de los controles a nivel de actividad.

Finalmente, indicamos que la evaluación del control interno de Mibanco es permanente, dado que este es un proceso continuo. El Directorio de Mibanco, a través de la supervisión realizada por el Comité de Auditoría de Credicorp, el cual incluye a Mibanco, garantiza que las gerencias hayan implementado un adecuado Sistema de Control Interno en la organización, efectuando periódicamente un seguimiento al resultado de las evaluaciones a las auditorías programadas en el año. El Comité de Auditoría revisa tanto el resultado de las evaluaciones de Auditoría Interna como los casos en los que se presentan demoras para subsanar observaciones.

Por otro lado, la Unidad de Auditoría de Mibanco, ejecuta anualmente la Evaluación del Sistema de Control Interno de Mibanco, el mismo que es presentado al Comité de Auditoría Credicorp.



7.4.2 Información de auditoría externa

Honorarios de auditores externos

Criterios	2016		2017		2018		2019		2020	
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%
Auditoría	843,382	97	859,912	96	1,030,410	97	1,078,193	97	1,285,102	98
Relacionados a la auditoría			--							
Impuestos	30,208	3	31,718	4	32,497	3	32,497	3	32,497	2
Otros										
Total	873,590		891,630		1,062,907		1,110,690	100	1,317,599	100

Fuente: Mibanco

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



Es importante señalar que desde el mes de mayo 2020 se implementó la metodología de auditorías no presenciales a la red de agencias, optimizando la cobertura de revisión de oficinas por auditor y el alcance en las pruebas de controles a través de análisis de data. Algunos procedimientos que implicaban la observación física, fueron sustituidas con entrevistas telefónicas y cruces de información con analítica de datos.

Asimismo, para los equipos del staff se implementó el trabajo remoto; utilizando una red virtual privada (VPN), ello ha facilitado la comunicación e interacción de los colaboradores desde su casa a la red interna del Banco; lo que también ha permitido que las auditorías se realicen de manera remota, es importante mencionar que la ejecución de los controles (validaciones, conciliaciones, aprobaciones, etc); no ha sufrido variaciones, dejando las evidencias de manera electrónica.

8

**NUESTRA
GENTE**



NUESTRA GENTE

(GRI 401)

8.1. Experiencia del colaborador y clima laboral

Ganarse el corazón y la confianza de los peruanos que se atreven a progresar, es nuestra aspiración y forma parte del diseño de las acciones para cuidar a nuestros colaboradores y sus familias en todo momento. Como parte de nuestra identidad cultural, nos interesamos de forma genuina y de corazón por las personas, lo que se ve plasmado en el principio “Cuidamos”.

En este contexto cultural de nuestra organización, se presentó la crisis sanitaria por el COVID-19, poniendo a prueba cómo vivimos nuestros principios culturales y el propósito de transformar vidas y escribir historias de progreso. En función a lo anterior, en Mibanco priorizamos:



Cuidar la salud física y emocional de nuestros colaboradores y sus familias

- Monitoreo diario de su salud física y mental.
- Staff médico a dedicación exclusiva.
- Trabajo alternado para la Red de Agencias.
- Espacios de reflexión y conexión con líderes.
- Herramientas para el liderazgo remoto.



Cuidar las finanzas de nuestros colaboradores

- Disposición de préstamos sin intereses.
- Remuneración variable al 100 % al inicio de la crisis sanitaria.
- Asignación de movilidad.
- Incentivos para la población vulnerable que laboraba desde casa.

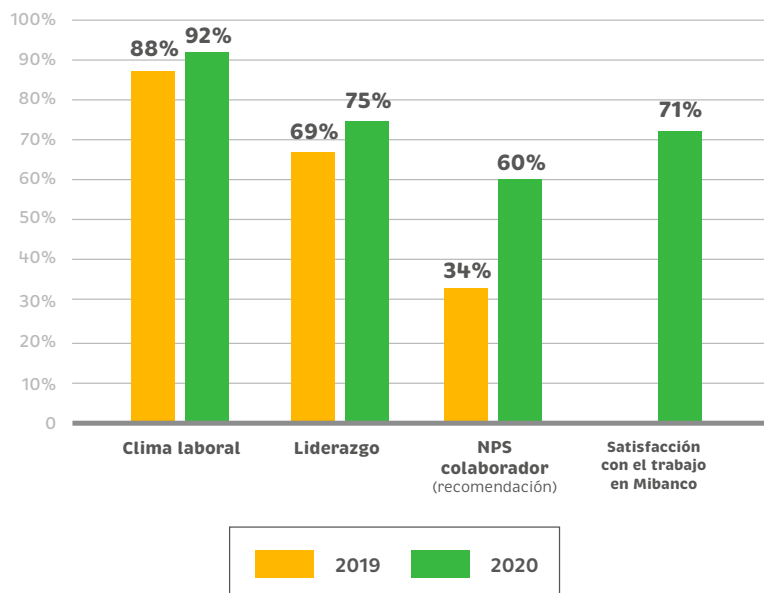


Brindarles herramientas para la gestión de la información

- Creación de Mibi, chat bot para consultas de colaboradores.
- Plataforma web para el registro de síntomas relacionados al COVID-19 y tomar medidas adecuadas e inmediatas.
- Se creó una matriz de agencias por criticidad COVID-19 para tomar decisiones focalizadas en protección de los colaboradores y sus familias.
- Plataforma virtual para procesos de selección, evaluación y entrevistas a candidatos.

Estas acciones originaron una respuesta inmediata de los colaboradores muy positiva y de gran compromiso con Mibanco y con la reactivación económica de nuestros clientes, lo que se ha visto reflejado en nuestros indicadores cualitativos de gestión del empleo:

Indicadores cualitativos de gestión de empleo



Fuente: Mibanco

Además de los señalados, contamos con el indicador de Sentimiento / Acompañamiento colaborador, que mide la percepción del colaborador sobre las acciones realizadas por Mibanco durante la crisis sanitaria, pasó de 39 % en marzo a 81 % en noviembre.

Nuestro Modelo de Gestión de Experiencia del Colaborador, adicionalmente, nos permite evaluar nuestro desempeño a partir de las siguientes 4 palancas:

Modelo de Gestión de Experiencia del Colaborador



Fuente: Mibanco

A este modelo se le agrega el Comité de Gobierno de Remuneraciones Variables, que garantiza que las decisiones con relación a los esquemas variables sean coherentes y alineados a los objetivos y aspiración de Mibanco y de nuestros colaboradores.

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



Contratación 2020.

La empresa dejó en suspenso la contratación de posiciones nuevas, orientándose sólo a cubrir posiciones claves y rotación.

Colaboradores Staff.

Desde el primer día de la emergencia sanitaria se otorgó herramientas digitales para el trabajo remoto durante la cuarentena se otorgaron facilidades para contar con sillas ergonómicas a toda la organización. Asimismo, se ha orientado a los líderes para reforzar su liderazgo en equipos remotos.

La Escuela de Microfinanzas.

Fue desactivada para el año 2020.

Reasignación de funciones.

Equipos cuyas funciones se habían visto reducidas por la crisis sanitaria fueron reasignados a posiciones donde generen mayor valor. Ejecutivos comerciales pasaron a servicios digitales. En algunos casos, algunos ejecutivos dejaron de pertenecer a Mibanco al finalizar sus contratos.

Población Vulnerable.

A los colaboradores que son población de riesgo se les otorgó licencia con goce de remuneraciones desde el primer día de la emergencia sanitaria. Progresivamente se les ha ido asignando funciones para que puedan laborar desde casa.

8.1.1. Desarrollo del talento (GRI 404)

En Mibanco tenemos el compromiso de fomentar y promover una cultura de aprendizaje y autoaprendizaje y propiciar acciones dirigidas a desarrollar los conocimientos y habilidades de nuestros colaboradores necesarias para garantizar un óptimo desempeño y su propio desarrollo.

Para ello potenciamos la Universidad Mibanco, que cuenta con siete facultades y nos permite llegar a todos nuestros colaboradores, e implementamos un programa de capacitaciones con indicadores específicos de cumplimiento.

Universidad Mibanco Facultades



Fuente: Mibanco

Con esta plataforma, durante el 2020:

- Desarrollamos programas de capacitación enfocados en el uso de herramientas digitales que faciliten y refuercen el trabajo remoto.
- Implementamos los programas “Líder en pantalla” y “Líderes que conectan” donde promovimos herramientas de gestión de equipos remotos. Para los líderes de red se desarrolló el programa “Gestionando eficazmente a mi equipo” donde se reforzó aspectos como los roles situacionales del líder, comunicación y organización.
- Orientado a la Red de Agencias, implementamos el entrenamiento en gestión telefónica tanto para la captación, seguimiento y cobranza, llegando al 100% de colaboradores entrenados, donde profundizaron sobre evaluación remota y presencial bajo la coyuntura actual.
- Desarrollamos el Programa Básico de Asesoramiento Digital, con una participación del 99 % de nuestros colaboradores de red, capacitándolos en herramientas que ayuden a los clientes en la reinversión de sus negocios; así como, en los productos digitales del banco como el App Mibanco, Culqui, Yape entre otros.
- Comprometidos con nuestros clientes, desarrollamos el programa “Como vender más siendo digital” para que nuestros emprendedores transiten a negocios digitales.

Para garantizar el éxito de nuestro programa de capacitaciones, hemos establecido los siguientes indicadores:

Indicadores de éxito de capacitaciones

Indicador	Meta 2020	Resultado 2020
% de participación	85	93
% de satisfacción	85	94
% de aprobación	14*	18**
% satisfacción de la calidad de retroalimentación		81

(*) Nota mínima aprobatoria
(**) Promedio de todo Mibanco

Fuente: Mibanco

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



La coyuntura aceleró el tránsito a la digitalización de los programas de capacitación, continuándose con cursos virtuales en nuestra plataforma, y capacitaciones on line, habiéndose desarrollado 160 espacios de aprendizaje virtual.

Además, la coyuntura generó que se desarrollen:

70 “Sesiones de escucha”, donde los líderes escucharon a sus colaboradores acerca de los retos, temores, entre otros, sobre el trabajo durante la crisis sanitaria, brindándoles herramientas para el manejo de estas situaciones. En estas sesiones participaron 527 líderes (94 %) con una satisfacción del 100 %.

“Charlas médicas”, donde un médico experto respondió a todas las consultas que tuvieron los líderes de la red sobre las medidas de bioseguridad a implementar en sus agencias.

“Conversatorio Pérdida, Duelo y Esperanza “donde un terapeuta orientó a las familias sobre como procesar el duelo frente a la pérdida de familiares por COVID-19.

8.2. Salud y Seguridad en el Trabajo

(GRI 403) (GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 403-4)
(GRI 403-5) (GRI 403-6) (GRI 403-7)

En Mibanco contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), el cual está alineado a los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley 29783, su Reglamento y sus modificatorias. También tenemos un Manual de Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos, determinación de controles y gestión de mapa de riesgos y un Reglamento de SST y llevamos actualización constante de las matrices IPERC. Todo esto se complementa con nuestro propio Comité de SST.

Nuestro sistema alcanza a todos los colaboradores a nivel nacional, incluyendo también a los practicantes en todos nuestras agencias y oficinas. También incluye las actividades desarrolladas por personal contratista o proveedor al interior de nuestras instalaciones.

Brindamos cobertura de salud al 100 % de nuestros colaboradores mediante las redes asistenciales de ESSALUD y, además, con la opción de afiliarse a un seguro privado EPS. Durante la crisis sanitaria incorporamos un call médico específico para absolver consultas médicas sobre síntomas de dicha enfermedad.

No obstante, para cualquier notificación de peligro riesgo laboral nuestros colaboradores cuentan con dos canales de reporte:

- Buzón y correo de Cumplimiento (cumplimiento@mibanco.com.pe) donde se comunican actos y condiciones subestándares dentro de las instalaciones. Durante el 2020 recibimos 4 reportes por el buzón de Cumplimiento y 142 reportes de acto o condición subestándar por el correo.
- Plataforma Jira donde pueden reportar los eventos no deseados que ocurran dentro o fuera de las instalaciones. Durante el 2020, recibimos 54 reportes de eventos no deseados.

Asimismo, todos nuestros trabajadores pueden retirarse del área de trabajo si detectan cualquier peligro contra su integridad y deben reportarlo por el buzón de Cumplimiento para que el Comité de SST puedan realizar las investigaciones respectivas.

Además de lo señalado, también contamos con un servicio de seguridad y salud en el trabajo el cual contribuye con la identificación y eliminación de peligros a través de una participación de los trabajadores en el desarrollo de los IPERC mediante una encuesta. Sus principales funciones son:

- Asesora al Comité de SST en la definición de lineamientos de seguridad y salud ocupacional y en la elaboración del Plan y Programa Anual de SST y colabora con su implementación
- Asesora al Comité de SST en la investigación de las enfermedades ocupacionales y accidentes e incidentes de trabajo
- Elabora el contenido de los cursos regulatorios de SST para colaboradores y capacita a los proveedores en los lineamientos de SST
- Desarrolla inspecciones de los ambientes de trabajo

Para garantizar la calidad de estos servicios, se desarrollan auditorías internas en la cual se evalúa la aplicación y el desarrollo de sus funciones.





Todos nuestros colaboradores tienen acceso a este servicio de SST a través del buzón y correo de Cumplimiento. Asimismo, pueden participar siguiendo los mecanismos establecidos en el Manual de Procedimiento Comunicación, Participación y Consulta:

- Votación electrónica de los miembros del comité de SST.
- Accesos a cursos virtuales.
- Buzón de consultas cumplimiento@mibanco.com.pe
- Comité SST paritario.

8.2.1. Sobre el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

En el año 2019 se instaló el Comité SST paritario y su periodo de función es de dos años; está conformado por 6 representantes del empleador y 6 de trabajadores. Sus funciones están descritas en el artículo 27 en el Reglamento de Organización y Funciones del comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

El Comité de SST:

- Se reúne mensualmente de forma ordinaria el avance de los objetivos del Plan de SST.
- Evalúa el desarrollo del Programa de SST.
- Investiga los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, con la finalidad de mantener condiciones laborales seguras y adecuadas en salvaguarda de todos los colaboradores.
- Dado el caso de la crisis sanitaria, también realiza el seguimiento a la implementación de las medidas de bioseguridad.
- Aprueba los procedimientos de SST (Reglamento Interno de SST, matriz IPERC, mapa de riesgos, Plan anual y programa SST, Programa de Capacitación SST etc; y tomar decisiones respecto de la gestión de SST.
- Reporta a la Gerencia General informes trimestrales de SST, accidente mortal y planes de acción.

8.2.2. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

Mibanco cuenta con un programa de capacitación anual de SST que cuenta con temas asociados a formación y específicos los cuales detallamos:

- SST 1: Identificación y reporte de actos y condiciones inseguras.
- SST 2: Gestión SST.
- SST 3: Curso COVID-19.
- SST 4: Prevención de riesgos IPERC.
- SST 5: Traslado Seguro.

8.2.3. Programas de Salud

En Mibanco tenemos programas de cuidado de la salud como un canal de asistencia psicológica, asistencia nutricional a tarifas especiales para nuestros colaboradores y sus familias. Asimismo, tenemos campañas de sensibilización que atienden peligros identificados en el trabajo, las enfermedades más comunes en el Perú y en la organización. Ofrecemos, en esa línea, protección a las gestantes a través del programa Contigo en la dulce espera, y también incentivamos las pausas activas para evitar el sedentarismo entre todos nuestros colaboradores. Durante la crisis causada por el COVID-19, los servicios de salud y prevención se orientaron a reforzar medidas preventivas, diagnósticos oportunos mediante pruebas de descarte, acompañamiento psicológico para todos los que lo solicitaban y reincorporación segura.

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



Durante la crisis sanitaria, el servicio de salud en el trabajo tuvo como objetivo el cuidado de la vida y la salud de todos nuestros trabajadores, proveedores, usuarios, visitas y clientes, a través de procedimientos para la vigilancia, prevención y control de su salud ante el riesgo de exposición al COVID-19. Durante este periodo de emergencia sanitaria realizamos, entre otros:

- Elaboración y revisión del Plan y el Protocolo para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el trabajo y en la prestación de servicios o productos.
- Elaboración del material para el curso COVID-19.
- Seguimiento a los registros de entrega de Equipos de protección personal específicos.
- Seguimiento a los registros de capacitación sobre Lineamientos de Bioseguridad, Uso de Equipos de protección personal.
- Inspecciones presenciales para verificar el cumplimiento de los controles COVID-19 implementados en agencias.
- Elaboración del Protocolo de Emergencias COVID-19.
- Revisión de los Mapas de riesgo incluyendo el riesgo de crisis sanitaria.
- Revisión de los IPERC para trabajo remoto e IPERC añadiendo el peligro COVID-19.

Durante la crisis sanitaria adquirimos:

Insumos	Unidades
Mascarillas Quirúrgicas	3,841,700
Protector Facial	22,940
Felpudos desinfectante y secante	350
Alcohol en Gel Personal	201,406
Alcohol en Gel Para Clientes	9,369
Termómetro	734
Gorros	317,650
Guantes	689,300
Mandiles	97,700

Debido a la priorización de acciones a causa de la coyuntura se aceleró el desarrollo de los procesos asociados, pero se retrasaron los procesos del Programa Anual definido a inicios de 2020 causando una brecha de 20 % en las actividades programadas de SST, como, por ejemplo:

- Monitoreos ocupacionales.
- Capacitaciones de manual de cargas.
- Inspecciones de Comité SST.
- Simulacros de emergencias.
- Ejecución de exámenes médicos ocupacionales.

Durante este periodo no se identificaron casos de enfermedades laborales ni se presentaron fallecimientos por este motivo. Sin embargo, si se presentaron casos de accidentes por condiciones subestándar (79 %):

(GRI 403-10)

- Cruce de animales (perros) ante colaboradores que se desplazan en moto.
- Delinquentes de la zona.
- Maniobras temerarias de otros vehículos en movimiento.
- Mal estado del lugar de tránsito (huecos, baches, etc.).

Todas estas condiciones, que están fuera del alcance de la organización, ocurrieron durante el desplazamiento en campo de los colaboradores.

Para atender estos casos, en Mibanco establecimos los siguientes planes de acción:

- Curso de inducción sobre traslado seguro.
- Correo de sensibilización dirigido al colaborador afectado.
- Difusión de lecciones aprendidas y recomendaciones dirigido a todos los colaboradores de agencia.
- Difusión de evento más crítico a través de boletín dirigido a la toda la RED de agencias.
- Revisión de matriz IPERC por puesto de trabajo.



8.3. Reducción de las desigualdades y derechos humanos

(GRI 405) (GRI 406) (GRI 407) (GRI 408) (GRI 409) (GRI 412)

En Mibanco aspiramos a lograr un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades en la trayectoria profesional de hombres y mujeres, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores.

De la misma forma, de cara a nuestro negocio, nuestro propósito de transformar la vida de las personas nos ha llevado a generar un compromiso directo mediante la inclusión financiera y el progreso, aportando de manera conjunta al crecimiento de nuestro país.

Para ello, orientamos nuestra gestión en la Política Corporativa de Ética y Conducta, el Código Corporativo de Ética, la Política de Relaciones con Grupos de Interés y el Reglamento Interno de Trabajo, principalmente, donde se incluye:

- Promoción de una cultura de no discriminación y respeto mutuo.
- Para los procesos de selección de personal:
 - Asegurar la cobertura de vacantes, garantizando el reclutamiento y selección de los mejores profesionales mediante evaluaciones objetivas y rigurosas, dejando al margen factores como raza, género, edad, etc.
- Prohibición de actitudes de acoso, hostigamiento e intimidación de cualquier tipo.
- Prohibición de prácticas discriminatorias por cualquier motivo.

Durante el 2020, realizamos:

- Talleres de sensibilización para 90 líderes desarrollados en tres sesiones donde se abordaron:
 - Importancia de impulsar una agenda de género en el grupo.
 - Desafíos de las temáticas de género para nuestro liderazgo.
 - Llevando la agenda de género a la práctica.
- Capacitaciones a todos nuestros colaboradores como parte del programa de equidad de género. Se obtuvo una participación de 9 mil colaboradores. Los temas abordados fueron:
 - ¿Qué es una cultura de equidad de género?
 - Líderes y la cultura de género
 - Experiencia y equilibrio vida trabajo
 - Prevención del Hostigamiento Sexual
 - Videos de sensibilización para todos nuestros colaboradores.

(GRI 412-2)

8.3.1. Programa de Equidad de Género

En Credicorp estamos convencidos de que el desarrollo pleno y completo de un país requiere de la participación de mujeres y hombres en todas las esferas de la sociedad, en igualdad de oportunidades y condiciones.

Reconocemos que esta es aún una realidad por alcanzar. Pese a los esfuerzos y avances logrados, las mujeres continúan enfrentando hoy desigualdades históricas que abarcan aspectos tan diversos como la salud, la educación, y el empleo, así como distintas formas de violencia. Creemos que esta realidad se puede cambiar y que hacerlo es imprescindible.

En Mibanco, como empresa que conforma Credicorp, nos comprometemos a trabajar activamente por una real igualdad de oportunidades sin discriminación por género.



Por ello, nuestra aspiración es contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades en la trayectoria profesional de hombres y mujeres en nuestras empresas, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores.

Nos basamos en los siguientes frentes estratégicos:

Cultura de equidad y comunicación.

Contar con una cultura de equidad de género que se caracterice por tener un entorno libre de sesgos inconscientes de género y un ambiente de tolerancia cero frente a casos de HSL.

Empoderando a nuestros líderes.

Fortalecer las competencias gerenciales y brindar herramientas para impulsar una cultura de equidad en los equipos con comportamientos y prácticas.

Acceso a las mismas oportunidades de desarrollo.

Incorporar los aspectos de equidad de género sobre los journeys del colaborador, lo cual se reflejará en hombres y mujeres con las mismas oportunidades de desarrollo en todas las etapas de su trayectoria profesional.

Conciliación familiar y laboral sin importar el género.

Lograr la conciliación laboral, familiar y personal que promueva la realización íntegra de nuestros colaboradores, así como la retención y mejor clima laboral.

Este año contamos con un órgano de gobierno de la Equidad de Género, el Comité de Equidad de Género de Credicorp. Este es liderado por el CEO de Credicorp y en él se monitorean los avances trimestralmente. Cada uno de los frentes mencionados cuenta con estrategias, indicadores y objetivos de seguimiento que garantizan su implementación transversal en todas las empresas del grupo, así como su logro progresivo.

Para Mibanco, el programa equidad de género es de gran relevancia y se inserta dentro del ADN de nuestra cultura, propósito y principios culturales como el de “Cuidamos” que representa el interés genuino por nuestros compañeras y compañeros, construyendo relaciones basadas en la confianza, respeto, con igualdad de condiciones y oportunidades tanto en lo personal como profesional.



Logros y Resultados obtenidos al 2020

Durante el año 2020 se desplegó un plan de comunicación entre todas las empresas Credicorp que busca concientizar a los colaboradores sobre qué es Equidad de Género y qué aspiran las empresas del Credicorp en el marco de este programa. Se comparte contenido que ayuda al proceso de reflexión y se informa sobre los avances del Programa.

Además, se realizó un curso sobre los temas de equidad de género y hostigamiento sexual laboral donde participaron los colaboradores de las empresas Credicorp. La temática abordada busca que los compañeros conozcan cómo está compuesto el Programa de Equidad de Género corporativo, así como brindarles los conocimientos indispensables sobre la Equidad de Género y la Prevención del Hostigamiento Sexual Laboral. El resultado de participación en Mibanco fue de 85 % y 94 % T2B de satisfacción.

También se cuenta con una política de prevención del hostigamiento sexual laboral - HSL y un comité de intervención frente al HSL quienes fueron capacitados en la normativa y en el proceso a seguir para las denuncias. Asimismo, en mayo se desplegó una encuesta para identificar situaciones que puedan desencadenar una situación de HSL con el objetivo de tener un mayor entendimiento de la problemática y fortalecer nuestros distintos planes de acción.

Finalmente, se está trabajando en tener un *dashboard* de indicadores de equidad de género en la compañía y alineando equidad de género a la cultura del Modo Mibanco con el fin de que el tema forme parte de nuestro ADN y principios culturales, así como, de la agenda recurrente en nuestros distintos foros como las reuniones de cultura.



Empoderando a nuestros líderes

Durante el 2020 se realizó un plan de capacitación a nuestros líderes compuesto por tres sesiones:

- **Sesión 1:** Importancia de impulsar una agenda de género en el Grupo
- **Sesión 2:** Desafíos de las temáticas de género para nuestro liderazgo
- **Sesión 3:** Llevando la agenda de género a la práctica

El taller fue dirigido a los líderes, desde GG hasta gerente de nivel de servicio, y 87 % participó en por lo menos 2 sesiones. En cada uno de los talleres se aplicaron encuestas para levantar información de la situación actual. Asimismo, hemos realizado un taller solo con mujeres líderes y reuniones de profundización de estos temas con cada CEO de las empresas Credicorp.



Nuestra aspiración

Lo que busca el programa de equidad de género es contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades en la trayectoria profesional de hombres y mujeres, así como la conciliación laboral, familiar y personal para la realización integral de nuestros colaboradores. Para ello, aspiramos mover 4 palancas clave en el mediano plazo: mejorar el balance de género en posiciones de liderazgo en nuestra organización, eliminar cualquier tipo de HSL, reducir la brecha salarial y también reducir la brecha de género que pudiese existir en cuanto a conciliación laboral, familiar y personal.



8.3.2. Gestión de la remuneración (GRI 202)

Cómo parte de una gestión transparente de las remuneraciones, en Mibanco tenemos una Política de Compensaciones de conocimiento de todos los colaboradores, cuyos objetivos son atraer y retener talento e impedir cualquier tipo de discriminación, garantizando equidad interna y competitividad externa.

También contamos con un Comité Corporativo de Compensaciones que aprueba los pagos de los incentivos anuales del banco y un Comité de Gobierno de la Remuneración Variable, que aprueba todos los esquemas variables de la compañía. De esta forma aseguramos un equilibrio en los objetivos comerciales, de riesgos y de personas.

Por otro lado, la gestión remunerativa considera la valoración de puestos y comparación con el mercado salarial, lo que le brinda objetividad al proceso remunerativo y garantiza contar con niveles de pago alineados a los objetivos de la empresa.

Como indicadores de medición, se incluye:

- 1 Posicionamiento salarial frente al mercado, que mide el ratio entre las remuneraciones de Mibanco y del mercado salarial objetivo definido por la empresa.
- 2 Posición en el rango o PER, que mide la posición de cada colaborador dentro de la banda salarial de cada puesto de Mibanco.
- 3 Contabilidad y percepción de RV, que mide el porcentaje de colaboradores que activaron los incentivos variables y el porcentaje cobrado del Target, respectivamente.

Adicionalmente, todos los colaboradores de Mibanco cuentan con algún modelo de incentivos que permite compensar a quienes tienen mejor desempeño, lo que permite que la retribución de los colaboradores este alineada a los resultados del negocio.

En función a lo anterior, todos los colaboradores tienen una retribución por encima de la remuneración mínima vital y se encuentran dentro de una banda salarial de acuerdo a su desempeño y experiencia. En Mibanco, por cierto, 30 % de nuestros colaboradores se encuentran en un PER mayor a 50 de sus bandas salariales.

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



Durante la crisis sanitaria, en Mibanco tomamos acciones específicas en relación a las remuneraciones

- Definimos una política temporal de congelamiento salarial para el año 2020, mediante el cual todo incremento salarial programado quedaría en suspenso hasta regularizar la situación de la empresa.
- Ajustamos los indicadores de medición de los esquemas variables para incentivar que los colaboradores cuiden a nuestros clientes.
- Garantizamos el pago de las remuneraciones variables de sus colaboradores por el mes de marzo y abril, asegurándoles en dichos meses el 100 % del promedio de los últimos 6 meses.
- Al cierre de noviembre 2020, Mibanco tiene 9,858 colaboradores en Incentivo Mensual (91 % del total) o Cuatrimestral, y 1,025 colaboradores con Incentivo Anual (9 % del total).

8.3.3. Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

(GRI 102-41) (GRI 407) (GRI 407-1)

En Mibanco respetamos el derecho de libre asociación y de participación en negociaciones colectivas. Desde el 2013 hasta la fecha, hemos participado de 4 negociaciones colectivas y cerrando 4 convenios colectivos en cada oportunidad.

Actualmente, contamos con un sindicato, con negociación colectiva en curso, este acuerdo cubriría el 2.21 % de nuestra fuerza laboral, durante el plazo que acordemos en esta nueva negociación.

La participación de nuestros colaboradores en el sindicato se ha incrementado con el tiempo debido a las políticas de respeto y libre afiliación que mantiene la empresa. Asimismo, responde a la libertad ejercida por el sindicato para promocionar su organización sin ningún tipo de limitaciones. Inclusive, durante el 2020, a través del área de Relaciones Laborales, transcurrimos por un proceso de negociación realizado por canales digitales con correcta fluidez.



9

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR PARA EL CLIENTE



9

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR PARA EL CLIENTE

9.1. Estrategia de marca Mibanco

Mibanco es la entidad privada de microfinanzas número 1 a nivel Latinoamérica y número 2 a nivel mundial. Contribuye al desarrollo económico y social del país, generando inclusión a través del acceso financiero, migrando de ser una entidad mono producto a una que ofrece a sus clientes distintos productos del activo y pasivo. También cuenta con diversos canales y servicios lo que le ha permitido iniciar su evolución para acompañar al cliente con soluciones que le permitan reinventar su negocio.

Los clientes se han visto comprometidos a acelerar su curva de aprendizaje de cara a la digitalización para poder adaptarse a la nueva realidad; no solo por la necesidad de acceder a servicios financieros, sino por el entorno en general y el uso de herramientas digitales se vuelve parte de sus vidas.

En ese sentido, y dada la crisis sanitaria, Mibanco debe gestionar en el corto plazo y

activar estos puntos de contacto digitales para llegar al cliente con el fin de comunicarse, evidenciando nuestro propósito de marca, conservando nuestra esencia de cercanía, inclusión y asesoría; y posicionando a Mibanco como el banco que acompaña la reinversión de nuestros clientes.

Entre los objetivos más relevantes se tienen:

- Impulsar la capacitación de nuestros clientes (asesoría digital a través del asesor de negocios).
- Mejorar nuestra experiencia del cliente (indicador NPS).
- Lograr ser la marca de confianza del emprendedor peruano y el que la acompaña en su reinversión (asociación de atributos).
- Impulsar el uso de herramientas digitales de Mibanco (App, Culqui, Yape).



9.1.1. Acompañamiento a la gestión del cliente

(GRI 417)

En ese escenario planteado en el 2020, en Mibanco vimos necesario renovar la promesa de acompañar al emprendedor peruano en todo su momento de progreso, y contribuir con la reinversión de sus negocios desde la digitalización.

Con ese objetivo lanzamos la campaña de comunicación “Canto Coral al emprendedor peruano” con un nuevo mensaje de marca: **“Para una nueva versión de tu negocio, Mibanco”**, entendiendo la necesidad de reinversión del cliente y resaltando su capacidad de resiliencia ante la adversidad. Este lanzamiento se desplegó en dos frentes.

Frente interno.

Apalancado de los principios culturales, buscamos modelar comportamientos que permitieran fortalecer nuestro compromiso con el cliente y nuestra propia adaptación y reinversión, principalmente buscando la coherencia entre la promesa y la experiencia.

Frente externo.

Se trabajó la comunicación buscando ser empáticos con nuestro cliente, reconociendo su fuerza para salir adelante y su capacidad de reinversión, y acompañando este progreso proporcionándoles no sólo recursos económicos para salir adelante, sino asesoría en sus negocios y empoderamiento.

Como parte de la campaña de comunicación se desarrolló una *landing page* donde el cliente podía servirse de contenido útil y educativo que les permitiese reactivarse ante las medidas tomadas por el gobierno para enfrentar la crisis sanitaria, como productos y servicios innovadores, educación digital y programas activados en el marco del COVID-19 (Reactiva Perú, Préstamo NPP, reprogramaciones y soluciones digitales como App, Culqi y Yape), esto como endorserment a nuestro rol de acompañamiento al cliente.

La campaña tiene buenos resultados y logra ser recepcionada por el 47 % de los clientes de crédito, con 80 % de recordación espontánea, 49 % de top of mind (TOM) con 77 % de probabilidad de solicitar un crédito.

Hacia el tercer trimestre de 2020, relanzamos nuestra APP Mibanco, mostrando una evolución ante la coyuntura actual, y brindando a nuestros clientes un canal para realizar sus operaciones cuando y desde dónde lo necesiten, sin la necesidad de acercarse a una agencia.

De esta manera, reafirmamos nuestro compromiso para acompañar a nuestros clientes en sus historias de progreso, preservando nuestro enfoque social.





9.2. Experiencia del cliente

(No GRI - EC)

Para Mibanco, la experiencia del cliente está dentro de 3 objetivos estratégicos:

- Liderar la inclusión financiera e impulsar el progreso de los emprendedores.
- Líder regional en Experiencia del Cliente en Microfinanzas.
- Tener modelos de negocios estables y eficientes.

Desde el 2016, hemos implementado una guía de pautas y protocolos de atención para brindar un servicio estandarizado a nuestros clientes.

Asimismo, realizamos evaluaciones periódicas para monitorear la calidad del servicio brindado e identificar oportunidades de mejora que transformemos en planes de acción, siendo sus resultados:

- Estudio Relacional: A través de encuestas, medimos la satisfacción general y la intención de recomendarnos de nuestros clientes.
- Estudio Transaccional: A través de encuestas, medimos la satisfacción de nuestros clientes en sus interacciones diarias con los distintos puntos de contacto en la agencia y canales alternativos del banco. Medimos la satisfacción por canal: agencia (Asesor de Negocios, Plataforma y Ventanilla) y canales alternativos.

Evaluación de calidad del servicio 2020¹⁰

Criterios	Relacional		Transaccional	
	2019	2020	2019	2020
% de clientes satisfechos	55	51	17.55	17.08
% de clientes encuestados	0.05	0.11	1.46	0.65

Fuente: Mibanco

¹⁰ Notas acumuladas de enero a noviembre 2020

A partir de estos resultados desarrollamos la Estrategia de Experiencia del Cliente Mibanco que será implementada durante en el 2021 y que cuenta con 3 ejes de acción:

Estrategia de Experiencia del Cliente 2021

Personas

Buscamos el cambio de *mindset* y desarrollo de capacidades para convertirnos en una organización cliente céntrica con foco en la red de agencias.

Procesos

Buscamos trabajar de manera priorizada en aquellos procesos que la organización tiene identificados como dolorosos para el cliente.

Productos / Servicios / Canales

Buscamos acompañar el desarrollo de los productos / servicios / canales que tocan el día a día del cliente, para que tengan un enfoque cliente céntrico.

Fuente: Mibanco

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



Para hacer frente a las necesidades del cliente producto de la crisis sanitaria, se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Créditos con condiciones especiales, para clientes vulnerables producto del COVID-19. FAE y Reactiva, ambos créditos respaldados por el gobierno; tuvieron un alcance de 31,441 y 245,463 créditos respectivamente.
- Descuento 15%: Se beneficio a 66,924 clientes con créditos reprogramados de hasta 10,000 soles, con el descuento del 15 % del pago mensual de sus cuotas (4 cuotas como máximo).
- Estrategia de atención de reclamos, se revisaron 1,468 casos de clientes con créditos congelados ofreciendo una solución centrada en el cliente.
- Programa de reconocimiento a las agencias/regiones con mejores indicadores de servicio al cliente. Este programa premia y reconoce a las agencias que tuvieron mejor performance en Satisfacción y NPS; es un reconocimiento mensual a las agencias/regiones que lideran el ranking de las mediciones ya mencionadas.

9.2.1. Innovación y transformación digital

(No GRI - TD)

Durante el 2020 nuestro principal objetivo fue consolidar los modelos de negocio digitales que iniciamos el año anterior y explorar nuevos modelos apalancándonos con las capacidades de aliados estratégicos y así poder llegar a más clientes de manera rápida y escalable.

En ese sentido, nuestra estrategia se basa en:

- Desarrollo y refuerzo de nuestro Core mostrando un portafolio de proyectos e iniciativas para nuestros clientes y segmentos actuales, con foco en disposiciones en efectivo y evaluación 100 % digitales, así como el desarrollo de canales no presenciales como *Homebanking*.
- Perspectiva de evolución transformacional, con el objetivo de incrementar y desarrollar productos, así como servir a nuevos clientes a través de mercados adyacentes. Hemos iniciado la construcción de modelos centralizados con nuevas tecnologías (psicométricas) basadas en nuestro conocimiento específico del sector, con lo que generamos ventajas y abrimos oportunidades de crecimiento.
- Implementación de un *framework* de trabajo bajo metodología ágil que soporte los nuevos proyectos y además desarrollamos una red de *coaches* de innovación que nos permite incorporar en la organización el uso de herramientas enmarcadas en un *mindset* ágil, innovador y transformacional que nos asegure la entrega de valor incremental de todo lo que hacemos.

Alianzas y herramientas digitales

La crisis sanitaria contribuyó a consolidar nuestras líneas de acción. Así, tenemos en URPI y UBER el mejor ejemplo de la mejora de un proceso a través de la innovación y el diseño de un ecosistema digital para un nuevo segmento de clientes. Del mismo modo, impulsamos nuevas iniciativas con Alicorp y el lanzamiento de Yevo, la plataforma de servicios financieros marca Mibanco.

Herramientas digitales

Alianza	Logros
URPI	• Herramienta que proporciona al asesor de negocios una solución tecnológica para mejorar el relacionamiento con nuestros clientes. • Se logró una cobertura del 100 % de asesores de negocio. • Más del 50 % de ejecutivos de recuperación ya cuentan con la herramienta para operar sin depender de la oficina. • 85 % de adopción en promedio de las herramientas digitales gracias al impulso de la gestión del cambio por parte de los líderes. • Digitalización del proceso de desembolsos de crédito que permitió alcanzar S/.65 millones de líneas de crédito, más del 50 % de los desembolsos de la app Mibanco Móvil. • Actualización de más de 10,000 ubicaciones de clientes, mejorando la calidad de la relación.
YEVO	• Proyecto cuyo objetivo es convertirnos en el aliado digital del cliente microempresario, para potenciar sus negocios a través de una plataforma digital de servicios que impulse su crecimiento e inserción digital. • Se encuentra en una etapa de prueba de concepto cuyo foco es ofrecer servicios que le permitan al cliente generar mayores ingresos a través de catálogo de tiendas, tienda virtual y asesoría digital. • Hemos tenido un tráfico de 11,291 sesiones y 390 clientes registrados lo que evidencia el interés de los clientes por los servicios y asesoría digital.

Fuente: Mibanco

Alianzas digitales

Alianza	Logros
UBER	• Modelo de negocio digital que ofrece microcréditos, cuentas de ahorros y programa de beneficios por medio de una plataforma digital para todo el ecosistema de los socios conductores de Uber de una manera simple, rápida y de experiencia única. • Construcción de un modelo digital de requerimientos y evaluación de créditos en alianza con MO Fintech Internacional. • Entrega de créditos de manera inmediata en menos de 24 horas. • Escalabilidad del modelo. • Adopción del 64 % de la herramienta. • Hemos colocado desde el inicio de la alianza (mayo 2019), 1,917 microcréditos.
ALICORP	• Iniciativa que tiene como objetivo lograr la integración al ecosistema digital de Alicorp (Marketplace), facilitando a sus clientes el acceso a créditos Mibanco. • Inicio: 1 de octubre de 2020. • En una primera etapa se trabajó con los clientes en común de Alicorp y Mibanco, de la línea de gastronomía y panificación de Lima. • Alcanzamos 411 clientes visitantes a la landing page, 143 interesados en créditos y 15 clientes con desembolsos. • Se proyecta ampliar a todos los clientes Alicorp que no son clientes Mibanco en el 2021, para promover la inclusión financiera mediante el acceso al crédito desde la web de Alicorp.

Fuente: Mibanco

Proyecto Pachakuti

Como parte de la evolución hacia un nuevo modelo de negocio digital, el mayor impacto lo abordó el proyecto Pachakuti que tuvo que virar su plan de testeo y diseño hacia uno enfocado en desembolsos que puedan cubrir la necesidad de colocar créditos FAE y Reactiva para la reactivación de nuestros clientes.

Adicionalmente, nos encontrábamos en diseño y pruebas de productos mínimos viables (MVP's por sus siglas en inglés) con sectores como servicio de taxi, panaderías, bodegas, entre otros, muy impactados durante la emergencia sanitaria.

9.3. Productos, servicios y canales

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

Desde nuestra creación en el año 1998, hemos identificado las necesidades de los emprendedores peruanos, concibiendo una variedad de productos y servicios diseñados para cubrir sus requerimientos de financiamiento. De esta manera, hemos acercado la banca a los empresarios de la micro y pequeña empresa, acompañándolos en el proceso de desarrollo y crecimiento a través de nuestros asesores de negocio especializados y del desarrollo de herramientas digitales que hacen más cercana nuestra atención.

9.3.1 Productos diseñados durante la emergencia sanitaria

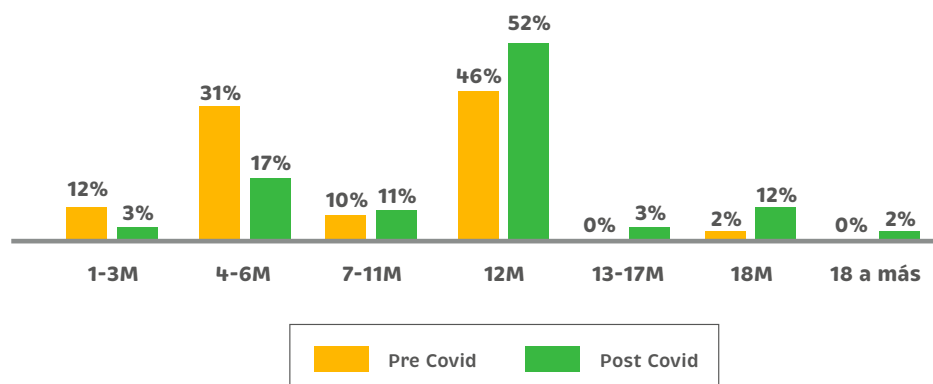
Para mitigar los efectos de la crisis sanitaria y contribuir con reactivar los negocios de nuestros clientes diseñamos los siguientes productos:

No Podrán Pararnos

Este producto lanzado durante el mes de julio tuvo como objetivo financiar capital de trabajo o compras de activo fijo. Sus principales atributos diferenciadores frente a los productos tradicionales comercializados antes de la crisis sanitaria eran plazos más extensos y el periodo de gracia. Estos beneficios se incluyeron tomando en cuenta que nuestros clientes recién se estaban reactivando y necesitarían un plazo mayor para comenzar a pagar sus nuevos préstamos.



No Podrán Pararnos



✓ El número de créditos con mayor plazo (>12M) se ha incrementado (post crisis sanitaria).

Fuente: Mibanco

Descuento Extraordinario 15%

Este beneficio, otorgado a un grupo específico de clientes, se lanzó en el mes de agosto y consiste en un descuento de 15 % en cada una de las posteriores 4 cuotas (cómo máximo) a partir del mes siguiente de comunicado. Para recibir este beneficio los clientes debían cumplir con:

- Préstamos vigentes en Mibanco.
- Tener créditos reprogramados.
- No estar beneficiados por congelamiento de cuotas.
- Tener un saldo menor a S/ 10 mil (crédito original).
- Que no estuvieran calificados a ningún programa del gobierno (FAE o Reactiva).



9.3.2. Productos regulares

Sistema de Préstamos

Ofrecemos acceso al crédito de una manera rápida y sencilla, asegurando una adecuada prospección y un excelente servicio durante todo el proceso.



Sistema de ahorros



Ofrecemos alternativas de ahorro e inversión a nuestros clientes, a través de las siguientes cuentas:

Cuenta Ahorro Negocios

Dirigida a clientes con negocios que les permite realizar transacciones gratis dentro de la misma plaza en todos los canales disponibles.

Cuenta Full Ahorro

Ofrece mejores tasas de intereses y se encuentra dirigida tanto al segmento independiente como el dependiente.

Cuenta Ahorro por un Sueño

Dirigida a los clientes que quieren comenzar a ahorrar. Es una cuenta que les ayuda a lograr una meta de ahorro a través de depósitos periódicos. Adicionalmente, brinda al cliente un cronograma de pagos para lograr la meta establecida y envía recordatorios sobre las fechas en las que se comprometió a realizar los abonos.

Depósito a Plazo Fijo Flexible

Depósito a plazo fijo, pero con el beneficio de poder incrementar los depósitos las veces que el cliente requiera sin necesidad de romper el contrato inicial. Asimismo, permite realizar hasta 2 retiros de 10 % del capital y ofrece al cliente una tasa de interés creciente, dependiendo del monto depositado.

Depósitos a Plazo Fijo

Brinda la modalidad de ahorros con mayor retorno dentro de los productos del portafolio.

Ofrecemos, además, compensación por tiempo de servicios (CTS) y cuenta corriente, que permiten un manejo del dinero en forma eficiente y ordenada, a través de una variedad de canales de atención.

También lanzamos la apertura de cuentas de ahorro por el app para clientes actuales y por la web de Mibanco para nuevos clientes, se brindaron herramientas como POS Culqui y Yape asociados a una cuenta de ahorro Mibanco para incentivar las transaccionales de nuestros clientes.

La estrategia de depósitos hacia el 2021 es continuar brindando herramientas a nuestros clientes para incentivar el uso y transaccionalidad de las cuentas de nuestros clientes, así como continuar impulsando la bancarización y el hábito ahorro.

En 2020 la cartera de pasivos presentó un crecimiento de S/700 millones, equivalente al 16% de incremento con respecto al año anterior

Seguros

Ofrecemos planes de seguros diseñados de acuerdo con las características de nuestros clientes. Contamos con seguros asociados a créditos y seguros opcionales que pueden ser adquiridos en nuestra red de agencias en todo el país.

Nuestros productos de seguros son: Seguro de desgravamen, seguro Multirriesgo, Vida Protección Financiera, Protección Negocio, Accidentes Familia Protegida, Onco Respaldo, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Seguro vehicular.

Asimismo, y alineados con nuestro propósito, mantenemos criterios sociales para la creación y administración de seguros, los cuales son:

Criterios sociales para la creación y administración de seguros



Bajo costo

Se ajusta al presupuesto de la mayoría de nuestros clientes, generando una rentabilidad que permite el sostenimiento del negocio.

Cobertura con alcance definido

Facilitan la comprensión de los beneficios y sus características.

Mínimas exclusiones

Generan confianza dentro del segmento que tradicionalmente desconfía de la “letra pequeña”.

Proceso de afiliación sencillo

En línea con la naturaleza del seguro y las operaciones del banco.

Proceso sencillo de cobro de beneficios

Los beneficiarios no se ven perjudicados por costos de tiempo y dinero elevados, reforzando la confianza en los seguros como herramientas de protección.

9.3.3. Canales alternativos

Con el objetivo de brindarle a nuestros clientes la mejor experiencia en su atención, estamos repotenciando y ampliando nuestros canales alternativos. De esta manera, le brindamos a nuestros clientes conveniencia, acceso a más puntos de atención y confianza para mejorar su nivel de satisfacción.



Canales de atención alternativos



App Mibanco Móvil

Al cierre de 2020, hemos logrado 286,173 afiliaciones a nuestras plataformas digitales: nuestra APP Mibanco y nuestra Homebanking

- Pago de préstamos y servicios.
- Desembolso de “Efectivo Altoque” (sólo para clientes que cuenten con disposición del producto).
- Consulta de saldos y movimientos.
- Transferencias entre cuentas Mibanco e interbancarias a nivel nacional.
- Apertura de depósito a plazo.



Agentes KasNet

Contamos con más de 9,218 agentes KasNet para realizar pagos, depósitos y retiros.



Agentes BCP

Contamos con 7,071 agentes BCP para realizar pagos de préstamos, depósitos y retiros.



Yape

A la fecha más de 110,116 clientes se han afiliado a Yape con Mibanco para realizar pagos de manera rápida y segura, sin necesidad de portar efectivo.



Mibanco por internet

Todas las operaciones son gratuitas y se puede realizar:

- Pago de préstamos y servicios.
- Desembolso de “Efectivo Altoque” (sólo para clientes que cuenten con disposición del producto).
- Consulta de saldos y movimientos.
- Transferencias entre cuentas Mibanco e interbancarias a nivel nacional.
- Apertura de depósito a plazo.



Cajeros electrónicos

Gracias a nuestra alianza con el BCP, contamos con más de 2,300 cajeros electrónicos a nivel nacional, en los cuales nuestros clientes pueden hacer retiros gratuitos con montos mínimos de S/ 20 o USD 20 y máximo de S/ 3,000 o USD 800.



App BCP

A través de la app del BCP o vía BCP se pueden realizar pagos de préstamos sin costo de comisión. Para los siguientes años, la estrategia es acercarnos a nuestros clientes facilitando su interacción con el banco a través de canales alternativos de atención, transacción o venta.



Culqui

Se colocaron 21,958 MPos Culqi para que nuestros clientes reciban pagos con tarjeta de crédito y débito, además se implementó la funcionalidad de desembolso Efectivo Altoque por el MPos.

9.3.4. Alianzas Comerciales

Son las alianzas estratégicas que hemos desarrollado con distintas empresas comerciales. Dentro de este grupo encontramos a los sectores automotriz, autoconstrucción y consumo, principalmente; las mismas están orientadas a otorgar el financiamiento a nuestros clientes para brindarles soluciones de negocio acordes a su necesidad.

Para el financiamiento con Mibanco a través de un aliado, los clientes pueden contactarse con los vendedores de estas empresas para solicitar una cotización del producto a adquirir. De este modo, es el vendedor quien deriva el caso a Mibanco para poder realizar la evaluación respectiva y otorgar el crédito que mejor se adecúe a las necesidades del cliente.

Los beneficios que brindan estas alianzas y que percibe el cliente son:

- Descuentos en el precio de compra y beneficios adicionales en el servicio post venta.
- Financiamiento de hasta 100 % del valor del bien o del servicio (sujeto al convenio firmado entre Mibanco y la empresa comercial).
- El cliente evita cargar efectivo, el depósito se realiza directo a la cuenta del proveedor.

Durante el 2020, nuestros aliados se vieron afectados por la COVID-19, muchos debieron cerrar sus puertas para luego adaptarse a esta nueva normalidad; es por esto que, en el segundo semestre del año, Mibanco trabajó de

la mano con ellos para impulsar nuevamente las derivaciones y seguir ayudando en el financiamiento a los emprendedores.

Los aliados con los que trabajamos durante el 2020 son Hatunsol, Mercared, Amicar, GMF, Pana, Autoland, Nissan, Maquinarias, Crosland, Incamotors y Indianmotos.

Alianzas comerciales

Aliado	Volumen	Operaciones
Hatunsol	S/ 179,908,152.98	8,851
Amicar	S/ 38,409,851.24	1,232
Otras Alianzas	S/ 9,919,754.00	365

Fuente: Mibanco



9.4. Inclusión y educación financiera

(No GRI - IF)

En Mibanco la inclusión financiera implica que todos los segmentos de la población puedan acceder y usar productos financieros de calidad. Actualmente, en Perú el 57 % de ciudadanos están excluidos del sistema financiero, dado que no tienen acceso a una cuenta (Fuente: Global Findex 2017).

Para afrontar esta realidad, consideramos que es necesario implementar estrategias de inclusión financiera que incidan, entre otros, en la reducción de la pobreza y el fomento de la formalidad; es decir, no basta la simple provisión de capital. En este contexto, nos hemos propuesto desarrollar diversos productos e iniciativas que promueven la cultura financiera en todo el país a través de productos inclusivos y responsables y servicios de educación financiera.

11.1 millones de peruanos carecen de servicios y productos financieros de calidad.

KPI cuantitativos para medir el impacto social y empresarial

(No GRI - IF2)

KPI para medir el impacto de las iniciativas de inclusión financiera	Descripción	Resultados 2020
Nº clientes bancarizados por el activo	Mide la bancarización de clientes que no tienen créditos en el Sistema Financiero y se bancarizan al acceder a un crédito con Mibanco.	37,503
Nº de clientes bancarizados pasivo	Mide la bancarización de clientes que no tienen créditos en el Sistema Financiero y se bancarizan por abrir una cuenta de Pasivos con Mibanco.	6,950
Alcance Programa de Asesoría y Educación Financiera para clientes y no clientes	Mide la participación de personas (clientes, emprendedores, estudiantes, etc.) en los programas de educación financiera y asesoría empresarial.	52,855

Fuente: Mibanco

Cuentas corrientes personales sin costo para clientes no bancarizados

(SASB FN-CB-240a.3) (No GRI - IF1)

Tipo	Cantidad
Número total de cuentas corrientes personales sin costo mantenidas por clientes no bancarizados o sub bancarizados al final del período sobre el que se informa	2,695
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el período sobre el que se informa por clientes no bancarizados y sub bancarizados	56
Número de cuentas de ahorro abiertas	294,590
Número de cuentas de ahorro activas	280,647

Fuente: Mibanco

9.4.1. Productos inclusivos (No GRI - IF)

En Mibanco desarrollamos los siguientes productos inclusivos:

Productos inclusivos otorgados

Producto	Objetivo	Producto	
Crediagua	Facilitar las mejoras sanitarias y financiar baños, tanques, cisternas y lavatorios dentro de las viviendas de nuestros clientes.	Número de créditos otorgados	78,633
Crédito Mujer	Disminuir la evidente desigualdad en el país en relación con la titularidad de cuentas bancarias, pese a que muchas mujeres dirigen las finanzas familiares y de sus negocios.	Número de créditos otorgados	19,386
		Número de mujeres que accedió por primera vez a un crédito	8,954

Fuente: Mibanco



Crediagua

Crédito Mujer

9.4.2. Educación Financiera

(No GRI - EF) (GRI 413) (GRI 413-1) (GRI 203) (GRI 203-1)

La educación financiera es una prioridad para Mibanco y en tal sentido, se han desplegado esfuerzos y alianzas estratégicas para llegar a un mayor número de personas a nivel nacional. Este año, en la coyuntura de la COVID-19, la estrategia de educación financiera incluyó un componente digital, con la finalidad de apoyar a los emprendedores en la reinvención de su negocio a partir del uso de los medios digitales, y mayor participación de los asesores de negocio de Mibanco. También consideró un componente de formación a los asesores sobre los conceptos y herramientas de educación financiera y digital para que posteriormente puedan trasladarlos a sus clientes.

Estrategia combinada

Munay + Miconsultor (clientes)

- Asesoría personalizada: refuerza vínculo con cliente.
- Conferencias virtuales masivas en foro cerrado: exposición de experto + testimonio de cliente e interacción con participantes.

Programa Básico de Asesoría Digital (clientes)

- Asesoría digital desarrollada por ADN: interacción con clientes para promover su digitalización.

Alianzas (no clientes - emprendedores y comunidad)

- Conferencias virtuales masivas en foro abierto: exposición de un experto e interacción con participantes.
- Alianzas con entidades públicas y privadas.

Fuente: Mibanco

Los programas desarrollados en el 2020 fueron:

Programa Munay Voluntariado Mibanco

Munay es uno de los principios de la cultura andina. Significa voluntad y amor incondicional que hace posible toda transformación. Por ello, a través de este programa, más de 500 voluntarios que forman parte de esta comunidad a nivel nacional, se unen con el propósito de acompañar y asesorar a los emprendedores, en el proceso de adaptación y reinversión en la actual coyuntura.

El programa inició en abril 2020 y se desarrolló en tres etapas, cada una de las cuales incluyó dos componentes: formación a voluntarios asesores y asesoría a emprendedores clientes de Mibanco.

Este programa de asesoría virtual comprende 8 sesiones de trabajo e incluye una etapa de diagnóstico del negocio y en función de lo hallado, un plan de acción que tiene como ejes temáticos: liderazgo emprendedor, digitalización del negocio, educación financiera, entre otros. Este proceso es complementado con ciclos de conferencias o cafés virtuales donde participan expertos y emprendedores quienes comparten sus testimonios.

En este programa:

- Han participado 507 voluntarios y 321 emprendedores clientes de Mibanco, de 19 regiones del país
- Se brindaron 21,000 horas de voluntariado, durante los tres programas desarrollados en el 2020.

Programa Miconsultor

Desde el 2011 facilita el intercambio de experiencias entre clientes emprendedores de la microempresa y estudiantes universitarios de los últimos ciclos de carreras afines a negocios. Así, durante todo un semestre, los estudiantes ponen sus conocimientos en práctica, mientras los clientes acceden a una asesoría personalizada, gratuita y a domicilio para fortalecer la gestión de sus negocios.

- Se realizó de manera virtual con la Universidad Católica y Universidad Antonio Ruiz de Montoya.
- En el 2020, participaron 30 clientes y más de 120 estudiantes asesores.
- Han participado 3,290 alumnos, quienes apoyaron a más de 1,250 familias emprendedoras desde sus inicios.



Programa Básico de Asesoría Digital

En junio de 2020, iniciamos el diseño del Programa Básico de Asesoría Digital, (PBAD) iniciativa que busca -a través de sus más de 5,220 asesores de negocio (ADNs) - asesorar y capacitar a los clientes en el proceso de reinversión y reactivación de sus negocios.

Para acompañar este proceso, un equipo multidisciplinario desarrolló contenidos conceptuales, audiovisuales y gráficos sobre la relevancia de la digitalización en un entorno de incertidumbre y que les permita no detener el accionar de sus negocios sino más bien, aprovechar las oportunidades que esta "Nueva Normalidad" les pudiera generar.

Se desarrollaron 3 módulos:

- 1 Importancia de la digitalización. Identificaremos junto a ellos el nivel de digitalización de su negocio y les explicaremos en sencillo los beneficios de empezar este proceso, venciendo juntos algunos miedos.
- 2 El ABC de la digitalización de tu negocio. Les enseñaremos a usar herramientas de redes sociales como Marketplace, para agilizar su entrada al comercio online.
- 3 Venta con entrega a domicilio y medidas de bioseguridad y medios de pago digitales. Les brindaremos información útil sobre el proceso de entrega de productos al domicilio de sus clientes, considerando las medidas de seguridad y salud que le permitan realizarlo con fluidez y cuidado.



El equipo de más de 5,220 ADN's fueron capacitados en estos tres módulos durante los meses de julio y agosto. Este proceso les ha permitido, identificar el nivel de digitalización de sus clientes para desplegar una asesoría eficiente que les permita aprovechar este nuevo entorno.

Las capacitaciones iniciaron en agosto y al cierre de diciembre los Asesores de Negocios de Mibanco han realizado 15,410 asesorías a clientes.

Programa Básico de Asesoría Digital

Territorio	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Total
Centro Oriente	8	676	613	457	313	2,067
Lima Norte	26	585	972	1,039	766	3,388
Lima Sur y Este	27	1,333	793	928	538	3,619
Norte	10	439	757	1,217	1,005	3,428
Sur	39	554	819	1,109	387	2,908
Total general	110	3,587	3,954	4,750	3,009	15,410

Fuente: Mibanco

En el mes de octubre, cuando ya el Programa Básico de Asesoría Digital se venía desplegando, y entendiendo la necesidad de seguir generando contenido de valor para los clientes, el equipo de trabajo inicio el desarrollo de la 2da etapa de esta iniciativa, cuyos contenidos son:

- 1 El crédito: historial crediticio y sobreendeudamiento
- 2 El ahorro: importancia y tipos
- 3 Estados Financieros
- 4 Protección Financiera para mi negocio y familiar
- 5 Formalización de mi negocio

Esta segunda etapa iniciará su despliegue en 2021.

Programa Mi Consultorio Financiero

Queremos que la mayor cantidad de emprendedores cuenten con información que los ayude a mejorar la gestión de sus negocios y lleven un buen control financiero de los mismos. A través de la plataforma “Mi Consultorio Financiero”, difundimos de manera masiva contenidos de educación financiera, a través de los medios de comunicación digitales y escritos a fin de que nuestros clientes accedan a información fácil y puntual sobre temas comerciales y financieros relevantes para sus negocios y/o empresas.

En el 2020, publicamos más de 250 notas en más de 55 medios de comunicación a nivel nacional, entre los que destacan Radio Nacional, RPP, Trome, Ojo, el Popular, Andina, Gana Más y otros.

Resultados de los programas

(No GRI - IF2) (SASB FN-CB-240a.4)

Durante el 2020, 52,855 personas han participado en los diversos programas y alianzas de educación financiera y digital.

Alcance de educación financiera y digital

Programas

• Munay - Cafés virtuales	3,857
• Munay - Asesoría personalizada	3,006
• Miconsultor - Clases	705
• Miconsultor - Asesoría personalizada	435
• Programa Básico de Asesoría Digital	15,410
• Municipalidad de Lima - Conferencias	28,660
• USAID	458
• Otros (Crediagua, Uber, Emprende UP)	324
Total	52,855

Fuente: Mibanco

9.5. Finanzas Sostenibles

A partir del doble rol que cumple Mibanco y qué busca tener ese equilibrio entre lo económico, ambiental y lo social se han desarrollado productos y servicios que buscan mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, como los productos Crédito Mujer y Crediagua (capítulo 8 Nuestra propuesta de valor para el cliente) y reducir su impacto en el medioambiente, con excelentes resultados.

Sin embargo, la inclusión de indicadores ESG se ha venido trabajando a lo largo del año y tendrá su implementación en el 2021.

(No GRI - FS1) (No GRI - FS2) (SASB FN-CB-410a.2)

9.6. Protección del cliente

9.6.1. Transparencia en la información

(GRI 417) (GRI 417-1) (GRI 417-3)

Como parte del compromiso por cuidar y asegurar el contenido e información que brindamos a nuestros clientes, todas las piezas publicitarias y de comunicaciones desarrolladas son aprobadas previamente por las áreas de Conducta de Mercado, Cumplimiento y Legal. Con ello se asegura la correcta información al usuario y el cumplimiento de los lineamientos de publicidad de productos financieros de acuerdo a los requisitos legales de la SBS, así como la autorregulación de ASBANC.

Respecto a este último punto, todas las piezas publicitarias desarrolladas por Mibanco cumplen con lo detallado en el Manual de Uso de la iniciativa “Hablemos más simple” de esta asociación, con la cual estamos comprometidos como adherentes al Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC desde su implementación, siendo además sujeto de evaluación y auditoría de manera mensual. No se han registrado casos de incumplimiento en este aspecto.

9.6.2. Salud y Seguridad del cliente

(GRI 416) (GRI 416-1)

Además de las medidas tomadas para digitalizar nuestros procesos internos y externos con la finalidad de reducir el tiempo de permanencia de nuestros clientes en nuestras agencias y locales, en Mibanco activamos el Comité Multifuncional COVID-19 conformado por las áreas de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) Bienestar, Marketing, Administración, Soporte Red de Agencias, Negocios, Seguridad y Comunicación Interna, cuyo objetivo fue asegurar herramientas, con un fuerte enfoque

en la solución de temas de seguridad y salud.

Nuestro sistema de Gestión de Seguridad de Mibanco dio prioridad a las iniciativas para prevención del COVID-19 y para ello se establecieron los siguientes indicadores:

- Elaboración y aprobación de Planes frente al COVID-19: 100 %
- Verificación de implementaciones de acciones COVID-19 en agencias: 93 %
- Capacitación de Protocolo de Bioseguridad: 90 %
- Cumplimiento del programa SST: 80 %
- Indicador de accidentabilidad menor a 0.115 anual: El valor del 2020 es 0.05.



Las iniciativas establecidas se implementaron desde los siguientes frentes:

Frente de marca

- Plan de comunicación de las medidas obligatorias de salud a través de señaléticas en agencia, afiches, SMS, Whatsapp y redes sociales de Mibanco.
- Protocolos de atención al cliente de Soporte Red de Agencias y Protocolo de Gestión Efectiva de Negocios asegurando el distanciamiento y recomendaciones de seguridad y salud en el trabajo.
- Plan de direccionamiento de colas para reducir aglomeraciones fuera de la agencia y lograr fluidez en la atención.
- Plan de comunicación de derivación a canales alternativos incentivando el pago digital y agentes para evitar desplazamientos y congestión de la agencia.

Desde el frente de Bienestar y SST:

- Reforzar el conocimiento de los protocolos en Líderes y Compañeros.
- Despliegue de los roles de líderes en proceso de SST.
- Capacitación en SST incluyendo el conocimiento de protocolos COVID-19.
- Mecanismos de SST que aseguran el monitoreo del cumplimiento de SST en la nueva normalidad.
- Sistema de alerta temprana COVID-19 "Gissat" para tomar acciones de cierre de agencia.
- Mibi, canal de WhatsApp para responder a consultas frecuentes de COVID-19.
- Modelo de trabajo "pico y placa" de asistencia en agencias.

Desde el frente de Administración:

- Lineamiento de ordenadores de cola en paralelo para la atención. El 100 % de agencias cuentan con marcadores con círculos en pisos y acrílicos en plataforma y ventanillas.
- Ajuste de aforo de clientes según la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) y señalética.
- Suministros de equipos de protección personal (EPP): mascarillas y protectores faciales, botellas y dispensador de alcohol en gel, termómetros, entre otros.
- Cumplimiento de protocolos de desinfección.
- Desecho de elementos: tachos especiales con señalización.

Desde el frente de Seguridad:

- Implementación del modelo de control de aforo a través del Agente de vigilancia particular (AVP), distribución de alcohol en gel y medición de temperatura a clientes.

Desde el frente de Comunicaciones internas:

- Plan de comunicación para adopción del cambio a la nueva forma de operar.
- Despliegue de iniciativas de negocios y de GDH.
- Adaptación SST
- Espacios virtuales Yo me cuido, Yo te cuido con la Dra. Ocupacional.

Desde el frente de Legal - Cumplimiento:

- Elaboración y aprobación de Planes frente al COVID-19.
- Protocolo Gremial de Atención de Clientes de Servicios Financieros- ASBANC.
- Elaboración y difusión del Protocolo de bioseguridad por COVID-19 para atención de clientes y público Mibanco.
- Verificación de implementación de acciones COVID-19 en agencias.
- Cumplimiento del programa SST del año 2020.



9.6.3. Sobreendeudamiento (SE-1)

En Mibanco, nos preocupamos por una gestión responsable de riesgos, por ello todo nuevo crédito cuenta con verificación de la capacidad de pago mediante el levantamiento de información en el campo, así como herramientas de estimación para su validación. Se tiene un monitoreo constante de los niveles de endeudamiento y exposición al riesgo de sobreendeudamiento.

En el 2020, desarrollamos una nueva metodología para la identificación de clientes sobre endeudados y potencialmente sobre endeudados con buenos niveles de discriminación. Adicionalmente, se construyó un modelo para la estimación de cuotas en el sistema financiero el cual logra aproximar con bastante exactitud el nivel de endeudamiento de los clientes.

Las medidas que tomamos que eviten incrementar el riesgo de estos clientes incluye:

- Visitas, bloqueo de líneas y limitar la participación de clientes expuestos en campañas.
- Programas de capacitación a clientes en una gestión responsable de sus inversiones y de su endeudamiento.
- Reprogramación de créditos, congelamiento y reducciones de tasa, así como refinanciamientos en los casos que así se requería.
- Monitoreo de la gestión y la incorporación de nuevos indicadores de seguimiento, tanto para el portafolio como para las nuevas colocaciones dadas durante la crisis sanitaria.

Los resultados de estas medidas y de los indicadores de originación, cosechas y mora temprana, muestran que se tomaron decisiones adecuadas tanto previo a la coyuntura como durante ésta:

- El indicador de cosecha de 9 días en el primer mes para el periodo set-dic del presente año es en promedio 0.11 %, 21 % menor en relación al mismo periodo del 2019.
- A diciembre 2020, la cartera con alivio representa el 48 % del portafolio con fondos propios, habiendo reprogramado más de S/ 5,700 millones, teniendo aún un pequeño porcentaje en periodo de gracia.

9.6.4 Privacidad de la información

(GRI 418) (GRI 418-1) (SASB FN-CB-230a.2)

En Mibanco abordamos la gestión de privacidad de la información del cliente desde dos frentes: Protección de datos personales y ciberseguridad.

Protección de datos personales

Desarrollamos el programa de Protección de Datos Personales el cual brinda asesoría al negocio en la etapa de ideación o planeamiento a fin de identificar posibles riesgos de cumplimiento y evitarlos. También, participa en la evaluación de riesgos convocados por la Gerencia de Riesgo Operativo, programada o a demanda del negocio, ya sea por iniciativas, pilotos, proyectos y/o cambios significativos. El programa participa también de las evaluaciones que realiza Auditoría Interna, para la protección y confidencialidad de la información personal.

En el marco del programa, hemos planificado para el corto plazo, reforzar el mecanismo de atención de los derechos protegidos e incrementar la efectividad de los datos de contacto en la DCC para fines comerciales.





En el largo plazo, esperamos incorporar la marca de consentimiento en el Topaz para atención en línea.

En el contexto COVID-19 establecimos controles técnicos y contractuales de los servicios; además, del acompañamiento al cliente para su adaptación a esta nueva forma de operar. Así, bajo el respaldo de los protocolos de seguridad de la información y en el marco del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales (LPDP), en Mibanco:

- Incorporamos lineamientos para la recopilación de datos personales y consentimiento para fines comerciales a través de formularios web.
- Implementamos controles para el tratamiento de los datos personales sensibles a través de video firma y/o con biometría facial.
- Impulsamos la actualización de los datos de contacto de Clientes de su cartera a través de mecanismos digitales; con impacto positivo en los niveles de contactabilidad.
- Implementamos y desplegamos cláusulas de PDP y Política de Privacidad (para clientes y colaboradores), a lo largo de todos los productos y canales; y en los contratos y acuerdos con encargados del tratamiento de datos (proveedores)
- Evaluamos y establecimos pautas para las nuevas relaciones con entidades o alianzas que involucran tratamiento de datos personales (adquisiciones, corresponsalía, contrapartes, proveedores, terceros, subsidiarias, etc.)
- Asesoramos y revisamos todos los nuevos procesos, productos, canales, servicios, iniciativas, relevamiento de riesgos y definición de planes de acción para asegurar el cumplimiento de la LPDP.
- Capacitamos en temas de la LPDP.
- Aseguramos el correcto tratamiento de datos personales y registro de nuevos bancos de datos personales y flujos transfronterizos de información ante el MINJUS.
- Atendimos fiscalizaciones o visitas de supervisión del ente regulados.

Gestión de Ciberseguridad

(GRI 418-1)

El objetivo de Mibanco con respecto al Gobierno y Gestión de la Ciberseguridad es salvaguardar sus activos de información, para lo cual se han establecido tres objetivos:

- Alcanzar el nivel de madurez de ciberseguridad a través de la identificación continua de los activos de información
- Implementar y mejorar los controles de seguridad existentes a través de la implementación de herramientas
- Establecer procesos de respuesta y recuperación ante incidentes de seguridad.

Además, para el corto plazo hemos planificado la implementación de proyectos Antimalware, Antiphishing y Brand Protection, WAF y Denegación de Servicio, MFA, UpGrade del SOC, Gestión de Identidad de Clientes, monitoreo de accesos de nube.

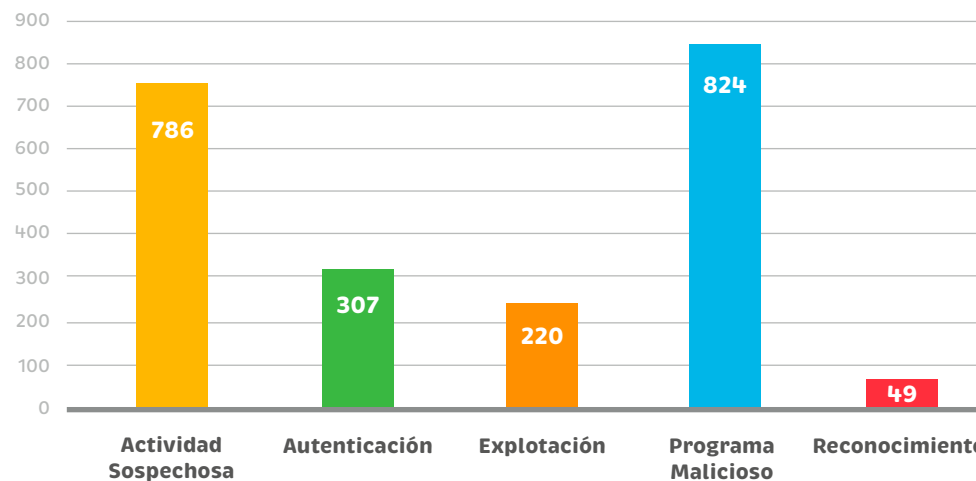
Asimismo, durante el año 2020:

- Implementamos lineamientos y procedimientos que buscan asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información
- Desarrollamos controles del marco de referencia de Ciberseguridad para llegar al nivel de madurez requerido por el banco.
- Implementamos tecnologías que permitan mejorar las medidas de seguridad existentes ante cualquier amenaza y vulnerabilidad tecnológica. En este caso, se realizan diversos tipos de evaluaciones en la infraestructura de Mibanco, así como también en sus aplicaciones. Asimismo, se cuenta con un esquema de seguimiento de la implementación de mejoras, sobre lo cual se realiza un seguimiento mensual.
- Diseñamos indicadores que permiten realizar el seguimiento de los resultados obtenidos en la gestión como: cantidad de incidentes de seguridad o fuga de información, cantidad de vulnerabilidades detectadas y gestionadas. Estos indicadores son reportados a Credicorp.

En relación, a las alertas de seguridad de la información, en el periodo de mayo a octubre 2020 se han recibido 2,186 alertas de seguridad a través del servicio del SOC. No se registraron incidentes de seguridad relevantes.

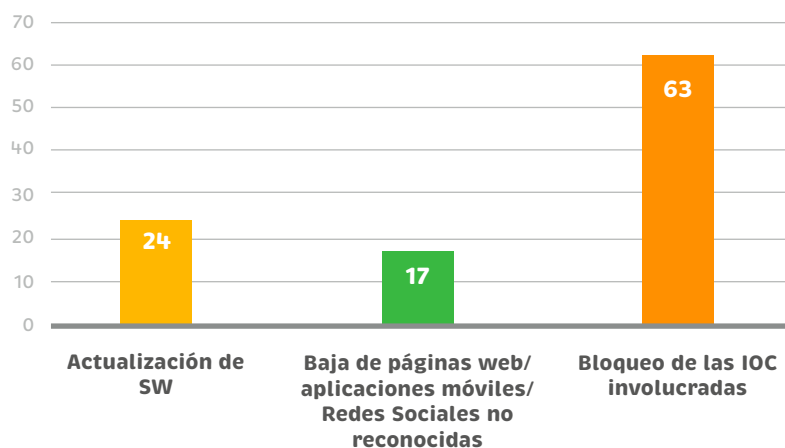
(SASB FN-CB-230a.1)

Alertas de seguridad



Fuente: Mibanco

Alertas de ciberamenazas



Fuente: Mibanco

Asimismo, en el periodo de mayo a octubre 2020 se han recibido 147 alertas de ciberamenazas, sólo 104 aplicaban a Mibanco y fueron gestionadas con las áreas resolutoras para la ejecución de los bloqueos de indicadores de compromiso, actualización software o baja de un dominio no reconocido.

Mecanismo de control de seguridad de la información

La gestión de seguridad de la información es sometida a evaluaciones de auditoría interna, externa y entidades reguladoras, quienes realizan validaciones de los riesgos del proceso y la efectividad de los controles establecidos para su gestión.

Durante el periodo 2020 la compañía no ha sido víctima de filtración, robo o pérdida de datos o información de nuestros clientes. Asimismo, no se ha recibido reporte o denuncia por alguna situación similar a la cuestionada.

(SASB FN-CB-230a.1)

9.6.5. Canales de reclamación

La gestión eficaz de reclamos y quejas nos permite afianzar la relación con el cliente y mejorar el servicio que le brindamos. Nuestros canales de reclamos y quejas son comunicados abiertamente por medio de nuestro personal, página web y los carteles de información expuestos en las agencias. Entre ellos destacan:

- El formulario de reclamos publicado en nuestra página web.
- Los asesores de negocio personalizados.
- El personal de plataforma de atención al usuario o, en su ausencia, con el Jefe de Banca de Servicio en cualquiera de nuestras agencias.
- La Banca Telefónica al 319-9999 marcando la opción 6.
- Correo postal o electrónico.

Al presentar un reclamo o queja le entregaremos al cliente un código y una constancia de reclamo. Este último puede ser físico o virtual, dependiendo del medio de comunicación utilizado. Tratamos de responderle al cliente en el más breve plazo, evitando superar los 30 días calendario que establece la SBS. Buscando anteponernos a este plazo normativo, contamos con un plazo interno de atención de reclamos hasta en 12 días.

Para conocer el estado del reclamo, el cliente puede contactarse con la Plataforma de Atención al Usuario en nuestras agencias o con nuestra Banca Telefónica. En el caso de que el cliente no se encuentre conforme con la respuesta que le brindamos a su reclamo, tiene la opción de presentar una solicitud de reconsideración o recurrir a otras instancias como la SBS, Indecopi o el Defensor del Cliente Financiero.



10

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

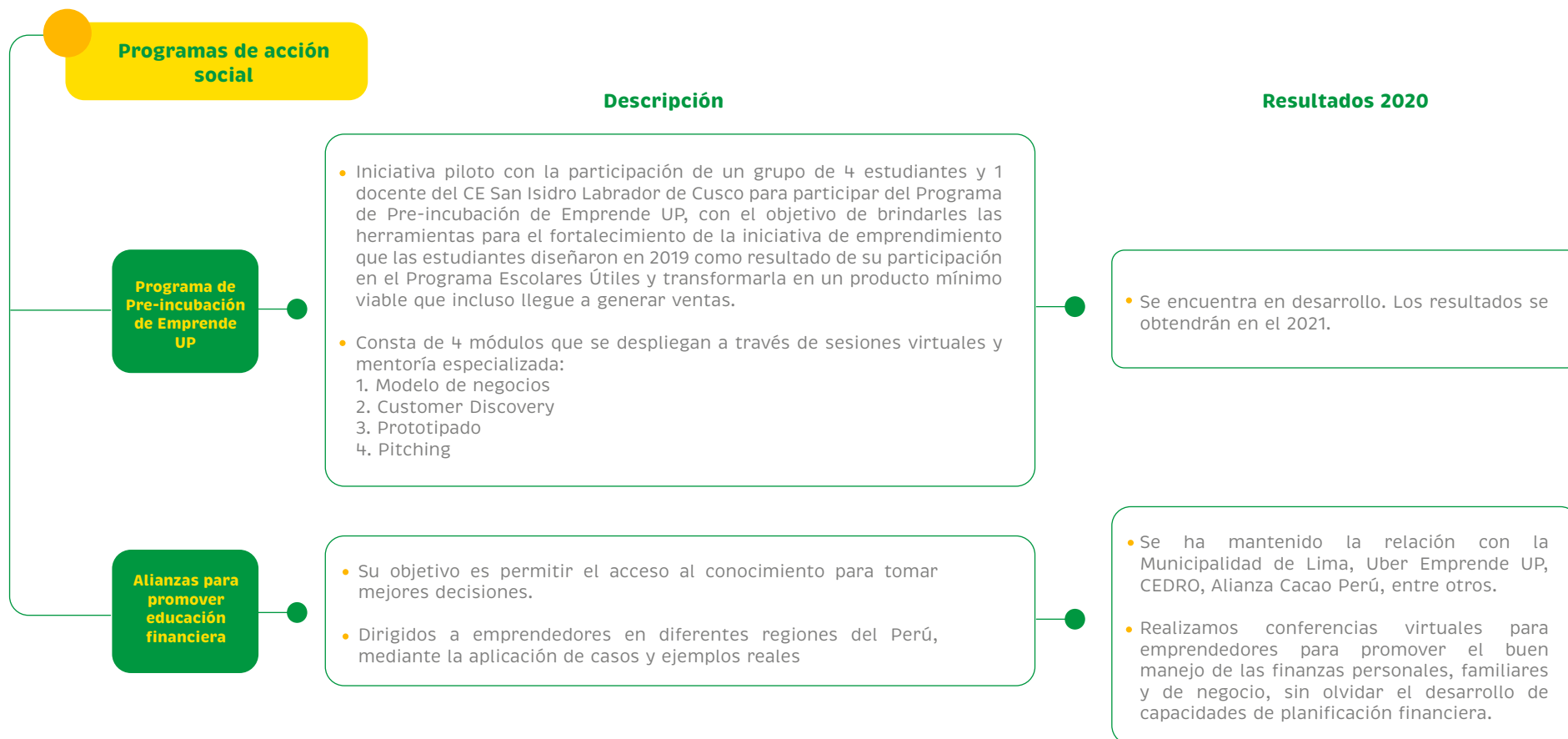


10

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



10.1. Iniciativas para la acción social (GRI 413) (GRI 413-1)



Durante el 2020 participamos en el ciclo de conferencias virtuales de la Municipalidad de Lima, “Lima Innova”. Desarrollamos talleres sobre educación financiera para emprendedores, a través del módulo Finanzas para ti y tu negocio. Asimismo, participamos en el ciclo de talleres virtuales del Centro de Desarrollo Emprendedor Yo emprendo y Yo mejoro, durante los meses de noviembre y diciembre. Como resultado de todas estas actividades logramos llegar a más 28,000 emprendedores participantes.

De igual manera, como parte de la alianza que mantenemos con Cedro y Alianza Cacao Perú - USAID, y en coordinación con el equipo de Negocios, participamos en diversas actividades de educación financiera dirigidas a emprendedores del oriente del país (Huánuco, San Martín y Ucayali).

Otra de los aliados con quien sumamos esfuerzos fue Uber, a través de su programa Juntas al volante. Desarrollamos talleres virtuales de educación financiera y replicamos del módulo: Finanzas para ti y tu negocio a las socias conductoras de Uber.

Finalmente, realizamos una donación a la Teletón que inició en el 2020 y culminó en el 2021. También, participamos en la campaña #YoMeSumo para la cual donamos S/ 10 millones; apoyamos a las personas damnificadas de la deflagración en Villa El Salvador, y a la gestión de la ONG Ciudad Saludable.



11 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL



11

NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

11.1. Ecoeficiencia Institucional

(GRI 301) (GRI 302) (GRI 303) (GRI 305) (GRI 306)

Buscamos implementar un sistema de gestión ecoeficiente que reduzca y mitigue nuestro impacto medioambiental y asegure el consumo adecuado de recursos. Para ello, durante el 2020, conformamos el Comité de Desarrollo Social y Ambiental (CDSA), órgano encargado de dar cumplimiento a nuestros lineamientos sociales y ambientales. Entre estos últimos se encuentran la adopción de estándares ambientales, el desarrollo de productos y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del medio ambiente incluyendo acciones de reciclaje, consumo, de cultura medio ambiental y la medición de nuestra huella de carbono.

En este período, nuestros consumos de agua, energía y generación de residuos, se redujeron principalmente por la cuarentena sanitaria y por las medidas tomadas, como son:

- Cierre de agencias
- Horario de atención reducido
- El Programa Pico y Placa, por el cual las agencias funcionaban con el 50 % de la capacidad de colaboradores



11.1.1. Consumo de materiales

(GRI 301-1)

Fomentamos el uso responsable del papel y de útiles de escritorio. Durante el 2020 al consumo habitual éstos, se agregó los elementos de bioseguridad entregados a nuestros colaboradores.

Elementos de bioseguridad

Elementos de bioseguridad	Cantidad unidades
Mascarillas Quirúrgicas	3,841,700
Protector Facial	22,940
Felpudos desinfectante y secante	350
Alcohol en Gel Personal	201,406
Alcohol en Gel Para Clientes	9,369
Termómetro	734
Gorros	317,650
Guantes	689,300
Mandiles	97,700

Fuente: Mibanco



535kg

(419 t papel bond y
116 t por economato)



3'841,700



**9'382,211
KWh**

11.1.2 Consumo de energía

(GRI 302-1)

Hacemos un seguimiento mensual de los consumos de energía y ocurrencia de consumos atípicos. Entre las acciones tomadas instalamos en 20 agencias sistemas de Timers para aire acondicionado para controlar los horarios de consumo energético, e instalamos paneles solares con la finalidad de reducir el consumo de la red de matriz energética.

Consumo de energía por persona



2020 88 kWh (*)

2019 89.3 kWh

2018 72.2 kWh

(*) Sólo se ha considerado la red de agencias



**98,223
m³**

11.1.3. Consumo de agua

(GRI 303-1) (GRI 303-2) (GRI 303-5)

Contamos con metas orientadas a controlar el consumo de agua y no superar los límites de 1m3/persona al mes. Asimismo, se realizan monitoreos ambientales en las agencias que presentan consumos atípicos (excesos de consumo), habiéndose establecido para el año 2020 la meta de máximo S/.50,000 en costos por fugas de agua a nivel nacional, teniendo en cuenta que el año 2019 hubo consumos atípicos muy altos (S/.100,000). Para tener el registro y medición, se tienen controles aplicados en conjunto con el área de Mantenimiento.

Durante el 2020, instalamos grifos temporizadores en 24 agencias con la finalidad de controlar el consumo de agua. Asimismo, tuvimos una reducción en el consumo debido a este cambio y a las medidas tomadas por la emergencia sanitaria.



1.187 t

11.1.4. Generación de residuos

(GRI 306-1) (GRI 306-2)

Por efecto de la COVID-19, en la actualidad no se cuenta con una medición de residuos sólidos. Sólo se mide la cantidad de los residuos reciclables en el Hatun Wasi. En ese sentido hemos reciclado 1.187 t de residuos de plástico y papel cuya disposición se coordina con Ciudad Saludable.

Asimismo, realizamos 4 procesos de recolección de materiales reciclables los cuales generaron los siguientes resultados: 302 kg de cartón / 380 kg de papel blanco / 216 kg de papel couché / 89 kg de plástico PET. Estos materiales son entregados a la Asociación Cambio de Vida en Avance, miembro de la red de recicladores de Ciudad Saludable, generando que dichos materiales retornen a la industria productiva evitando:

- 18 árboles talados
- 29,093 litros de agua
- 576.1 litros de petróleo
- 1173 KWH
- 19.7 BTU
- 6.5 m³ de espacio de vertedero
- 3.57 Toneladas métricas de CO₂



**1,972.62
tCO₂eq**

11.1.5. Generación de emisiones

(GRI 305-1)

Una de las metas ambientales del periodo 2020 fue la medición de nuestra huella de carbono, lo cual nos ha permitido cuantificar el impacto ambiental de nuestras actividades.

Bajo la metodología del estándar ISO 14064-1, se ha realizado el Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con la finalidad de brindar la información con transparencia para todos los grupos de interés.

Así, los principales componentes de nuestra HC son:

- Emisiones generadas por el consumo de electricidad
- Consumo de combustible de los vehículos propios¹¹

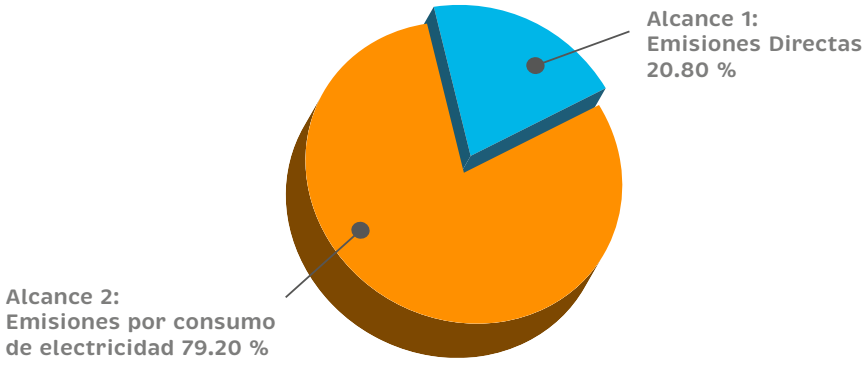


**0.18
tCO₂eq/
colaborador**

¹¹ Informe HC Mibanco

Inventario de GEI 2020 (por alcance, por porcentajes)

Fuente: Mibanco



Fuente: Mibanco



Inventario GEI 2020 (por alcances, tipo de GEI, en tCO₂eq y porcentajes) (GRI 305-1)

Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Alcance 1: Emisiones Directas	358.93	0.10	1.59	47.47	410.37	20.80
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	47.47	47.47	2.41
Extintores	2.48	0.00	0.00	0.00	2.48	0.13
Generadores eléctricos	32.65	0.04	0.08	0.00	32.77	1.66
Transporte de vehículos propios	326.07	0.06	1.52	0.00	327.65	16.61
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	1,560.80	0.76	0.68	0.00	1,562.25	79.20
Consumo de electricidad	1,560.80	0.76	0.68	0.00	1,562.25	79.20
Total Huella de Carbono	1,922.00	0.86	2.28	47.47	1,972.62	100.0
Huella de Carbono per cápita					0.18	
Huella de Carbono por m ²					0.01	

Fuente: Mibanco

12

NUESTRA GESTIÓN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



12

NUESTRA GESTIÓN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

12.1. Cultura Ética

(SASB FN-CB-510a.2) (GRI 102-17)

12.1.1. Gestión ética y cumplimiento

En Mibanco velamos por la implementación de prácticas, lineamientos y políticas que aseguran una gestión transparente y ética. A través del envío de comunicados de sensibilización y la implementación de actividades de capacitación y medidas de control interno buscamos prevenir, detectar y corregir cualquier actividad o riesgo de conducta ilícita. Gracias a ello, fortalecemos los valores éticos y nos aseguramos de cumplir con las regulaciones y las leyes vigentes y honrar la confianza de nuestros grupos de interés.

La Gerencia de Cumplimiento y Ética, brinda apoyo en control del adecuado funcionamiento del Sistema de Cumplimiento en sus frentes como Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT),

Protección al Consumidor y Normativo, con el propósito de minimizar el riesgo de que la empresa, y sus principales directivos, se vean expuestos a sanciones de los reguladores o a procesos judiciales, y como consecuencia del mismo, se perjudique su reputación y reconocimiento de marca líder en el mercado. Ello impactaría negativamente en su negocio y continuidad.

12.1.2. Gestión ética y conducta

Buscamos establecer un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia se perciban en las acciones y conductas de todos los colaboradores. La Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano y la Gerencia de Cumplimiento y Ética son las responsables de transmitir el comportamiento esperado en los colaboradores establecido en el Código Corporativo de Ética y la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp, principalmente. Estos documentos de gestión representan el marco de la normativa interna que deben de respetar los directores, gerentes y colaboradores de Mibanco.





Sistema de Alerta Genética
disponible las 24 horas del día

Durante el periodo de inducción, capacitamos a nuestros colaboradores en el Código Corporativo de Ética e informado sobre los canales puestos a su disposición de integridad existentes. Para fomentar una cultura de responsabilidad y evitar infracciones de lo dispuesto en nuestras políticas internas, invitamos a nuestros colaboradores a reportar cualquier conducta o situación indebida que observen dentro de nuestra organización. Para ello, contamos con diversos mecanismos de reporte, incluido el reporte al jefe inmediato, al oficial de cumplimiento y al comité de auditoría.

Sistema Alerta Genética

En el caso de que el colaborador desee mantener su anonimato, este tiene la posibilidad de recurrir al Sistema Alerta Genética en la página web de Credicorp, www.credicorpnet.com, que está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana. A través de este canal, puede denunciar cualquier hecho o sospecha razonable de comportamientos que significa una supuesta violación de las normas internas. El sistema también recibe denuncias por parte de nuestros proveedores.

12.2. Prevención de la corrupción

La gestión del programa Anticorrupción vela por el cumplimiento de los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno y de la normativa local vigente, estableciendo pautas de comportamiento en la relación con los diferentes grupos de interés, la implementación progresiva de un modelo de prevención que busca minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno dentro de la institución; así también, asegura el conocimiento de los colaboradores de Mibanco sobre las consecuencias de las acciones vinculadas con estos delitos.

Además de lo señalado, contamos con mecanismos de reporte de cualquier infracción o conducta inadecuada que los colaboradores, proveedores o terceros observen dentro de la empresa. Dichos mecanismos incluyen al jefe inmediato, al oficial de cumplimiento y al comité de auditoría, además del Sistema Alerta Genética, que asegura la confidencialidad tanto del denunciante - si así lo requiere - como del tratamiento de los casos reportados.

(SASB FN-CB-510a.2) (GRI 205)

Durante el 2020 realizamos las siguientes acciones:

- Actualizamos la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, incorporando referencias sobre mejores prácticas internacionales en sistemas de gestión antisoborno y delimitando la participación de la Corporación en contribuciones políticas, entre otros.
- Priorizamos la evaluación por escenarios de riesgo según la matriz de riesgos a nivel entidad, identificando importantes oportunidades de mejora en el proceso de Servicios Legales con alcance a las áreas Legal, Recuperaciones y Relaciones Laborales.
- Orientamos esfuerzos para desarrollar e implementar la normativa interna relacionada con la metodología de evaluación de riesgos de corrupción a nivel entidad y específicos, así como los lineamientos generales para el uso de cuentas contables sujetas a la política contra la corrupción y soborno en Mibanco.
- A partir de campañas de comunicación interna, reforzamos la conducta de los colaboradores del banco, ya sea de manera exclusiva para unidades sensibles como Compras y Logística y/o generales, en las cuales se desarrolló casuística para evitar el conflicto de intereses (relación con proveedores, terceros y sobre las atenciones y regalos).
- Establecimos pautas para la participación política de cara a las próximas elecciones generales 2021.

Todas estas acciones son monitoreadas en el Comité mensual Anticorrupción para la presentación de resultados al Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo y Jefe Corporativo del programa.

Se espera que en el corto plazo completemos la evaluación de los procesos susceptibles a riesgos de corrupción a nivel específico; así como desarrollar la normativa interna que refuerce los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno y del modelo de prevención, según la normativa vigente.

Cabe resaltar que en el periodo no se reportaron ni identificaron eventos de corrupción

(GRI 205-3)

12.3. Cumplimiento normativo

(GRI 419)

El Programa de Cumplimiento Normativo, de acuerdo a su rol preventivo, tiene como objetivo identificar y poner en conocimiento oportuno a las áreas responsables los aspectos de la normativa que tiene un impacto directo en sus funciones, a fin de que se adopten las medidas necesarias para su cumplimiento, así como evaluar y monitorear el cumplimiento de la normativa aplicable a la empresa a fin de prevenir, detectar y corregir cualquier actividad que genere un riesgo de incumplimiento, multas y/o impacto negativo en la reputación de la empresa.

En Mibanco hemos cumplido con todo lo establecido por la Superintendencia de Banca

y Seguros, validado y ratificado en octubre de 2020 en su visita de supervisión. En la parte socioeconómica, Mibanco ha brindado productos que se adecuen a la necesidad de sus clientes dada la coyuntura por la crisis sanitaria del COVID-19 y descritos en el capítulo relacionado a nuestros clientes.

Contamos con el frente de Normas Existentes que tiene por finalidad identificar los riesgos de incumplimiento de las normas que ya han sido implementadas en la empresa y con ello asegurar su correcta evolución en los procesos internos del Banco.

Sin embargo, aún tenemos como reto incorporar a nuestra matriz de riesgos los relacionados a la sostenibilidad social y ambiental.

12.3.1. Procesos legales (judiciales, administrativos, arbitrales)

(SASB FN-CB-510a.2) (GRI 419-1) (SASB FN-CB-510a.1)

Para Mibanco, los procesos que tienen importancia corporativa son:

- Procesos de casos civiles que tengan una pretensión igual o mayor a USD 100,000.00 o que contenga un posible daño reputacional;
- Procesos de casos penales donde se encuentre denunciado algún director o gerente de la empresa, donde la empresa denuncia; y, todas las denuncias por fraude contra funcionarios y ex funcionarios.

Durante el 2020 mantenemos:

- 6 procesos civiles activos
- 89 procesos penales (78 activos y 11 concluidos)
- 1 proceso administrativo activo

Respecto a éste último, la SMV inició un procedimiento sancionador contra Mibanco por no haber comunicado mediante hecho de importancia la realización de un aporte a favor de la campaña electoral de Pedro Pablo Kuczynski en el año 2016. El proceso inició el 31 de diciembre de 2019.



13 NUESTROS PROVEEDORES



13

NUESTROS PROVEEDORES

13.1. Descripción de la cadena de abastecimiento

(GRI 102-9)

Nuestra cadena de abastecimiento está concentrada en la compra de bienes y servicios listos para ser usados, a diferencia de las industrias que sí adquieren insumos y tienen procesos propios de manufactura. La distribución a nivel nacional la gestionamos a través de un operador logístico, modelo utilizado por todo el sector financiero.

En Mibanco contamos con tres tipos de socios dentro de nuestra cadena de abastecimiento:

- Estratégicos que tienen un impacto directo en los servicios core del negocio y que en este año tan complicado han jugado un papel importantísimo en el soporte de las operaciones como son los proveedores de desarrollo e implementación de tecnologías y transformación.
- Aliados recurrentes que nos abastecen principalmente en las categorías de economato, MKT, servicios TI, infraestructura y mantenimiento.
- Aliados no recurrentes para servicios y/o compras puntuales, como son el caso de servicios especializados de ciberseguridad que hemos implementado en nuestros canales digitales.



En el 2020 contratamos con más de 900 proveedores con una facturación anual aproximada de S/ 270 millones, de los cuales el 97 % corresponde a socios nacionales o locales principalmente en los frentes de tecnología y transformación digital, así como a suministros de elementos de bioseguridad que son vitales para el abastecimiento a nuestra red de agencias y sede principal. El 3 % restante se refieren a contrataciones con aliados internacionales que nos brindan servicios financieros y de consultoría.

Como mecanismo de control, la gerencia de Logística interviene ante cualquier mal servicio y/o incumplimiento, adicionalmente velamos por la actualización del file de los proveedores cada 2 años, principalmente en aspectos como calificación crediticia y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT)

13.1.1 Seguridad y salud en la cadena de suministro

El sistema de gestión de SST de Mibanco tiene alcance sobre los proveedores; en tal sentido Mibanco establece políticas y acuerdos en un marco contractual para poder establecer los lineamientos de prevención de riesgos laborales en salvaguarda de terceros con quienes mantiene relaciones comerciales. (GRI 403-7)

Mediante contrato se establece que los proveedores gestionen la identificación y control de peligros laborales significativos con un procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos de cada puesto.

Durante el 2020 no se reportaron enfermedades laborales por proveedores, sin embargo, los

accidentes laborales fueron causados por actos subestándar tales como: (GRI 403-10)

- Falta de concentración en sus actividades.
- Exceso de confianza en el traslado dentro de las instalaciones.

Estos actos subestándares ocasionaron 37 días de descanso médico. Para evitar futuros actos subestándar, se ejecutaron los siguientes planes de acción:

- Capacitación de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Capacitación de actos y condiciones subestándares.
- Difusión del accidente.
- Revisión y actualización de matriz IPERC del puesto de trabajo

13.1.2. Proveedores locales

(GRI 204)

La mayoría de bienes que contratamos corresponden a aliados con ubicación en Lima, principalmente por condiciones comerciales contratadas y cumplimiento de especificaciones técnicas. Pero también tenemos casos específicos de proveedores de mantenimiento y servicios generales cuya selección considera como un criterio adicional la ubicación geográfica por los factores de tiempos de atención y desplazamiento, sobre todo en el caso de emergencias





En ese sentido, es de destacar los casos de las provincias de Piura y Arequipa donde hemos consolidado el servicio de mantenimiento, limpieza y desinfección de agencias con nuestros socios Sayser y Solercon, respectivamente, como parte de la continua búsqueda de descentralización de estos servicios. Con ello promovemos el desarrollo de emprendedores y pequeñas empresas del rubro en provincias. En ambos casos, este 2020 se ha registrado una facturación de S/ 4 millones. **(GRI 204-1)**

Para estos casos, los indicadores principales de medición son los m2 intervenidos a nivel de limpieza y desinfección, y en el frente de mantenimiento la cantidad de servicios realizados, ambos indicadores son mensuales. Al cierre de octubre hemos realizado 1,415 desinfecciones con una cobertura de 688,000 m2.

De cara al siguiente año, buscamos seguir consolidando a los proveedores locales de mantenimiento que ya tenemos desarrollados y ampliar la búsqueda de otros proveedores principalmente en provincias alejadas donde se encuentren nuestras agencias. Para el mediano plazo queremos descentralizar otras categorías de servicios y bienes como son MKT y Suministros sobre todo en las capitales de las principales ciudades de provincia sobre todo en ciudades como Huancayo, Cajamarca y Puno. Finalmente, en el largo plazo, tener múltiples servicios y la mayoría del suministro de bienes descentralizados con proveedores regionales y/o departamentales que garanticen la atención en cada una de las plazas donde se ubiquen nuestras agencias.

Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19



Desde inicios de la crisis sanitaria, Mibanco apoyó a sus socios acortando la forma de pago a 15 días para inyectarles liquidez. Nuestros proveedores de la categoría de mantenimiento a nivel nacional han tenido una rápida adaptación a los protocolos de salud y seguridad en el trabajo para garantizar los servicios de limpieza y desinfección de las agencias salvaguardando a nuestros colaboradores y clientes.

Por el lado de tecnología y servicios TI el principal proyecto fue la gestión de 16 negociaciones del portafolio de Ciberseguridad logrando un ahorro del 12 % sobre los S/ 6 millones presupuestados. Por el frente de Bioseguridad la compra más relevante fue la de 3.8 millones de mascarillas quirúrgicas que representó un gasto de S/ 4.9 millones y la contratación del servicio de pruebas rápidas a nivel nacional con un gasto de S/ 4.4 millones.



14

**SOBRE LA MEMORIA
INTEGRADA 2020**



14

SOBRE LA MEMORIA INTEGRADA 2020

14.1. Sobre esta memoria

(GRI 102-49) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54)

Esta Memoria Integrada 2020 de Mibanco ha sido elaborada de acuerdo con las disposiciones señaladas por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) aparecidas en el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10 y sus normas modificatorias, así como en el Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y Otros Documentos Informativos y Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, aprobados mediante Resolución de Gerencia General de CONASEV N° 211-98-EF/94.11 y sus normas modificatorias.

Este documento, asimismo, ha sido preparado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y, por primera vez, hemos empleado el Estándar para Bancos Comerciales de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para dar a conocer los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental desarrollados del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020.

Es la primera vez que Mibanco elabora una Memoria Integrada, reuniendo los requisitos señalados por la SMV para la elaboración de Memorias Anuales y la metodología Estándares GRI para la elaboración de reportes de sostenibilidad, sin embargo, la periodicidad de publicación de ambos documentos ha sido anual y su última presentación fue en el año 2019.



14.2. Materialidad (GRI 102-44) (GRI 102-46)

Para la definición de la materialidad se consideraron las etapas que sugiere la metodología del GRI:

Revisión

Temas iniciales de sostenibilidad de Mibanco

Este análisis consideró la revisión de temas iniciales de sostenibilidad de Mibanco de tres fuentes de información:



**Benchmark
microfinanzas**



**Contexto Perú
y Covid-19**



**Estándares
internacionales**

Identificación / Priorización

Análisis Corporativo ESG Credicorp

El análisis se realizó sobre el estudio de Elaboración de la Estrategia ESG para Credicorp donde se definieron temas materiales para Credicorp. Este estudio incluyó:



**Perfilamiento
actual de ESG**



**Benchmark de
peers (Credicorp)**



**Análisis de
stakeholders**



**Análisis de
tendencias**



**Participación de
aprox. 60 líderes y
representantes de
diversas funciones de
negocio**



**Participación de
6 empresas de
Credicorp**



**Reuniones de
seguimiento con
líderes senior de
Credicorp y miembros
del SteerCo**



**2 Talleres de
profundidad**



**Masterclass con
George Serafeim
(experto en
Sostenibilidad & ESG,
HBS)**

Validación

Reunión gerencial Mibanco

Esta etapa se desarrolló en conjunto con la gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera encargada de supervisar la estrategia interna y externa de sostenibilidad de Mibanco.

Los temas materiales identificados en las fases de Identificación y Priorización se complementaron con los temas iniciales de sostenibilidad identificados en la fase de Revisión. El resultado comprendió una lista de 18 temas materiales incluidos en este documento.

Adicionalmente, se alinearon los temas materiales a los Estándares GRI y al Estándar para Bancos Comerciales de SASB.

Temas materiales

(GRI 103-1) (GRI 102-47) (GRI 102-49)

Tema material	Definición	Cobertura
1 Gobierno corporativo	Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación de la estrategia, el monitoreo y la rendición de cuentas.	Interna
2 Crecimiento responsable	Hace referencia al crecimiento sostenible, estructura de fondeo, rentabilidad y distribución del valor económico generado durante la emergencia sanitaria.	Interna y externa
3 Anticorrupción	Hace referencia a las políticas, mecanismos e iniciativas que previenen la corrupción en la empresa.	Interna y externa
4 Gestión integral de riesgos	Hace referencia al enfoque y mecanismos para afrontar los riesgos establecidos en el marco normativo crediticio, operativo (eventos que afecten la capacidad de pago de los clientes), reputacionales y de cumplimiento.	Interna
5 Ecoeficiencia institucional	Hace referencia a la gestión interna de los consumos de agua, energía, materiales, emisiones.	Interna y externa
6 Finanzas sostenibles	Hace referencia a soluciones financieras que contribuyen a la reducción del impacto ambiental de los clientes y los incentivan a considerar los efectos del cambio climático.	Externa
7 Inclusión financiera	Hace referencia a desarrollar, extender y distribuir productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sistema financiero.	Interna y externa
8 Transformación digital	Hace referencia a la transformación digital del modelo de negocio para agilizar procesos internos, así como brindar una mejor experiencia y contribuir a la reducción de la brecha digital con los clientes.	Interna y externa
9 Talento y cultura organizacional	Implementar la cultura de la empresa y el desarrollo del recurso humano, desplegando planes para la capacitación y crecimiento profesional y beneficios al colaborador.	Interna

Tema material	Definición	Cobertura
10 Reducción de las desigualdades	Hace referencia a la reducción de las desigualdades sociales o económicas, promoviendo la diversidad e igualdad de oportunidades y la equidad de género en el desarrollo de productos para mujeres.	Interna y externa
11 Salud y bienestar	Hace referencia a los mecanismos, iniciativas y cultura de seguridad para preservar la salud y bienestar de los colaboradores, la comunidad y los clientes.	Interna y externa
12 Gestión de la cadena de abastecimiento	Hace referencia a los procesos de calidad y eficiencia de la empresa en la cadena de abastecimiento.	Externa
13 Protección del cliente	Hace referencia al desarrollo de productos considerando la transparencia de la información, la privacidad de datos de los clientes, disminución del sobreendeudamiento y precios justos, además de mecanismos de queja y reclamación.	Externa
14 Experiencia del cliente	Hace referencia al acompañamiento al cliente para apoyar su desempeño empresarial y reactivación de su economía con una mejor oferta de servicios financieros y herramientas digitales que incrementen sus niveles de satisfacción.	Externa
15 Iniciativas para la acción social	Hace referencia a iniciativas orientadas para el mejoramiento de la calidad de vida de los miembros sociedad.	Interna y externa
16 Educación financiera	Hace referencia a diferentes iniciativas y empleo de tecnologías de inclusión digital para mejorar la educación financiera de distintas personas de diferentes segmentos de la comunidad y mercados.	Externa
17 Derechos Humanos	Hace referencia a la gestión para la protección de los derechos humanos. Considera aspectos de no trabajo infantil y forzado, libertad de asociación, no discriminación y evaluación en derechos humanos.	Interna
18 Internacionalización	Hace referencia al proceso de Mibanco para internacionalizar su modelo de negocio.	Externa

14.3. Grupos de Interés

(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43)

El mapeo de grupos de interés realizado en el año 2018 identificó las partes con mayor relevancia para nuestro negocio. Incluimos a grupos vinculados a nuestras operaciones y aquellos con los que tenemos o podríamos tener una responsabilidad comercial, legal, ética o social. También juntó a los diversos canales que tenemos establecidos para facilitar una comunicación oportuna y bidireccional e informarnos sobre las expectativas que pudieran tener relacionadas a nuestra gestión.

Para conocer las expectativas de los grupos de interés, visitamos y realizamos entrevistas a clientes en las ciudades de Cusco, Lima, Piura y Tarapoto. También organizamos un taller dirigido a los proveedores en Lima para profundizar nuestros conocimientos sobre sus expectativas hacia nuestra organización.

Canales de comunicación y consulta con nuestros grupos de interés



Accionistas

- Juntas de accionistas
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Anual



Clientes

- Diálogo directo del personal de atención al cliente
- Canal de quejas y reclamos
- Banca por teléfono
- Banca por internet
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Permanente



Colaboradores

- Intranet
- Reuniones mensuales de cultura
- Reuniones semestrales de desempeño
- Boletines y otros comunicados semanales
- Sistema de Alerta Genética
- Encuesta anual de clima laboral
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad
- Grupo de Facebook Modomibanco
- App Mibanco Connigo

Permanente



Canales de comunicación y consulta con nuestros grupos de interés



Proveedores

- Plataforma Soy Proveedor
- Reuniones de avance y retroalimentación
- Taller de relacionamiento
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Permanente



Reguladores y gobierno

- Reportes regulatorios
- Participación en auditorías
- Participación en mesas de trabajo a través de los gremios Asbanc y Asomif
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Mensual



Comunidad y ambiente

- Programas sociales
- Productos inclusivos
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Permanente

Fuente: Mibanco



15 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI



15

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

(GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Fundamentos					
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos Generales					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1: Nombre de la organización	157	--	--	--
	102-2: Principales marcas, productos y/o servicios	92-95	--	--	--
	102-3: Ubicación de la sede principal	157	--	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	26, 144	--	--	--
	102-5: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	144	--	--	--
	102-6: Mercados servidos	26, 92	--	--	--
	102-7: Tamaño de la empresa	17, 26, 144, 146	--	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores.	148	--	Principio 6	8, 10
	102-9: Descripción de la cadena de cadena de suministro	122-123	--	--	--
	102-10: Cambios significativos en la empresa y en la cadena de suministros	26, 35	--	--	--
	102-11: Principio o enfoque de precaución	60	--	--	--
	102-12: Iniciativas externas	49	--	--	--
	102-13: Afiliación a asociaciones	29	--	--	--
	Estrategia				
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-15: Principales impactos, riesgos y oportunidades	58-60	--	--	--
	Ética e integridad				
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	27-28	--	Principio 10	16
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	118-119	--	Principio 10	16
	Gobernanza				
	102-18: Estructura de gobernanza	34	--	--	--
	Participación de los grupos de interés				
	102-40: Lista de grupos de interés	130-131	--	--	--
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	85	--	Principio 3	8
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	130-131	--	--	--
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	130-131	--	--	--
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	127-129	--	--	--
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.	--	--	--
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	127-129	--	--	--
	102-47: Lista de temas materiales	128-129	--	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	No hay reexpresiones de información	--	--	--
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	126, 128-129	--	--	--
	102-50: Periodo objeto del informe	126	--	--	--
	102-51: Fecha del último informe	126	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-52: Ciclo de elaboración de informes	126	--	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	157	--	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI	126	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	132-140	--	--	--
	102-56: Verificación externa	Esta memoria integrada no ha tenido una verificación externa	--	--	--
Temas materiales					
Crecimiento responsable					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51-53	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	146	--	--	8, 9
Gestión de la cadena de abastecimiento					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	123-124	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	124	--	--	--
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	124	--	--	8
Anticorrupción					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	119-120	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	120	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	120	--	Principio 10	16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	120	--	--	16
Ecoeficiencia Institucional					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	113-115	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	113	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	114	--	Principios 7, 8, 9	8, 12
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	114, 156	--	Principios 7, 8, 9	7, 8, 12, 13
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Captación total de agua según la fuente	114	--	Principios 7, 8, 9	6, 12
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	114	--	Principios 7, 8, 9	6
	303-5 Consumo de agua	114, 156	--	Principios 7, 8, 9	6
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	115-116, 156	--	Principios 7, 8, 9	3, 12, 13, 14, 15
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	115	--	Principios 7, 8, 9	3, 6, 12, 14
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	115	--	Principios 7, 8, 9	3, 6, 12
	306-3 Residuos generados	156	--	Principios 7, 8, 9	3, 6, 12, 14, 15
Talento y cultura organizacional					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	75-78	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal	150	--	Principio 6	5, 8, 10
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	152	--	Principio 6	5, 8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	152	--	Principio 6	5, 8, 10
Salud y bienestar					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	79-81,103	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-81,103	--	--	--
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	79-81	--	--	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	79-81	--	Principio 6	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	79-81	--	--	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	79-81	--	--	8, 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	79-81	--	Principio 6	8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	79-81	--	--	3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	79-81	--	--	8
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	81	--	--	3, 8, 16
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	103-104	--	Principio 1 y 2	16
Reducción de las Desigualdades					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82-85	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82-85	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	151	--	Principio 6	1, 5, 8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional	153-155	--	Principio 6	5, 8
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	155	--	Principio 6	5, 8, 10
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se presentaron casos	--	Principios 1, 2, 6	5, 8
Iniciativas para la acción social					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	99-103, 110	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99-103	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	99-103, 110, 146	--	Principio 1	1, 2
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	99-103	--	--	1, 3, 8
Protección del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	88, 103-108	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	103-108	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	103	--	--	12
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	103	--	--	16
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad al cliente y pérdida de datos del cliente	105-107	--	--	16
	SE-1 Sobreendeudamiento	105	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Derechos Humanos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82-85	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82-85	--	--	--
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	85	--	Principios 1, 2, 3	8
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se ha identificado ni registrado ninguna forma de trabajo infantil	--	Principios 1, 2, 5	8, 16
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se ha identificado ni registrado ninguna forma de trabajo forzado	--	Principios 1, 2, 4	8
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	82	--	Principios 1, 2	16
Transformación digital (TD)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	63-65, 91	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-65, 91	--	--	--
Experiencia del cliente (EC)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	89-92	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89-92	--	--	--
Gobierno corporativo (GC)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32-38	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Inclusión financiera (IF)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98-99	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98-99	--	--	--
	IF1 N° de cuentas corrientes minoristas sin costos proporcionados clientes no bancarizados	98	--	--	--
	IF2 Participantes no bancarizados, en iniciativas de educación financiera	98, 103	--	--	--
Finanzas sostenibles (FS)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	103	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	103	--	--	--
	FS1 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio [2]	103	--	--	--
	FS2 Portafolio de productos ambientales	103	--	--	--
Internacionalización (I)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	42	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42	--	--	--
Gestión Integral de Riesgos (GIR)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	58	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	58	--	--	--
Educación Financiera (EF)					
Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	127	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	99-103	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99-103	--	--	--

16

ÍNDICE SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)



16

ÍNDICE SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en 77 industrias.

En esta Memoria Integrada 2020 es la primera vez que Mibanco reporta el Estándar para Bancos Comerciales de SASB.

Temas de divulgación de sostenibilidad y métricas contables

Tema	Código SASB	Parámetro de contabilidad	Página
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	107-108
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	105-106
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Las regulaciones requeridas por el parámetro no aplican.
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Las regulaciones requeridas por el parámetro no aplican.
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	98
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	103
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	Las regulaciones requeridas por el parámetro no aplican.
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	103
Ética de negocios	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	120
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	118-120
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de stress obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia de largo plazo corporativa y otras actividades de negocio	No aplica
Métricas de la actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	147
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	147

Leyenda:
CB = Norma contable de sostenibilidad en banca comercial

Fuente: Mibanco

17 ANEXOS



17

ANEXOS

17.1. Datos generales

Datos generales (GRI 102-4) (GRI 102-5)

Concepto	Descripción
Denominación	Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Domicilio	Av. República de Panamá N° 4575. Piso 3. Surquillo
Constitución e inscripción	Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de Lima

Fuente: Mibanco

Estructura accionaria. Acciones con derecho a voto (GRI 102-7)

Accionista	Participación
Banco de Crédito del Perú	94.93%
Grupo Crédito S.A.	4.99%
Accionistas Minoritarios	0.08%

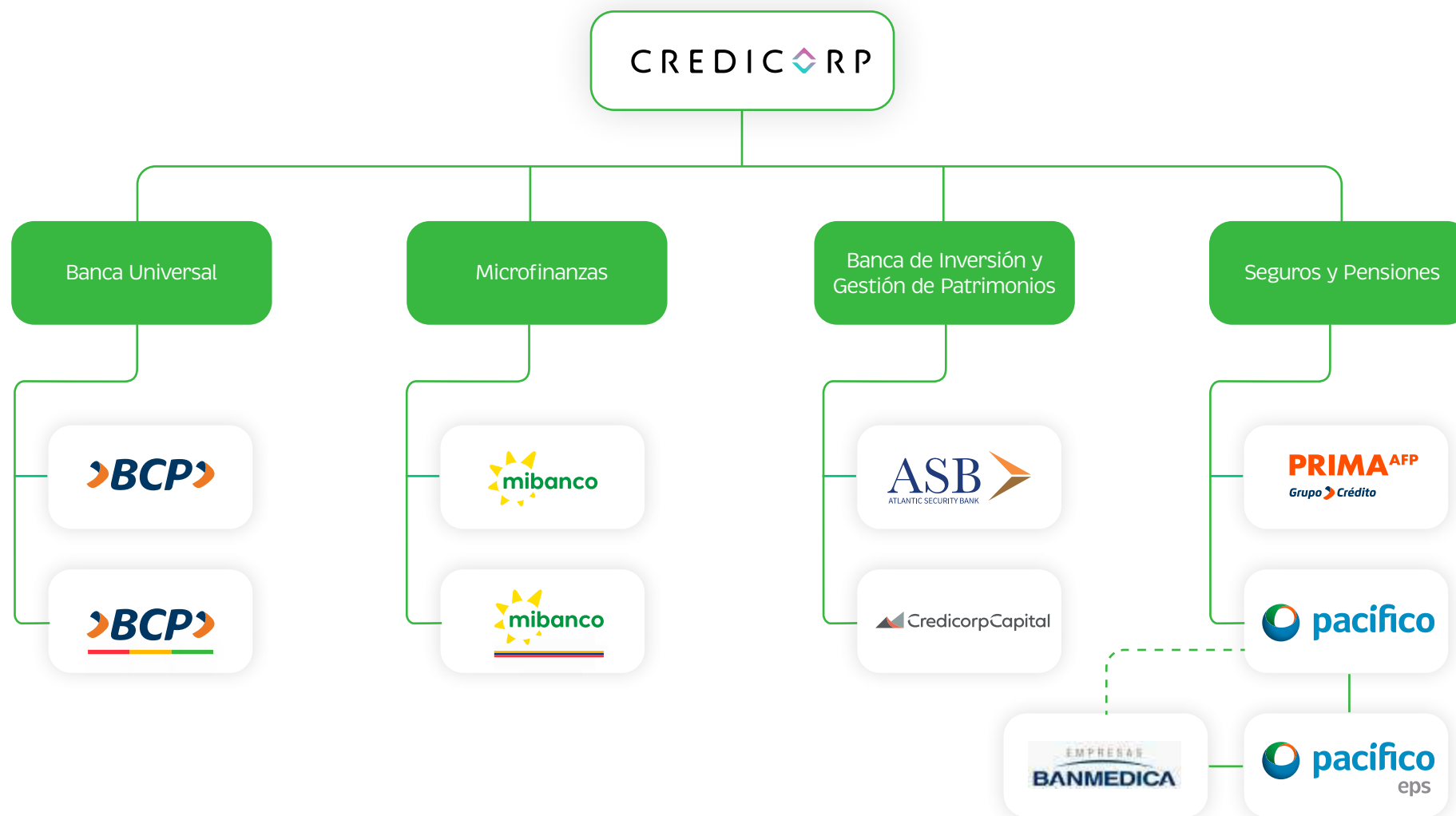
Fuente: Mibanco

Capitalización (GRI 102-7)

Capitalización total	S/
Deuda	13,291,749,911
Capital	2,333,292,410



Composición de grupo económico Credicorp y Subsidiarias



Fuente: Mibanco

17.2. Indicadores Económicos

Desempeño económico 2020 (GRI 201-1) (GRI 102-7)

Valor económico distribuido (En soles)	2020
Valor económico directo creado (VEC)	
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	2,122,093,157
Valor económico distribuido (VED)	
b) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	310,072,095
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	726,246,694
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	738,533,596
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	4,656,822
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2020 ¹²) + pago de intereses a proveedores de fondos ¹³	377,787,458
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles (*)	10,900,710
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	- 46,104,218.12

(*) Incluye donación a la Teletón que inició en el 2020 y culminó en el 2021. También a la campaña #YoMeSumo, a las personas damnificadas de la deflagración en Villa El Salvador, y a Ciudad Saludable.

Fuente: Mibanco

Contribución a los ODS del ámbito social (GRI 413-1)

D1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del ámbito social		Marcar
Nº ODS	ODS	
1	Fin de la pobreza	x
2	Hambre cero	
3	Salud y bienestar	
4	Educación de calidad	x
5	Igualdad de género	x
8	Trabajo decente y crecimiento económico	x
9	Industria, innovación e infraestructura	
10	Reducción de las desigualdades	x
16	Paz, justicia e instituciones sólidas	
17	Alianzas sociales para lograr los objetivos	x
Inversión total en el ámbito social en USD		3,008,481

Fuente: Mibanco

¹² Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2020.

¹³ El pago de intereses a proveedores de fondos incluye: intereses y gastos por obligaciones con el público, intereses y gastos por fondos interbancarios, intereses y gastos por depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales, intereses por adeudos y obligaciones financieras, intereses y gastos de cuentas por pagar, intereses por valores, títulos y obligaciones en circulación, Comisiones y otros cargos por obligaciones financieras, entre otros menores.



Contribución a los ODS del ámbito social

D1. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del ámbito ambiental		Marcar
Nº ODS	ODS	
6	Agua limpia y saneamiento	
7	Energía asequible y no contaminante	
11	Ciudades y comunidades sostenibles	
12	Producción y consumo responsables	
13	Acción por el clima	
14	Vida submarina	
15	Vida de ecosistemas terrestres	
17	Alianzas ambientales para lograr los objetivos	x
Inversión total en el ámbito ambiental en USD		2,765

Fuente: Mibanco

Valor por tipo de préstamo y segmento (SASB FN-CB-000.B) (GRI 102-2)

Tipo	Nº de créditos	Monto desembolsado
Dependiente (Préstamos Personal)	1,001	23,230,345
Pequeño emprendedor (Préstamo PYME)	371,497	770,041,490

Fuente: Mibanco

Valor por tipo de cuenta y segmento (SASB FN-CB-000.A) (GRI 102-2)

Tipo	Cantidad	Valor
Personal¹⁴		
Cuenta corriente	1,001	23,230,345
Cuenta de ahorro	371,497	770,041,490
Pequeña empresa¹⁵		
Cuenta corriente	534	22,980,087
Cuenta de ahorro	1,100,221	892,467,169

Fuente: Mibanco

Porcentaje destinado a ciudadanía corporativa / contribuciones filantrópicas

Categoría	
● Donaciones a la caridad	97.99 %
● Inversiones en la comunidad	0.38 %
● Iniciativas comerciales	1.63 %
Total	100 %

Fuente: Mibanco

¹⁴ Clientes que sólo mantienen cuentas pasivas en el Mibanco

¹⁵ Clientes con préstamos en Mibanco

Inversión en actividades de inclusión financiera Ficha
(No GRI - IF)

Tipo	Cantidad 2020
Inversión en actividades de inclusión financiera y campañas ambientales	S/184,361
Número de personas beneficiadas por las iniciativas de educación financiera y asesoría empresarial	52,855

Fuente: Mibanco



17.3. Indicadores Sociales

Colaboradores distribuidos por sexo y tipo de contrato (GRI 102-8)

Tipo de contrato	2020		Total 2020	% 2020	2019		Total 2019	% 2019
	Hombres	Mujeres			Hombres	Mujeres		
Plazo indeterminado	4,814	4,619	9,433	87	4,424	3,939	8,363	72
Jornada completa	4,811	4,580	9,391		4,421	3,930	8,351	
Jornada reducida	3	39	42		3	9	12	
Plazo fijo	538	810	1,348	13	1,307	1,883	3,190	28
Jornada completa	512	748	1,260		1,275	1,734	3,009	
Jornada reducida	26	62	88		32	149	181	
Total general	5,352	5,429	10,781	100	5,731	5,822	11,553	100

Fuente: Mibanco

17.3.1. Composición laboral: Colaboradores por región, sexo y tipo de contrato

Colaboradores distribuidos por región y tipo de contrato

Región	Contrato laboral 2020		Total 2020	%	Contrato laboral 2019		Total 2019	%
	Plazo Fijo	Plazo indeterminado			Plazo Fijo	Plazo indeterminado		
Lima	464	3,546	4,010	37	1,017	3,174	4,191	36
Callao	41	219	260	2	85	192	277	2
Amazonas	19	72	91	1	39	61	100	1
Ancash	73	430	503	5	144	395	539	5
Apurímac	6	61	67	1	18	53	71	1
Arequipa	87	589	676	6	214	534	748	6
Ayacucho	26	129	155	1	52	108	160	1
Cajamarca	54	460	514	5	148	404	552	5
Cusco	65	362	427	4	148	340	488	4
Huancavelica	8	19	27	0	11	19	30	0
Huánuco	15	126	141	1	46	113	159	1
Ica	14	138	152	1	55	118	173	1
Junín	69	305	374	3	149	277	426	4
La Libertad	73	560	633	6	181	485	666	6
Lambayeque	41	502	543	5	167	404	571	5
Loreto	7	39	46	0	18	37	55	0
Madre De Dios	5	24	29	0	11	21	32	0
Moquegua	9	87	96	1	27	77	104	1
Pasco	9	36	45	0	16	25	41	0
Piura	89	694	783	7	226	603	829	7
Puno	95	563	658	6	237	492	729	6
San Martín	36	172	208	2	72	162	234	2
Tacna	22	154	176	2	48	136	184	2
Tumbes	12	79	91	1	36	70	106	1
Ucayali	9	67	76	1	25	63	88	1
Total	1,348	9,433	10,781	100	3,190	8,363	11,553	100

17.3.2. Composición laboral: tasa de rotación y de nuevas contrataciones (GRI 401-1)

Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad sexo y región

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones (en %)
Lima y Callao	354	180	6	540	5
Mujeres	182	60	1	243	2
Hombres	172	120	5	297	3
Provincias	493	185	2	680	6
Mujeres	308	74	1	383	3
Hombres	185	111	1	287	3
Total general	847	365	8	1,220	11
Tasa de nuevas contrataciones	8%	3%	0%	11%	

Fuente: Mibanco

Tasa de rotación por grupo de edad sexo y región

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de rotación (en %)
Lima y Callao	202	181	4	387	3
Mujeres	114	77	1	192	2
Hombres	88	104	3	195	2
Provincias	341	280	2	623	6
Mujeres	176	107	0	283	3
Hombres	165	173	2	340	3
Total general	543	461	6	1,010	9
Tasa de rotación	5%	4%	0%	9%	

Fuente: Mibanco





Clima laboral 2020 (*)

Indicador	Unidad	Resultado	Meta
Clima laboral	% de colaboradores comprometidos de manera activa	92	75
Cobertura	% de colaboradores comprometidos de manera activa	89	

(*) Basado en el Modelo de Clima de cuatro dimensiones

Fuente: Mibanco

Medición de la Experiencia del Colaborador 2020 (*)

Indicador	Unidad	Resultado	Meta
Clima laboral	% de colaboradores comprometidos de manera activa	71	75
Cobertura	% del total de colaboradores	46	

(*) Basado en el Modelo de Gestión de la Experiencia del Colaborador

Fuente: Mibanco

Ratio del salario de categoría inicial vs. salario mínimo local (GRI 202-1)

Nivel de puesto	Sexo	Salario base en S/.	Sueldo mínimo percibido en S/.	Ratio
Categoría laboral base en colaboradores	Hombre	962	930	1.03
	Mujer	939	930	1.01
Categoría laboral base en contratistas	Hombre	930	930	1
	Mujer	930	930	1

Fuente: Mibanco

17.3.3. Gestión del talento (GRI 404-3)

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño por sexo

Sexo	Nº de colaboradores evaluados	Headcount (HC) al momento de la evaluación de desempeño	%
Mujeres	5,121	5,533	93
Hombres	5,202	5,470	95
Total	10,323	11,003	94

Fuente: Mibanco

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño por categoría laboral

Categoría Laboral	Nº de colaboradores evaluados	HC	%
Gerentes	26.00	40	65
Empleados	10,297	10,963	94
Total	10,323	11,003	94

Fuente: Mibanco

Beneficio para colaboradores por tiempo de trabajo (GRI 401-2)

Prestaciones	Porcentaje de empleados		Observación
	Tiempo completo	Tiempo parcial o temporal	
Seguro de vida	100	100	Se brinda cobertura de seguro vida ley desde el primer día laboral.
Atención médica	100	100	Se brinda cobertura de ESSALUD de acuerdo a ley a todos los empleados.
Cobertura por incapacidad e invalidez	100	100	Se brinda cobertura a través de la AFP y ONP por ley.
Permiso parental	100	100	Se brinda licencia por paternidad de acuerdo a ley a todos los empleados.
Previsión para la jubilación	100	100	Se brinda cobertura a través de la AFP y ONP por ley.
Participación accionarial	0	0	No se otorga participación en acciones a los empleados
Indemnización por despido superior al mínimo legal	0.5	0	De acuerdo a los lineamientos corporativos se inició con este beneficio en el 2020.

Fuente: Mibanco

17.3.4. Seguridad y salud en el trabajo: Tasa de ausentismo (GRI 403-10)

Tasa de ausentismo							
Tasa de absentismo	Territorio	2016	2017	2018	2019	2020	Meta 2020
Colaboradores	% del total de días programados	1.08	1.14	1.26	1.25	0.97	No se estableció
Cobertura de la información	Porcentaje de: Colaboradores Operaciones Ingresos	25	26	24	21	15	

Fuente: Mibanco

17.3.5. Diversidad (GRI 405-1)

Diversidad de género en el Directorio

Directorio Mibanco	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Hombres	0	0	8	8
Mujeres	0	1	1	2
Total	0	1	9	10

Fuente: Mibanco

Diversidad de género por categoría laboral

Empleados Mibanco		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerentes	Hombre	0	16	9	25
	Mujer	0	12	4	16
Empleados	Hombre	1,452	3,643	232	5,327
	Mujer	2,334	3,026	53	5,413
Total		3,786	6,697	298	10,781

Fuente: Mibanco



Diversidad de procedencia por categoría laboral

Empleados Mibanco		Peruano(a)	Extranjero(a)	Total
Gerentes	Hombre	24	1	25
	Mujer	16	0	16
Empleados	Hombre	5,323	4	5,327
	Mujer	5,413	0	5,413
Total		10,776	5	10,781

Fuente: Mibanco

Diversidad de física por categoría laboral

Empleados Mibanco		PCD	No PCD	Total
Gerentes	Hombre	0	25	25
	Mujer	0	16	16
Empleados	Hombre	9	5,318	5,327
	Mujer	6	5,407	5,413
Total		15	10,766	10,781

Fuente: Mibanco



Presencia de la mujer en puestos gerenciales

Indicador de Diversidad	Porcentaje	
Mujeres en puestos gerenciales: junior, medio y senior.	Como % de la fuerza laboral gerencial	36
Mujeres en posiciones gerenciales junior, es decir, primer nivel de gestión	Como % del total de posiciones gerenciales junior	37
Mujeres en alta gerencia, es decir, máximo a dos niveles por debajo del CEO o puestos comparables	Como % del total de puestos de alta gerencia	18
Mujeres en puestos gerenciales con funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas; excluir funciones de soporte)	Como % de todos los gerentes en dichas funciones	33

Fuente: Mibanco

Remuneración por categoría laboral (GRI 405-2)

Empleados		Salario base promedio	Ratio	Remuneración promedio	Ratio
Gerentes	Hombres	29,278	0.79	58,981	0.70
	Mujeres	23,066		41,044	
Empleados	Hombres	2,910	0.81	5,198	0.74
	Mujeres	2,363		3,867	

Fuente: Mibanco

17.4. Indicadores Ambientales

Consumo de energía (GRI 302-1)

Consumo de energía	Total MJ 2020
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	287
Diésel	23.98
Gasolina	263.02
Consumo total de electricidad	33,696
Consumo total de energía (*)	33,983

Fuente: Mibanco

Consumo de agua (GRI 303-5)

Consumo de agua	2020 Millones de m³
Consumo de Agua de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua (*)	0.091

(*) Consumo correspondiente sólo a la Red de Agencias

Fuente: Mibanco

Emisiones de GEI (GRI 305-1)

Emisiones	2020 t CO ₂ e
Total emisiones de GEI (alcance 1)	410.37
Total emisiones de GEI (alcance 2)	1,562.25
Total	1,972.62

Fuente: Mibanco



Residuos generados (GRI 306-3)

Residuos sólidos generados	Unidad	2018	2019	2020
Total residuos reutilizados / reciclados / vendidos	toneladas	ND	11.080	1.187

Fuente: Mibanco



Contacto

(GRI 102-3) (GRI 102-53) (GRI 102-1)

Mibanco - Banco de la Microempresa S.A.
Av. República Panamá 4575 (Hatun Wasi), Surquillo - Lima, Perú

Si deseas compartir tu opinión, consulta o sugerencia sobre nuestro reporte de sostenibilidad puedes contactar a prensa@mibanco.com.pe

Para acceder a las últimas noticias sobre Mibanco, visita www.mibanco.com.pe

Elaborado, diseñado y diagramado
por Avanza Sostenible.
www.avanzasostenible.com
