

Memoria *Integrada*

— 2022 —



Índice

1

**Declaración de
responsabilidad**

2

**Carta del Presidente
del Directorio**

3

**Somos Mibanco
(cifras destacadas)**

4

**Nuestro Banco
y estrategia de
sostenibilidad**

- 4.1. Quienes somos
- 4.2. Estrategia de sostenibilidad
- 4.3. Participación en gremios y asociaciones
- 4.4. Grupos de interés
- 4.5. Reconocimientos, premios, certificaciones

5

**Nuestro desempeño
social**

- 5.1. Experiencia del cliente
- 5.2. Compromiso con la sociedad

6

**Nuestro desempeño
ambiental**

- 6.1. Ecoeficiencia institucional

7

**Nuestro gobierno
corporativo**

- 7.1. Ética e integridad
- 7.2. Gobierno corporativo

8

**Nuestros
colaboradores**

- 8.1. Experiencia del colaborador y clima laboral
- 8.2. Salud y Seguridad en el trabajo
- 8.3. Diversidad y equidad de género
- 8.4. Derechos humanos

Índice

9

Nuestra gestión

- 9.1. Contexto macroeconómico
- 9.2. Contexto microfinanzas
- 9.3. Gestión económico-financiera
- 9.4. Gestión integral de riesgos
- 9.5. Gestión de soporte centralizado
- 9.6. Innovación y transformación
- 9.7. Gestión de control interno

10

Nuestros productos y servicios

- 10.1. Productos, servicios y canales
- 10.2. Alianzas estratégicas y comerciales

11

Información complementaria

- 11.1. Datos generales

12

Sobre la Memoria Integrada 2022

- 12.1. Sobre esta memoria
- 12.2. Materialidad

13

Índice de Contenidos GRI

14

Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

15

Anexos

- 15.1. Indicadores económicos
- 15.2. Indicadores sociales
- 15.3. Indicadores ambientales

Capítulo 1

Declaración de responsabilidad

Capítulo 1

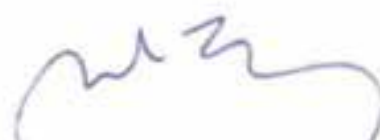
Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., durante el año 2022. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



Javier Ichazo Bardales

Gerente General



Werner Harster Mendoza

Gerente General Adjunto de
Internacionalización e Inclusión Financiera



Capítulo 2

Carta del Presidente del Directorio

Capítulo 2

Carta del Presidente del Directorio

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

En nombre del Directorio de Mibanco, tengo el agrado de presentarles la Memoria Integrada de Mibanco 2022. Este documento destaca y consolida los aspectos más relevantes y resultados de nuestra gestión. En Mibanco buscamos el desarrollo integral de más peruanos, asumiendo nuestro rol como agente de cambio para construir una sociedad más inclusiva, igualitaria, diversa, digitalizada y con mejor educación financiera.

En el año que concluimos, la economía peruana presentó un crecimiento de 2.7 %. A pesar de que empezando el 2022 se presentaban buenas condiciones para la recuperación de los sectores económicos, la crisis política y el endurecimiento de la política monetaria nacional e internacional afectaron los resultados. Al cierre del mismo año, nos queda la certeza de que debemos recuperar el tiempo perdido.



Luis Enrique Romero Belismelis

Presidente del Directorio

En un escenario como el descrito, Mibanco posee un papel muy relevante para reactivar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, por la capacidad y el alcance que tenemos para brindarles recursos rápidamente, por nuestra oferta de asesoría y capacitación para la gestión de sus negocios y por el amplio conocimiento del mercado que ponemos a su disposición.

Además, integramos un enfoque sostenible que articula esfuerzos transversales desde la gestión del Comité de Desempeño Social y Ambiental. Para ello, con aprobación del Directorio hemos priorizado tres Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): Equidad de género (ODS 5), Reducción de las desigualdades (ODS 10) y Acción por el clima (ODS 13).



En Mibanco buscamos el desarrollo integral de más peruanos, asumiendo nuestro rol como agente de cambio para construir una sociedad más inclusiva, igualitaria, diversa, digitalizada y con mejor educación financiera.



Experiencia del cliente

Cerramos el año 2022 con 938,830 clientes con un préstamo vigente, cifra 3.96 % superior a la del 2021. Pasamos, gracias a la nueva propuesta de valor basada en la construcción de confianza, de un indicador *Net Promoter Score* (NPS) 21 a un NPS 34, con 57 % de clientes promotores. En estos resultados contribuyeron la adaptación de diferentes iniciativas, entre las que destaca las visitas de relacionamiento que realizaron los asesores de negocio (AdN) a 555,000 clientes; con estas visitas buscamos recuperar la estrecha relación que teníamos con ellos antes de la pandemia.

Otra acción que tuvo impacto en este periodo fue el lanzamiento de las Agencias del Futuro en Lima, Arequipa y Chimbote, donde hemos rediseñado la gestión con el fin de lograr el máximo potencial de los equipos de trabajo, brindando acompañamiento y asesoría sostenida a los clientes bajo una #ExperienciaYaNoYa.

Al mismo tiempo, desarrollamos y potenciamos la oferta de canales digitales con la que hemos logrado registrar 702,317 usuarios del *Homebanking* y de la aplicación Mibanco Móvil y 236,909 afiliados a la comunidad digital Yevo. Finalmente, fortalecimos la capacidad de aprobar créditos centralizadamente y distribuirlos a través de canales alternativos, con lo cual el 45.1 % de los créditos del 2022 fueron otorgados por un canal distinto al AdN frente al 35 % del 2021.

Estos son algunos resultados de las acciones que hemos tomado para dar vida a nuestro enfoque de brindar una experiencia extraordinaria, con velocidad en la atención y la asesoría y el relacionamiento cercano que nos caracteriza.



**...en el 2022 logramos
que 72,876 clientes
accedieran por primera vez
a un crédito, de los cuales
39,858 fueron mujeres.**



Inclusión y educación financiera

Estamos comprometidos con la inclusión financiera, uno de los objetivos estratégicos del banco y parte fundamental de nuestro propósito. Trabajamos principalmente con la población más vulnerable y gracias a eso, en el 2022 logramos que 72,876 clientes accedieran por primera vez a un crédito, de los cuales 39,858 fueron mujeres.

Tenemos actualmente una amplia cartera de productos inclusivos. Reinventamos Crédito Mujer y lo hicimos más flexible para que las mujeres tengan facilidades al solicitar un préstamo; así, 31,366 clientes mujeres pudieron acceder a un crédito en el 2022 (+57 % vs 2021) y de estas, 9,273 (+122 % vs 2021) lo obtuvieron por primera vez. Para este producto lanzamos la campaña de comunicación Impulsando Sueños, que obtuvo un amplio reconocimiento en prestigiosos certámenes nacionales e internacionales.

Además, con Crediagua otorgamos más de 106,000 créditos y bancarizamos a 5,642 clientes en el mismo periodo; fortalecimos el canal de venta remota Juniy

para créditos menores a S/ 5,000, consiguiendo 10,318 clientes y pusimos en marcha el programa A-Morosos, orientado a la rehabilitación de clientes, que obtuvo 1,716 convenios firmados.

En cuanto a los programas de educación financiera, logramos el récord de 251,153 participantes gracias al despliegue del Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD), al empleo de herramientas digitales y a las alianzas con organizaciones públicas y privadas.

Experiencia de colaboradores

Gracias al esfuerzo que pusimos en tener el mejor lugar para trabajar, el más seguro, diverso y con el mejor expertise en microfinanzas, alcanzamos este año un 89 % en la encuesta de clima laboral, lo que nos compromete a seguir mejorando la experiencia de nuestros colaboradores.

En el 2022, consolidamos el modelo de trabajo híbrido que permite conciliar el logro de los objetivos del banco con los personales y familiares. Así, el equipo puede asistir y reunirse en “Hatun Wasi” o seguir aprovechando el trabajo remoto.

Implementamos distintos programas de aprendizaje como la Ruta del Saber, que contribuye con el progreso y la línea de carrera del personal y el curso de Sostenibilidad Credicorp, que busca reforzar los principales conceptos de sostenibilidad, sus beneficios y aplicabilidad en el negocio.

Y en el marco del programa Equidad Ahora, conformamos el Comité de Equidad de Género Mibanco; capacitamos a más del 99 % del personal

en temas de equidad y hostigamiento sexual laboral; elaboramos la *Guía de Equidad para Líderes* y la *Guía de Entrevista de Selección Libre de Sesgos*; desarrollamos el programa de conversatorios Hablemos de Equidad y brindamos diferentes beneficios para el equilibrio laboral, personal y familiar, entre ellos la licencia de paternidad extendida y el retorno progresivo para madres recientes.

Compromiso con la sociedad y el ambiente

Este año resaltamos dos aspectos fundamentales en nuestra relación con la comunidad: alianzas con organizaciones sociales, académicas, públicas y privadas para ampliar el alcance e impacto de las actividades de educación financiera y el voluntariado Munay. En cuanto a Munay, 742 colaboradores participaron de charlas, talleres, mentoría, el programa virtual Munay Emprendedor y otras actividades presenciales de apoyo social como Abrigando con el Corazón (que asiste a familias afectadas por el friaje en Cusco y Lima) y NaviDar Munay (en el marco de las fiestas de fin de año). Impactamos con este voluntariado a 7,480 personas y 130 comedores populares.

Respecto del desempeño ambiental, medimos la huella de carbono del banco con la finalidad de definir la línea de base para establecer cambios en la gestión de los siguientes años en la ruta de ser carbono neutrales en el 2032.

Gestión económico-financiera

Registramos una utilidad neta de S/ 438.35 millones (+144 % vs 2021) y obtuvimos una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 17.82 % y sobre los activos (ROA) de 2.61 %.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,787.7 millones a diciembre del 2022, con un incremento de S/ 702.3 millones con respecto al año anterior, lo que se explica por una mayor proporción de créditos de fondos propios y mejor gestión de precios de los nuevos desembolsos.

Los gastos financieros alcanzaron los S/ 560.1 millones, con un aumento de S/ 315.3 millones que se debió principalmente, al mayor costo de los fondos producto del incremento de la tasa de referencia y el mayor requerimiento de fondos para acompañar el crecimiento del negocio.

El costo de provisión neto a diciembre del 2022 fue de S/ 488.2 millones, mayor en S/ 41.6 millones, principalmente por mayores desembolsos y por alineamiento de créditos paralelos por deterioro de programas de gobierno.

La mora contable se situó en 5.6 % al cierre del 2022, 122 puntos básicos (pbs) por debajo del nivel registrado al cierre del 2021 (6.8 %). El nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada, situándose en 126.9 % en el 2022, mayor a la registrada en el 2021.

En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 125.1 millones, lo cual refleja un incremento en S/ 15.6 millones, principalmente por mayores ingresos de comisiones de seguros, en línea con los mayores desembolsos y un menor gasto por convenios físicos.

Finalmente, respecto a los gastos administrativos, sumaron S/ 1,120.1 millones y marcaron un incremento de S/ 74.3 millones debido al mayor gasto de personal, relacionado con mejores resultados en utilidades y la mayor ejecución de iniciativas estratégicas y de sistemas.



Luis Enrique Romero Belismelis

Presidente del Directorio

Gestión organizacional

Este año elegimos directores para el periodo 2022-2024 y registramos un aumento de capital social por capitalización de utilidades, que se estableció en S/ 1,840,606,313.00.

Fortalecimos el gobierno en sostenibilidad, al incluir este frente en la planificación estratégica del banco e incorporar indicadores ESG en la pirámide estratégica. En ese marco, aplicamos las nuevas políticas corporativas de sostenibilidad y de derechos humanos.

En línea con la transformación del negocio, consolidamos el modelo híbrido de microfinanzas y estamos construyendo un índice de transformación para medir la velocidad del modelo. Asimismo, afianzamos el Sistema de Innovación Descentralizado en Perú y Colombia, cuyo objetivo es convertir ideas en resultados.



Fortalecimos el gobierno en sostenibilidad, al incluir este frente en la planificación estratégica del banco e incorporar indicadores ESG en la pirámide estratégica.



Perspectivas 2023

En el año que se inicia y como antes indicamos, debemos recuperar el tiempo perdido y afrontar los desafíos que nos permitan seguir generando historias de progreso con nuestros clientes, colaboradores y la sociedad. Por eso debemos:

- ▶ Seguir fortaleciendo la cultura y el rol de agentes de cambio, alineados a la estrategia y a la consecución de los ODS. A la par, potenciar la estrategia ESG con iniciativas de inclusión y género, formativas, de cumplimiento de objetivos institucionales y personales. En general, debemos terminar de consolidar una propuesta de valor competitiva.
- ▶ Evolucionar el modelo híbrido para mejorar la relación con los clientes; lograr una mayor inclusión financiera sostenible, principalmente con personas provenientes de la base de la pirámide socioeconómica y en condiciones de vulnerabilidad; maximizar los canales digitales y aumentar la productividad como banco líder en microfinanzas.
- ▶ Consolidar las iniciativas transformacionales que permitan la escalabilidad de un modelo de negocio más seguro y con mayor alcance, que brinde una experiencia extraordinaria a clientes, colaboradores y público general.

En representación del Directorio, quiero agradecer la confianza de nuestros clientes por permitirnos contribuir con su crecimiento. Y también quiero reconocer el esfuerzo de cada uno de los colaboradores de Mibanco, pues gracias a ellos cumplimos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y responsable, y hacemos real el rol que poseemos como empresa que construye un futuro mejor para todos.

Luis Enrique Romero Belismelis

Presidente del Directorio

GRI

2-22

Capítulo 3

Somos Mibanco (cifras destacadas)

Capítulo 3

Somos Mibanco (cifras destacadas)

1,957,472

clientes,

+ 7.04 %

vs 2021



938,830

clientes del activo,

+3.96 %

vs 2021

PdM 0-150 M

24.09 %



NPS 34

de clientes,
+62 % vs 2021

72,876

clientes bancarizados
por el activo

-6 %

vs 2021



MFR

Primer banco de microfinanzas en
Perú en obtener la calificación A en
Rating Social

39,858

mujeres bancarizadas
por el activo

+11.12 %

vs 2021

9,273

mujeres fueron bancarizadas
por Crédito Mujer,

+122.16 %

vs 2021



50.62 %

de nuestro portafolio
de clientes son
mujeres,

+1.64 %

vs 2021



251,153

personas participaron en nuestros
programas de educación financiera
desarrollados internamente y en
alianza con organizaciones público -
privadas

S/ 2,227.64

millones de ingresos netos
por intereses



S/ 438.35

millones de utilidad
neta

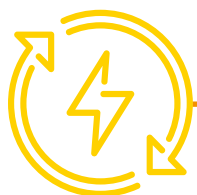
89 %

de clima laboral



Energía consumida

41,304.86 GJ

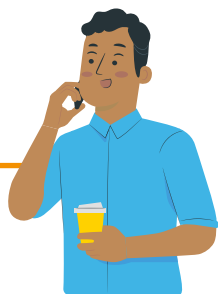


Energía renovable
producida

549.7 GJ

22 agencias

cuentan con paneles
solares



8,773.27

T CO₂eq

generadas

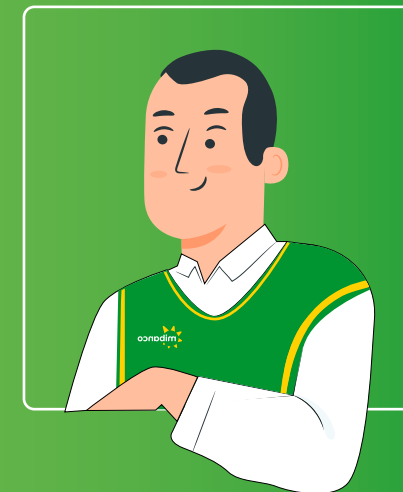
0.89 T CO₂eq

por colaborador



702,317 usuarios

de APP Mibanco / Homebanking



236,909 usuarios

de plataforma Yevo,

Yevo

S/ 13,731,225

desembolsados





Capítulo 4

Nuestro Banco y estrategia de sostenibilidad



Capítulo 4

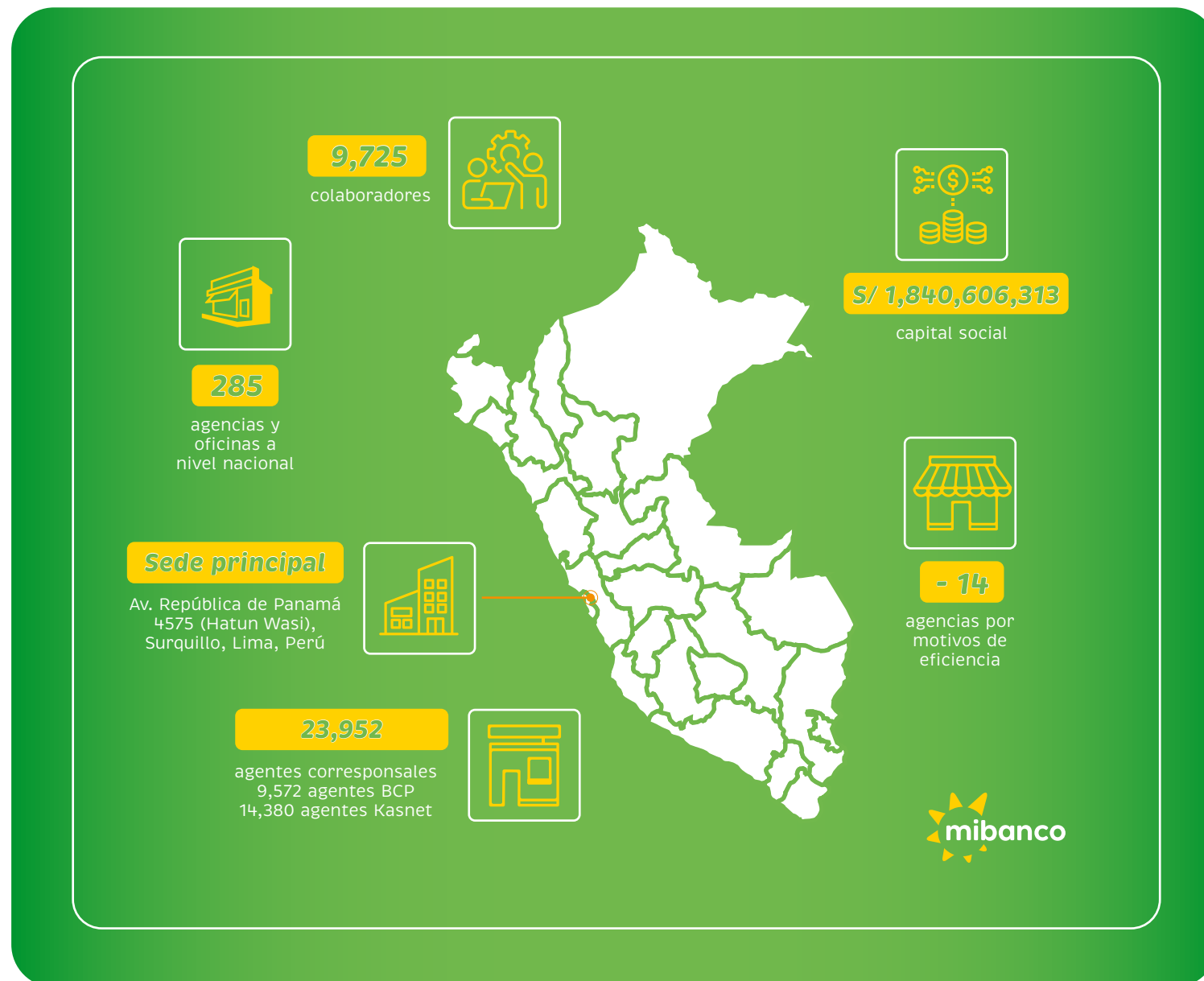
Nuestro Banco y estrategia de sostenibilidad

4.1. Quienes somos

Somos Mibanco, iniciamos operaciones en Lima hace 24 años y día a día nos impulsa el propósito de transformar la vida de las personas y el compromiso con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país.

GRI 2-7

GRI 2-6



4.1.1. Nuestra cultura Mibanco

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 inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las microfinanzas de la región.

Distintivos culturales



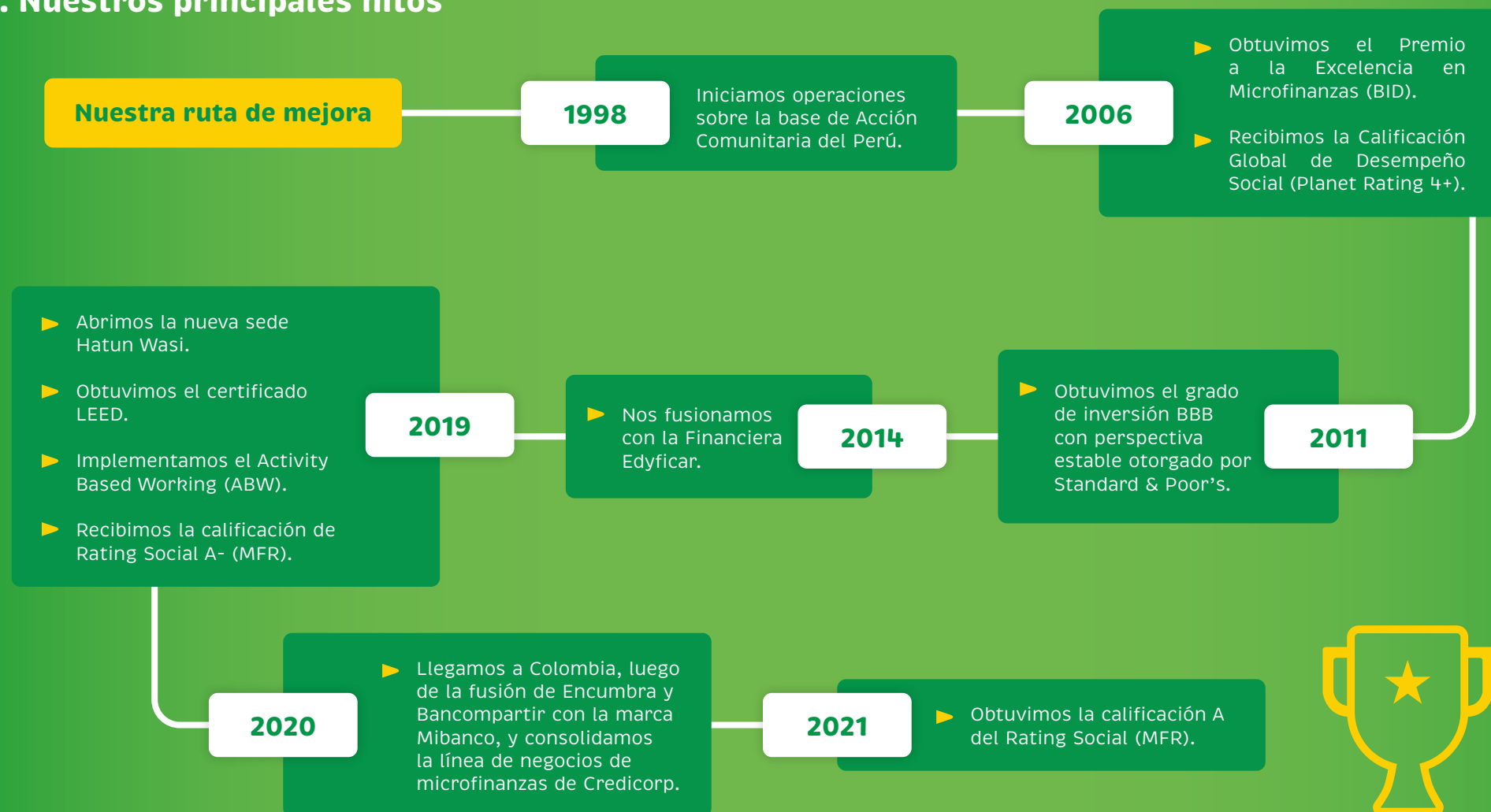
1. Nos centramos en el cliente por vocación de servicio a las personas.
2. La confianza es el rasgo distintivo de nuestras relaciones.
3. Asumimos un compromiso como contraparte de la confianza entregada.

Principios culturales



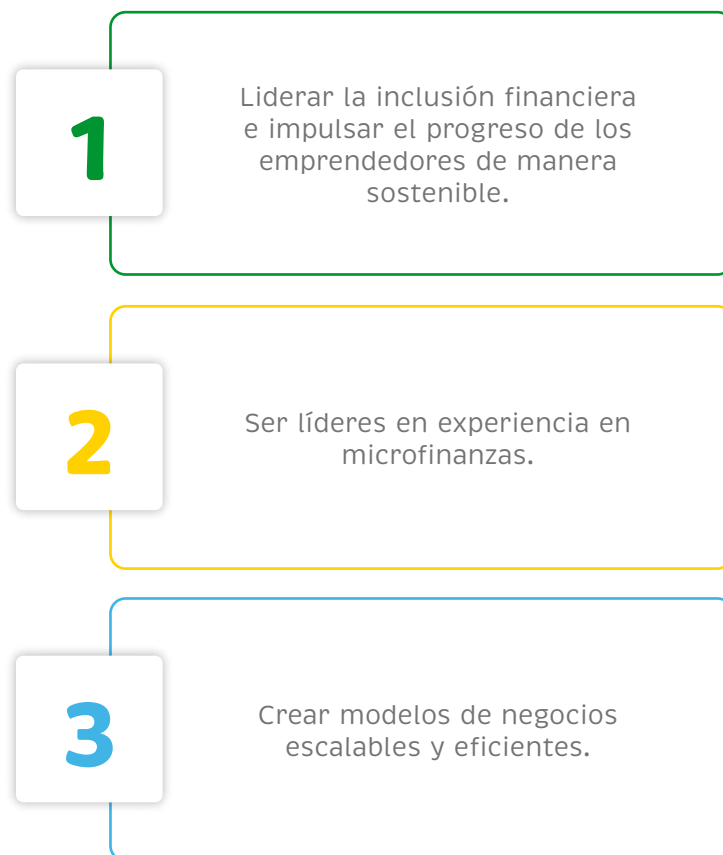
1. **Asesoramos.** Conocemos profundamente a las personas, por eso les damos la mejor asesoría.
2. **Cuidamos.** Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.
3. **Innomejoramos.** Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.
4. **Cooperamos.** Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.
5. **Jugamos limpio.** Somos un ejemplo de integridad, siempre.

4.1.2. Nuestros principales hitos



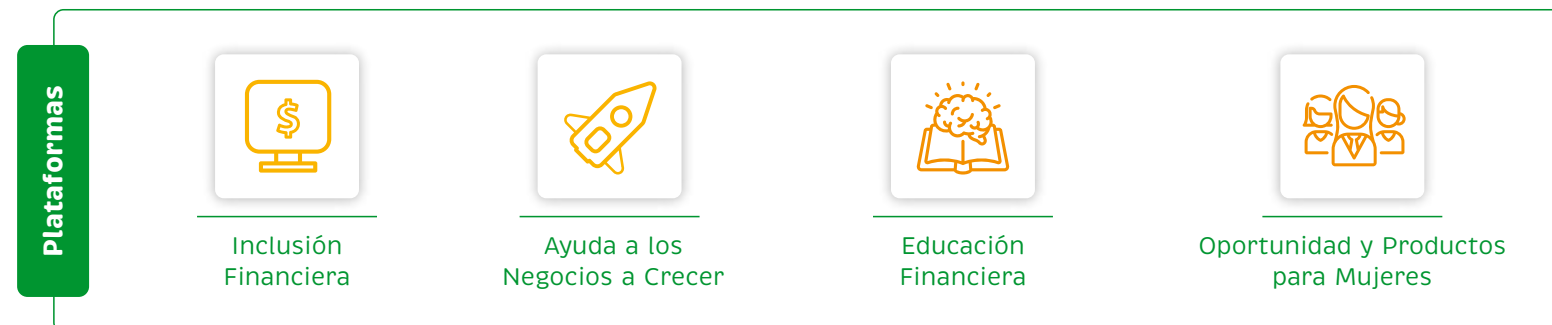
4.2. Estrategia de sostenibilidad

En Mibanco desarrollamos nuestro modelo de negocios desde nuestro propósito y aspiración, a partir de los cuales definimos nuestros pilares estratégicos como organización:



Para diseñar nuestra estrategia de sostenibilidad e integrarla en este modelo de negocio consideramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el alineamiento a la Estrategia de Sostenibilidad Credicorp 2020-2025.

A partir de estas bases, estructuramos nuestra estrategia en 4 plataformas que contribuyen a la visión del corporativo:



En cada plataforma contamos con diversas iniciativas ESG¹ como los productos inclusivos Crédito Mujer y Crediagua, las iniciativas Yevo, Juniy, A-Morosos y los programas de educación financiera y digital.

Asimismo, como parte de esta estrategia y para el desarrollo de cada iniciativa transversal, constituimos un gobierno de sostenibilidad, medimos indicadores clave y contamos con el compromiso de toda la organización, involucrando diversos equipos como habilitadores.

¹ ESG por sus siglas en inglés, environmental, social and governance.

Ver la Estrategia de Sostenibilidad Credicorp 2020-2025

aquí



Diseñada así la estructura, el alineamiento cultural y estratégico incorpora un enfoque de sostenibilidad integral y a partir de esto, con la aprobación del Directorio, hemos priorizado 3 ODS para la estrategia 2023:

Objetivos de Desarrollo Sostenible priorizados



Así nuestra estrategia de sostenibilidad considera:



Nuestro propósito

Transformar vidas, escribir juntos historias de progreso



Nuestra aspiración

Ganarnos el corazón y la confianza de quienes se atreven a progresar.

Pilares de negocio



Inclusión sostenible



Experiencia Ya no Ya



Transformación del modelo

ODS prioritarios

Contribución hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Plataformas



Inclusión Financiera



Ayuda a los Negocios a Crecer



Educación Financiera



Oportunidad y Productos para Mujeres

Iniciativas ESG

Bancarización responsable
Programa A-Morosos
SIMI
Crediagua

Juniy
Yevo

PBAFD
Munay
Miconsultor

Crédito Mujer
Alianzas

Inclusión, equidad y diversidad

Medio ambiente

4.2.1. Gobierno de sostenibilidad e inclusión financiera

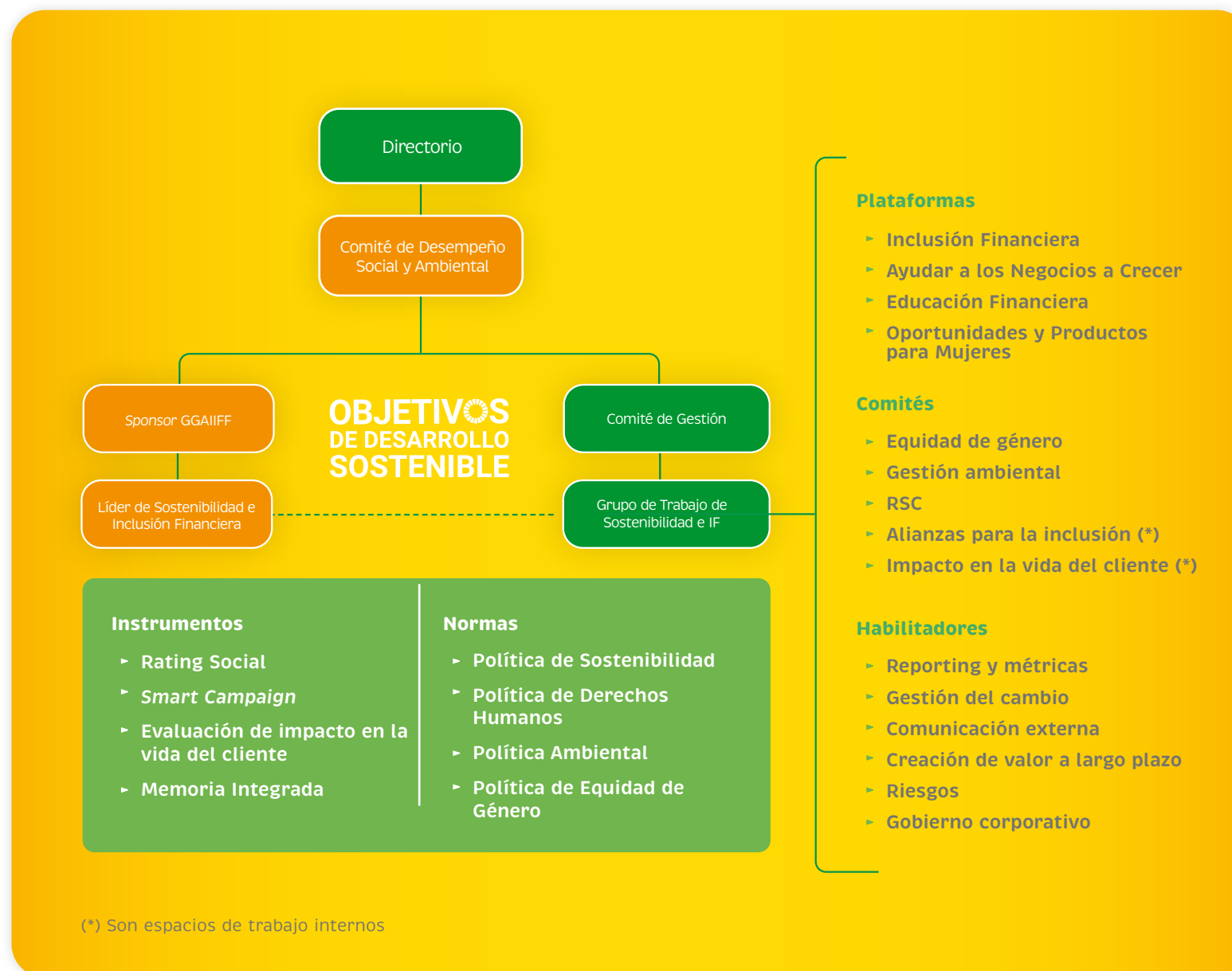
Busca asegurar el enfoque de sostenibilidad e inclusión financiera en la cultura y la estrategia de nuestra empresa, articular los esfuerzos en los niveles interno y externo, y evidenciar nuestra contribución al desarrollo del Perú.

Participamos del Comité de Gobierno Corporativo del Grupo Credicorp, en el que las empresas subsidiarias compartimos e intercambiamos buenas prácticas de gobierno corporativo, 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, al establecer los principales roles, funciones y obligaciones de los órganos de gobierno y promover el más alto nivel de desempeño en línea con las normas legales vigentes y las mejores prácticas de buen gobierno corporativo.

En el 2022 hubo cambios en la estructura de Gobierno, específicamente en el Comité de Desempeño Social y Ambiental, el cual cuenta con la participación de 3 miembros del Directorio de Mibanco. A partir de abril del 2022 se incorporó María del Carmen García como miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.

GR 2-24



4.2.2. Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN

Para integrar de manera exitosa la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio primero era necesario integrarla en nuestra cultura y en el ADN de nuestros líderes y colaboradores. Para ello, desde el corporativo se definió una estrategia de 4 ejes:



Entendimiento y convicción

Consideramos las siguientes líneas:

- **Comunicación:** Desplegamos la campaña de comunicación interna Sostenibilidad en acción, con el fin de difundir conceptos e iniciativas asociadas a la estrategia de sostenibilidad corporativa. A la par, informamos sobre nuestros pilares estratégicos, donde Inclusión Sostenible, es paraguas para la comunicación de la estrategia e iniciativas de sostenibilidad, inclusión financiera y medio ambiente. Todo ello fue reforzado desde el frente de Cultura, en las reuniones mensuales de cultura en red y *staff*, así como en los diferentes espacios con nuestros líderes.
- **Capacitación:** Desplegamos el primer curso de Sostenibilidad para todos nuestros colaboradores desde Credicorp. Asimismo, realizamos sesiones de capacitación dirigidas a líderes senior y mandos medios en temas de inclusión, medio ambiente, equidad de género, estándares, etc.

Mecanismos de refuerzo

Desarrollamos:

- **Gobierno de sostenibilidad:** Participamos en el SteerCo de Credicorp a través de nuestro CEO. Desarrollamos una estructura de gobierno de sostenibilidad ya detallada e incorporamos indicadores ESG en nuestra pirámide estratégica (PdM bancarización, mujeres bancarizadas, alcance de clientes capacitados). Incluimos el tema de sostenibilidad en la planificación estratégica.
- **Líderes por empresa:** Definimos como líderes a Javier Ichazo, Gerente General; Werner Harster, Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera, y, a Gianella Sánchez, Gerente de Sostenibilidad e Inclusión Financiera.
- **Equipos plataformas:** Definimos la participación de equipos de apoyo desde las áreas de Negocios, Gestión de Desarrollo Humano, Experiencia, Cumplimiento, Marca, Conocimiento del Cliente, Desarrollo del Emprendedor, Ecosistemas y Transformación.

Conocimiento y habilidades

Abarcamos:

- **Capacitación:** Para Directores, senior *leaders* y *middle managers*, así como el curso de Sostenibilidad desplegado a todos los colaboradores, en el que contamos con 91 % de participación.
- **Equipos de plataformas / habilitadores:** Los diferentes equipos del banco involucrados en la gestión de sostenibilidad participan en las sesiones de trabajo de las plataformas y habilitadores para conocer buenas prácticas, alinear enfoques y estrategia, etc.

GRI 2-17



Role Modeling

Participamos en:

- **CEO y champions en acción:** Nuestros líderes de sostenibilidad y voceros definidos participan en diversos foros y espacios compartiendo avances de la estrategia y temas relacionados a sostenibilidad de Mibanco.
- **Evento PERÚ SOSTENIBLE:** A nivel externo, se identificaron los espacios que nos permitieran compartir con Líderes de opinión nuestra estrategia de sostenibilidad, los frentes de trabajo que la conforman y las iniciativas asociadas. Participamos, de esta manera, en el evento de sostenibilidad más relevante del país, visibilizando nuestro esfuerzo por la inclusión de la mujer al sistema financiero y generando una discusión constructiva sobre las limitantes culturales que limitan su participación en más espacios públicos.
- **Comunicación corporativa:** Los voceros corporativos aprovecharon cada oportunidad generada desde este frente para destacar los avances de las iniciativas de nuestra estrategia en los principales medios de prensa especializados dirigidos a este importante stakeholder.

Complementando el modelo de gestión del cambio, para medir el éxito de su implementación incluimos las siguientes tres preguntas en la encuesta anual de clima laboral:

Pregunta	Resultado
Considero que en Credicorp y en Mibanco existe real disposición para avanzar en la implementación de las iniciativas y estrategia de sostenibilidad	90 %
Comprendo la relevancia de la sostenibilidad para el éxito de Credicorp, de Mibanco y sus grupos de interés	93 %
Credicorp y Mibanco han tenido avances tangibles y concretos en cuanto a sostenibilidad	91 %

Se evidencia el alineamiento de la estrategia de sostenibilidad con la cultura y estrategia integral de Mibanco. Las acciones de comunicación y visibilidad en torno al pilar estratégico Inclusión Sostenible, sumados a los refuerzos desde el frente de Cultura (embajadores y líderes), han contribuido en estos resultados.

4.3. Participación en gremios y asociaciones

Desde Mibanco buscamos desarrollar el contexto microfinanciero que contribuye al desarrollo del país a través de nuestra participación en los siguientes gremios y asociaciones:



4.4. Grupos de interés

En nuestro mapa de grupos de interés incluimos a los grupos vinculados a nuestras operaciones y a aquellos con los que tenemos, o podríamos tener, una responsabilidad comercial, legal, ética o social. También incluimos los diversos canales que hemos establecido para facilitar una comunicación oportuna y bidireccional e informarnos sobre las expectativas que pudieran tener en relación con nuestra gestión.

GRI 2-29

Accionistas



Creación de valor

- Ver toda la Memoria Integrada

Canales de comunicación

- Juntas de accionistas
- Memoria Integrada

Frecuencia

Anual

Cientes



Creación de valor

- Ver capítulo Experiencia del cliente 

Canales de comunicación

- Diálogo directo con el equipo de atención al cliente
- Canal de quejas y reclamos
- Banca por teléfono
- Banca por internet
- Programas de asesoría y capacitación
- Redes sociales
- Comunicación masiva (radio, prensa, tv y digital)
- Memoria Integrada

Frecuencia

Permanente

Colaboradores



Creación de valor

- Ver capítulo Nuestros colaboradores 

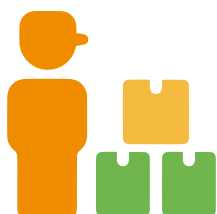
Canales de comunicación

- Intranet
- Reuniones mensuales de cultura
- Reuniones semestrales de desempeño
- Boletines y otros comunicados semanales
- Sistema de Alerta Genética
- Encuesta anual de clima laboral
- Memoria Integrada
- Workplace Mibanco
- App Mibanco Conmigo

Frecuencia

Permanente

Proveedores



Creación de valor

- Ver capítulo Desarrollo de proveedores 

Canales de comunicación

- Plataforma Soy Proveedor
- Reuniones de avance y retroalimentación
- Taller de relacionamiento
- Memoria Integrada

Frecuencia

Permanente

Reguladores y gobierno



Creación de valor

- Ver capítulo Nuestro gobierno corporativo 

Canales de comunicación

- Reportes regulatorios
- Participación en auditorías
- Participación en mesas de trabajo a través de los gremios ASBANC y ASOMIF
- Memoria Integrada

Frecuencia

Mensual

Comunidad y ambiente



Creación de valor

- Ver capítulo Compromiso con la Sociedad 

Canales de comunicación

- Munay Voluntariado
- Programas de asesoría y capacitación
- Productos inclusivos
- Memoria Integrada

Frecuencia

Permanente

Líderes de opinión



Creación de valor

- Ver toda la Memoria Integrada

Canales de comunicación

- Entrevistas
- Conferencias de prensa
- Columnas de opinión
- Notas de prensa
- Pauta publicitaria corporativa
- Redes sociales (Linkedin y Twitter)
- Eventos, foros, paneles
- Reuniones de relacionamiento
- Boletín institucional
- Estudios de la industria de microfinanzas

Frecuencia

Permanente

Opinión pública



Creación de valor

- Ver toda la Memoria Integrada

Canales de comunicación

- Pauta publicitaria masiva y digital
- Redes sociales (Facebook, LinkedIn y Twitter)
- Plataformas digitales (YouTube)
- Aniversarios y Eventos regionales
- Campañas publicitarias

Frecuencia

Permanente



4.5. Reconocimientos, premios, certificaciones

Gracias al avance en la implementación de nuestras estrategias de negocios en microfinanzas y sostenibilidad, hemos recibido distintos reconocimientos:

Organización	Reconocimiento	Descripción
	Microfinanza Rating (MFR) Calificación A	Primer banco de microfinanzas en el Perú en lograr la calificación A.
	Cannes de oro, plata y bronce en las categorías Brand Experience & Activation, Sustainable Development Goal y Creative Business Transformation, respectivamente	Impulsando sueños es la premiada campaña de Crédito Mujer que busca contribuir a la reducción de la barrera de dependencia económica de la mujer. Mibanco se convierte en el primer banco peruano en recibir el Cannes de Oro.
	Effie® Awards Perú, 2 trofeos de bronce en las categorías Reputación Corporativa y Servicios Financieros.	La primera campaña premiada, Nivelemos la cancha, nos muestra cómo, trabajando juntos, podemos construir una sociedad más inclusiva, igualitaria, diversa, digitalizada y con mejor educación financiera. La segunda campaña, Línea de crédito Efectivo Altoque, resalta el acompañamiento de Mibanco a sus clientes en la reactivación y reinversión de sus negocios al otorgar capital a libre disponibilidad.
	Effie Awards Latin America 2022, 2 trofeos de bronce en las categorías Reputación Corporativa y Productos y Servicios Financieros.	Las campañas Nivelemos la cancha y Crédito mujer fueron reconocidas por su efectividad en marketing y publicidad en América Latina

Organización	Reconocimiento	Descripción
	Festival Iberoamericano de la Creatividad - FIAP 2022, 2 trofeos de plata en las categorías Nuevos Negocios y Transformación Social, más 1 premio de bronce en la categoría Creatividad Efectiva-Bien Público.	Impulsando sueños, la campaña de Crédito Mujer, fue premiada en este certamen.
	Premio IDEAS 2022. Asociación Peruana de Agencias de Publicidad, 2 trofeos de oro en las categorías Premio País-Individual y Sostenibilidad-Eliminar barreras y diferencias, más 2 trofeos de plata en las categorías Estrategia Creativa-Servicios de cualquier tipo y Promoción, Experiencia y Activación-Activaciones y experiencias de marca.	Impulsando sueños, la campaña de Crédito Mujer, fue multipremiada en este certamen.
	Segunda edición de Empresas que Transforman el Perú 2022, de IPAE Asociación Empresarial, Asociación Frieda y Manuel Delgado Parker, USAID y RPP, con el apoyo de FSG Top 20 Empresas que Transforman.	El producto Crédito Mujer fue distinguido por fomentar el desarrollo personal y profesional de mujeres emprendedoras peruanas a través de financiamiento, eliminando brechas de género. Mibanco lo relanzó con mejoras de acuerdo con la demanda y las necesidades actuales de sus clientas.
	Premio ESG y Sostenibilidad, de Semana Económica, en la categoría Igualdad de Género.	Crédito Mujer fue reconocido como iniciativa que promueve la eliminación de las brechas de género.

Capítulo 5

Nuestro desempeño social



Capítulo 5

Nuestro desempeño social



Ver nuestras alianzas para
la inclusión y educación
financiera

Aquí



5.1. Experiencia del cliente

5.1.1. Inclusión y educación financiera y digital

La inclusión financiera es uno de los pilares estratégicos de nuestro Banco. Por eso, en el 2022 realizamos un análisis de brechas a partir del Rating Social y una evaluación de impacto para orientar la estrategia institucional, de cara a mejorar nuestra próxima evaluación social en el 2023. Sobre los hallazgos identificados, hemos fortalecido el gobierno de sostenibilidad y generado los compromisos a nivel de Directorio para contribuir a los ODS ya priorizados.

Otro aspecto importante que coadyuvó al desarrollo de nuestra gestión fue establecer alianzas con organizaciones públicas, privadas y sociales.

Mecanismos de gestión

Están integrados por los mecanismos de gobierno de sostenibilidad: *Steerco* Credicorp, Comité de Desempeño Social y Ambiental, Comité de Gestión, plataformas de sostenibilidad, comités de Responsabilidad Social, Gestión Ambiental y Equidad de Género, Workplace como canal oficial de comunicaciones y Evaluación de impacto / Rating Social.



Logros de nuestra gestión



- ▶ Gestionamos las brechas identificadas en la evaluación del Rating Social preparándonos para la evaluación 2023.
- ▶ Gestionamos alianzas con entidades públicas y privadas, lo que nos permitió llegar a población de la base de la pirámide, con foco en mujeres.
- ▶ Complementamos nuestro modelo tradicional con el modelo híbrido para lograr un mayor alcance e impacto con mayor eficiencia.
- ▶ Llevamos adelante la transformación digital, particularmente con el crecimiento de la plataforma Yevo y el lanzamiento de las comunidades de Mujeres Emprendedoras y Bodegueros.
- ▶ Fortalecimos el producto Crédito Mujer, que fue relanzado con la campaña Impulsando sueños y obtuvo un fuerte impacto en la atracción de mujeres emprendedoras y un reconocimiento nacional e internacional al obtener múltiples premios.

- ▶ Mejoramos la experiencia y el relacionamiento con el cliente traducido en un aumento del NPS Clientes.
- ▶ Logramos un mayor impacto y alcance de los programas de educación financiera al promover un adecuado acceso y uso del sistema financiero.
- ▶ Alcanzamos la segunda estrella del programa Huella de Carbono Perú (HC-Perú) del Ministerio del Ambiente (MINAM).
- ▶ Nos enfocamos en bancarizar de manera responsable a nuestros clientes y clientas, tomando como base nuestro propósito y las necesidades de los emprendedores

Estos logros, al igual que los resultados de nuestra gestión, son socializados a partir de las estrategias de comunicación interna (hacia nuestros colaboradores) y externa (hacia clientes y comunidad), la visibilidad de los voceros de Mibanco, los eventos públicos descentralizados, los reconocimientos y premiaciones, y las alianzas con entidades públicas y privadas, sumados al gobierno de sostenibilidad en Mibanco y Credicorp.

GRI 3-3

Indicadores clave



72,876

clientes bancarizados por el activo, -6 % vs 2021



50.62 %

de nuestro portafolio de clientes son mujeres mejorando en 1.64 % con relación al 2021



39,858

mujeres bancarizadas por el activo, +11.12 % vs 2021

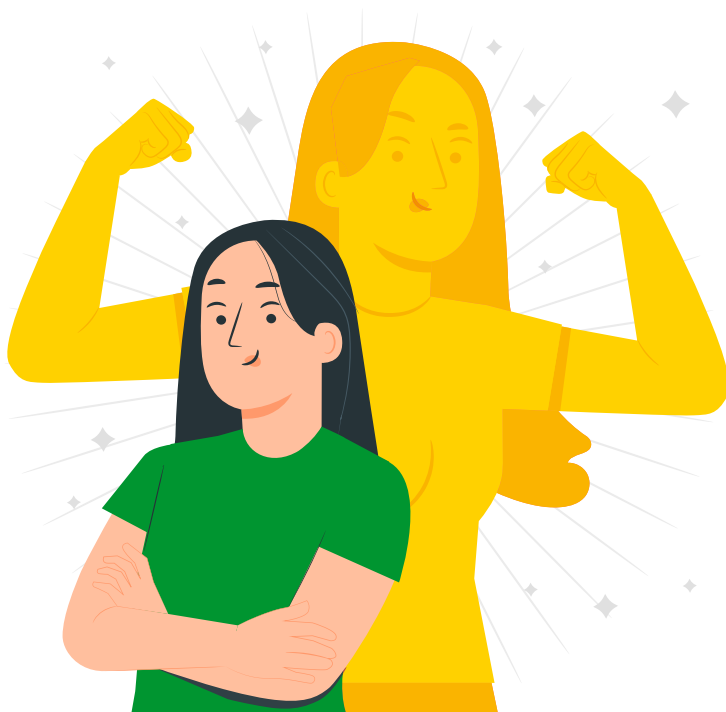
Indicador	2021	2022
Bancarización PDM (*)	18.40 %	15.20 % ²

GRI NO GRI IFD1

² (*)PDM Bancarización = Bancarizados MB / bancarizados SF (SF= Sistema Financiero (acumulado anual) [Bancarizados: Clientes nuevos (considerando 3 años) que ingresan a base de RCC (Mypes, Pymes y Personas naturales)]

5.1.1.1. Productos inclusivos

Diseñamos productos adecuados que nos permitan cubrir las necesidades de financiamiento de la población, en cuyo desarrollo consideramos criterios de equidad de género y vulnerabilidad.



Crédito Mujer

Estamos enfocados en acortar las brechas de género, al fomentar que más mujeres tengan facilidades para solicitar un préstamo y consigan su libertad financiera. Así nace Crédito Mujer, un programa que identificó el limitado acceso a servicios financieros que tienen las mujeres con pequeños ingresos de los niveles C y D.

En el 2022, a raíz de la pandemia, reinventamos el producto con el objetivo de hacerlo más flexible e inclusivo, con una mejor pauta crediticia. Trabajamos en 3 frentes:

1. Relanzamiento del producto con procesos más simples.
2. Comunicación del producto y seguimiento de sus resultados. Contamos con monitores de productos inclusivos (MPI), quienes se encargan de impulsar el uso del producto, brindar soporte de consultas y dar visibilidad de los resultados al canal comercial.
3. Campañas masivas de comunicación. La campaña Impulsando sueños se difundió en medios tradicionales y digitales.

Y para alcanzar a más mujeres en el Perú con educación financiera y digital, establecimos alianzas con Cálidda y el Ministerio de Comercio

Exterior y Turismo (Mincetur). Asimismo, alineada a la consecución del objetivo, desde la plataforma Yevo lanzamos la nueva comunidad Emprende Mujer, la cual brinda contenido relevante a las mujeres emprendedoras y ofrece oportunidades de financiamiento.

Relanzamiento de Crédito Mujer

- ▶ No requiere la firma del cónyuge
- ▶ Procesos más simples
- ▶ Perfil más amplio para más mujeres
- ▶ Campañas masivas de comunicación con un mensaje de empoderamiento y confianza en las mujeres
- ▶ Alianzas para ampliar el alcance

Conoce sobre el Piloto
Empoderamiento Familiar -
Crédito Mujer

Aquí



Campaña Impulsando sueños

Esta campaña, exhibida en medios tradicionales y digitales, se enfocó en impulsar la independencia y el empoderamiento económico de las mujeres emprendedoras peruanas.



Mira la campaña
Impulsando sueños

Aquí



Indicadores clave



31,366

mujeres accedieron a un
crédito con Crédito Mujer

+57 %

vs. 2021



36,904

créditos otorgados



9,273

mujeres fueron
bancarizadas por
Crédito Mujer

+122.16 %

vs. 2021

+52.14 %

vs. 2021



S/ 62,803,757

desembolsados

+53.33 %

vs. 2021



S/ 290,573,407

desembolsados acumulados

Conoce la Historia de Progreso
Digna Vásquez - Crédito Mujer

Aquí



Crediagua

Con este producto buscamos concientizar y sensibilizar a la población de bajos recursos, al mostrarles que las mejoras sanitarias son claves para el bienestar y el desarrollo familiar. Así mismo, para las familias es una oportunidad de ser incluidas en el sistema financiero y así satisfacer sus necesidades futuras de financiamiento.

Durante el 2022 nuestros asesores de negocios fueron los principales protagonistas de la promoción de este producto y captación de clientes, a través de la realización de talleres informativos en asociaciones y pueblos jóvenes lo cual generó conciencia sobre las mejoras sanitarias en sus hogares.

El resultado de estas acciones fue una recuperación en las colocaciones durante el segundo semestre del año, que nos acercó a los 10,000 desembolsos mensuales.

Como meta para el 2023, esperamos llegar a 14,000 operaciones mensuales y lograr que Crediagua se convierta en un producto bandera en el marco de la inclusión y el acceso al sistema financiero.

Indicadores clave



106,309

créditos otorgados



97,739

clientes accedieron a un crédito con Crediagua



S/ 1,868,639,437

desembolsados



5,642

clientes bancarizados por Crediagua

Conoce la Historia de Progreso
Bertha Salas - Crediagua

Aquí



Junij: Canal de venta inclusiva

Junij es un piloto de modelo de negocios de venta remota para el segmento microemprendedor, para créditos menores a S/ 5,000, que no requiere una agencia ni documentos físicos para el desembolso, lo que genera un proceso más ágil y seguro para nuestros clientes. El modelo incluye asesoría digital, educación financiera, experiencia de clientes automatizada y otros aspectos.

Se inició en junio del 2021 con un equipo de 18 asesores y un promedio de 24 operaciones por mes. En el 2022, desapareció la figura del asesor captador y fue reemplazada por el modelo de atención, que se alimenta solo con créditos desembolsados en agencia, lo que aumentó la productividad a 40 operaciones por mes con solo 5 asesores.

En el 2023 esperamos desplegar el modelo a nivel nacional, consolidar el nuevo modelo de relacionamiento y mantener la productividad.



Resultados Junij 2022



S/ 18,041,471.85

desembolsados acumulados



10,318

clientes



10,496

desembolsos

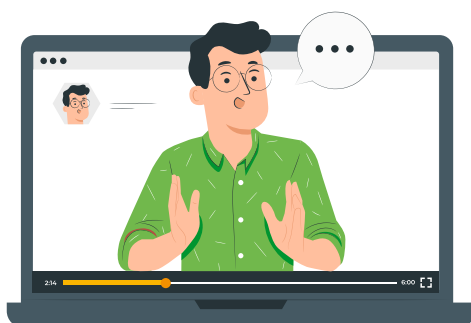


Programa A-Morosos

Nuestro equipo de Asesores de Inclusión Financiera (AIF) gestiona y ayuda a rehabilitar a clientes castigados, que no han podían pagar por un problema ajeno a su voluntad de pago, mediante la educación financiera, la gestión empática y la oportunidad de un nuevo crédito “Volver a Creer”. De este modo recuperamos al cliente, lo reinsertamos en el sistema financiero y logramos que continúe con su espiral de progreso.

Como resultado del periodo 2022, hemos logrado ayudar a retomar el pago a 1,164 clientes y hemos recuperado a 330. Adicionalmente, logramos otorgar nuestros 6 primeros créditos “Volver a Creer”.

Para impulsar el crecimiento del canal hemos diseñado un piloto de gestión 100 % remoto el cual viene alcanzado buenos resultados.



GRI 3-3

Indicadores clave

Año	N° de convenios	N° de clientes recuperados
2021	552	204
2022	1,164	330



1,716

convenios logrados,
acumulados al 2022



534

clientes recuperados,
acumulados al 2022



Programa SIMI

En Mibanco estamos comprometidos con construir un país más inclusivo e igualitario, por eso trabajamos en acciones que ayuden a tener un impacto real en la vida de más personas. Así, además de la inclusión de género (Crédito Mujer), la inclusión financiera (educación financiera) y la inclusión digital (plataforma Yevo), apostamos por la inclusión desde el lenguaje. Por eso creamos SIMI, una iniciativa que busca brindar orientación en idiomas originarios a los emprendedores.

Con esta iniciativa buscamos: la inclusión a través del idioma, la revaloración de la cultura del Perú y fomentar el uso de los idiomas originarios. En el 2022, resultados fueron:



- ▶ Hemos censado al 91 % de colaboradores de la red de Mibanco sobre el conocimiento de idiomas originarios.
- ▶ Identificamos todas las agencias donde se necesita atención en un idioma originario.
- ▶ En 46 agencias hicimos un cambio a señaléticas bilingües con el idioma originario de esas agencias.
- ▶ Realizamos un piloto de capacitaciones en un curso básico de Quechua Collao, contando con 120 participantes de los cuales se graduaron 38.
- ▶ Logramos la traducción del 100 % de videos de educación financiera.
- ▶ Alcanzamos 82 % de satisfacción en el T2B por parte de los compañeros que son parte de las agencias donde se encuentra desplegado el Programa SIMI.

Perspectivas hacia el 2023



- ▶ Fortalecimiento de la cultura de sostenibilidad y del rol de los colaboradores como agentes de cambio y progreso en la comunidad y el país (alineados a nuestra cultura y estrategia, y a la contribución a los ODS).
- ▶ Escalar el modelo A-Morosos a nivel nacional.

Ver Inclusión desde el lenguaje

aquí



5.1.1.2. Educación financiera

Brindar información suficiente y adecuada sobre la oferta y sobre el uso correcto de los productos, servicios y canales financieros es uno de los objetivos principales de nuestros programas de educación financiera. También lo es brindar al cliente en las agencias adecuada asesoría y orientación, por parte de los asesores de negocio y de los diversos roles de atención. Todos estos puntos son claves para promover un adecuado acceso y uso del sistema financiero.

Hitos 2022



- ▶ Alianzas estratégicas
- ▶ Afianzó componente digital.
- ▶ Acercamiento presencial para afianzar el relacionamiento

Cada iniciativa cuenta con herramientas para medir la satisfacción y la utilidad de las acciones realizadas y para levantar información que nos permita un mejor perfilamiento del público.

Todos nuestros resultados son evaluados en el Comité de Desempeño Social y Ambiental para tomar las acciones correctivas pertinentes. Asimismo, la evaluación del Rating Social nos plantea un panorama del impacto que estamos teniendo en los emprendedores.

Nuestras iniciativas en educación financiera son:

Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD)

Programa de capacitación y asesoría a clientes en la gestión del negocio y las finanzas, a través de los AdN de la red de agencias de Mibanco. En el 2022, el 5,163 AdN acompañaron a los clientes a mejorar sus negocios con herramientas virtuales.

244,529 | **5,163**
personas capacitadas | AdN participantes

Mejorando Mi Bodega (MMB)

Programa de Mibanco en alianza con Industrias San Miguel y Centrum, que incluye talleres sincrónicos sobre temas financieros y gestión del negocio, y está dirigido a bodegueros.

1,477 | **3,066**
beneficiarios | capacitaciones

Conversando con los Expertos (CCE)

Talleres sincrónicos dirigidos a bodegueros y dictados por expertos en gestión de negocios y temas financieros.

66 | **94**
clientes capacitados | asesorías realizadas

Munay

Programa de voluntariado que involucra la acción de nuestros colaboradores. En el 2022, de la mano con organizaciones sociales, asesoró a emprendedores y emprendedoras y, junto con expertos, realizó eventos masivos sobre diferentes temáticas como finanzas personales, prevención de riesgos, ciberseguridad, nutrición, y otras.

742 | **4,267**
voluntarios | beneficiarios



Miconsultor

Programa en el que participan estudiantes de los últimos ciclos de diversas universidades, como la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y Universidad Andina del Cusco (UAC). Brinda asesorías a emprendedores sobre planes de negocio o temas de marketing para contribuir con el crecimiento de sus negocios. Gracias a esta iniciativa fortalecemos el vínculo con los emprendedores y desarrollamos competencias en los estudiantes. Es importante señalar que, antes de las asesorías, formamos a los estudiantes con talleres, charlas y conferencias.

556

participantes

Alianzas para la inclusión

Construimos alianzas con diversas organizaciones, principalmente Cálidda, Mincetur y la Municipalidad de Lima, para capacitar a miembros de la comunidad en herramientas de educación financiera, digitalización y emprendimiento. Llevamos talleres presenciales y virtuales para ampliar nuestro alcance e impacto.

639

personas capacitadas

GRI

NO GRI EF1

Ver más sobre las alianzas
para la inclusión

Aquí



Resultados de los programas

Capacitaciones *				Registros únicos **		
Programas	Capacitaciones a clientes	Capacitaciones a no clientes	Total Capacitaciones	Clientes capacitados	No clientes capacitados	Total clientes y no clientes
PBAFD	363,879	0	363,879	244,529	0	244,529
MMB	1,281	1,785	3,066	624	853	1,477
Munay	2,380	5,017	7,397	1,803	2,464	4,267
Miconsultor	1,160	1,606	2,766	139	417	556
CCE	86	8	94	60	6	66
Mincetur	77	102	179	64	83	147
ML	86	371	457	57	198	255
Calidda	156	140	296	123	114	237
Total	369,105	9,029	378,134	247,088	4,065	251,153

*Capacitaciones: capacitaciones y asesorías desarrolladas uno a uno por colaboradores (asesores de negocios y voluntarios) y estudiantes; talleres presenciales y virtuales. Se debe considerar que una persona puede recibir dos o más capacitaciones.

**Registros únicos: personas que recibieron al menos una capacitación por programa

Total de capacitaciones: sumatoria de las capacitaciones y asesorías desarrolladas a través de los programas.

Total de registros únicos: personas que recibieron al menos una capacitación por Mibanco. Se debe considerar que algunas personas participaron en dos o más programas, por lo que no aplica una sumatoria de los registros de cada programa para el total.

5.1.1.3. Alianzas para la inclusión y educación financiera

Durante el 2022 hemos impulsado actividades de inclusión y educación financiera gracias al relacionamiento con organizaciones aliadas y a través del voluntariado Munay. Algunas de estas organizaciones son las siguientes:

- ▶ A mediados del 2022 formalizamos una alianza con **Calidda** para brindar el programa Educación Financiera, Digitalización y Emprendimiento a **237 lideresas** de **130 comedores** populares de San Juan de Miraflores, Carabayllo y Lurín.
- ▶ Con **Mincetur** trabajamos de la mano para asesorar y capacitar a su red de artesanos y artesanas a nivel nacional en temas financieros. Realizamos cursos virtuales y participamos en ferias macrorregionales en Áncash, Tachá y Lima, así como en los llamados **Jueves de Diseño Artesanal**. Con ello, alcanzamos a **147 artesanos**, de los cuales aproximadamente un **70 % son mujeres**. Y obtuvimos un nivel de satisfacción de 96.3 %.

Por otro lado, participamos en el Premio Nacional a la Mujer Artesana otorgando el premio económico de S/ 2,500 y un programa de mentoría personalizado para las cuatro artesanas ganadoras, con el fin de potenciar sus iniciativas.

Y estuvimos presentes en las actividades por el Día Internacional de la Mujer y el Mes del Artesano, con dos capacitaciones en educación financiera y digitalización de negocios.

- ▶ Con la **Municipalidad de Lima** articulamos esfuerzos para promover espacios de capacitación. Hemos desplegado talleres de educación financiera, digitalización y emprendimiento para emprendedores de Lima. Realizamos **17 talleres** que impactaron en **255 emprendedores**, de los cuales un **78 % son mujeres** y un 22 %, hombres.
- ▶ En alianza con Certus, nuestros voluntarios Munay realizaron 4 talleres sobre educación financiera que contaron con **994 estudiantes**, quienes obtuvieron una certificación en finanzas personales. Logramos una satisfacción del 99 %.
- ▶ Por otro lado, desde el voluntariado Munay participamos en el programa Embajadoras Innova, de PNUD, dirigido a mujeres comerciantes de mercados. En total durante el 2022 logramos llegar a 3,225 personas con nuestro programa virtual **Munay Emprendedor**.

- ▶ A través de Miconsultor trabajamos con estudiantes de los últimos ciclos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Universidad Andina del Cusco (UAC), quienes asesoraron a emprendedores y emprendedoras a nivel nacional. **556 estudiantes y emprendedores** participaron de esta alianza y tuvieron una satisfacción promedio de 93 %. Asimismo, realizamos charlas de educación financiera a 37 estudiantes de la Universidad Privada del Norte (UPN).
- ▶ Finalmente, participamos en la Teletón 2022 con nuestros voluntarios Munay, al promover un programa de mentoría para **31 mujeres** emprendedoras cuyos hijos son atendidos en el Hogar Clínica San Juan de Dios, en diferentes regiones del país.

GRI 2-6



5.1.1.4. Impacto en la vida de los clientes

En Mibanco estamos comprometidos con la inclusión financiera de las personas en situación de vulnerabilidad como ocurre en muchos casos con las mujeres, quienes aún padecen las consecuencias de las brechas de acceso financiero.

Para abordar esta problemática realizamos un diagnóstico con clientes y colaboradores frente a las particularidades de nuestro producto Crédito Mujer. Los resultados del diagnóstico nos permitieron:

- Identificar oportunidades de mejora en el producto. Actualmente ya se han gestionado mejoras como reducir los requisitos para acceder al crédito y mejorar la tasa a fin de que sea un producto más competitivo.
- Elaborar un trabajo integral junto a los AdN para afianzar su participación. Realizamos un piloto en agencias ubicadas en zonas con alto índice de violencia contra la mujer, sensibilizando a los asesores y capacitándolos en el manejo de situaciones de machismo.
- Fortalecer nuestros programas de educación financiera, los cuales impactan directamente en la vida de nuestros clientes, a través del desarrollo de alianzas.

GRI

3-3

Por otra parte, hemos considerado las brechas identificadas en la evaluación de impacto en los clientes de Mibanco, realizada en Rating Social del 2021 y presentada en febrero del 2022. Algunos datos relevantes son:

- Según la información de una muestra representativa de clientes, el 26.1 % informa un incremento en los ingresos de su negocio en los últimos tres años debido a los servicios de Mibanco, lo que evidencia una contribución positiva a través de nuestra oferta de productos crediticios, en línea con los objetivos de cambio incluida en nuestra misión.
- Entre el 2018 y el 2021, el 45 % de la muestra registra un aumento de ingresos en el hogar a pesar de la disminución de los negocios durante los momentos más álgidos de la pandemia.
- El 27.4 % de hogares ha incrementado sus recursos económicos para impulsar el nivel educativo de sus hijos, desde que se convirtieron en clientes de Mibanco.
- El 42.9 % de las clientes mujeres encuestadas reportó una mayor capacidad de contribuir económicamente en su hogar o negocio desde que se convirtieron en clientes del Banco.
- El 19.9 % de las clientes mujeres encuestadas accedió a algún programa educativo.



Resultados de la evaluación de Rating Social



Cientes



Negocio

- 52 % aumentó los ingresos de su negocio.
- 27 % aumentó los activos de su negocio.
- 10 % aumentó el número de sus trabajadores remunerados.



Hogar

- 53 % realizó al menos una mejora en su vivienda (piso, baño, dormitorio)
- 44 % adquirió algún activo para su hogar (TV, refrigeradora, cocina).
- 23 % mejoró su sistema de saneamiento.



Resiliencia

- 43 % no tuvo que disminuir sus gastos en alimentación para cubrir emergencias.
- 53 % no tuvo que disminuir sus gastos en educación para cubrir emergencias.



81 %

de los encuestados señala
que obtuvo su primer crédito
con Mibanco

GRI

NO GRI IC1

En suma, hemos generado impactos positivos en la comunidad dado que, al fortalecer los conocimientos de las personas sobre educación financiera, estas pueden tomar mejores decisiones para sus familias y negocios, incentivar el ahorro, evitar retrasos en sus pagos y acceder al sistema financiero.

GRI

413-1

5.1.2. Protección del cliente

Nuestro Banco ha implementado la herramienta de Gestión de Desempeño Social, con la cual buscamos hacer realidad nuestra misión social. Esta herramienta es usada en la industria de las microfinanzas para medir el logro del propósito y la aspiración, sobre la base de altos estándares mundiales como el Social Performance Task Force.

Mibanco, como líder global de las microfinanzas y como banco con doble misión –financiera y social– según su propósito y aspiración, ha calificado históricamente su desempeño social con un ritmo ascendente, al obtener en el 2017 la calificación BB+; en el 2019, A- y, en el 2021, A. Tenemos como objetivo alcanzar A+ en el 2023.

Asimismo, desde el 2019, contamos con la certificación *Smart Campaign*, de Protección del Cliente, por la cual cumplimos con 7 estándares:



1.

Diseño y distribución apropiada de productos.

Ver Productos inclusivos aquí 

2.

Prevención de sobreendeudamiento

Ver Sobreendeudamiento aquí 

3.

Transparencia.

Ver Transparencia de la información 

4.

Precios responsables

Ver Productos 

5.

Trato justo y respetuoso del cliente.

Ver Experiencia del cliente 

6.

Privacidad de datos del cliente.

Ver Protección de la información 

7.

Mecanismos para resolución de quejas.

Ver Canales de reclamación 

El Rating Social busca evidenciar la efectividad en el logro de los objetivos sociales establecidos por cada institución de microfinanzas. Toma el propósito o misión como punto de partida, sumado a la creación de valor para los clientes, y sobre estas bases evalúa la forma en que las organizaciones definen sus planes y proyectos: si son coherentes, consistentes y sistemáticos al poner a los clientes en el centro de la estrategia y las operaciones.

En esta evaluación, donde obtuvimos la calificación A, evidenciamos los siguientes resultados:



Venimos trabajando en aplicar las recomendaciones de la última evaluación, que se realizó en el 2021, por lo que podremos ver los logros en la evaluación del año 2023.

5.1.2.1. Transparencia de la información



Mibanco posee una Política de Conducta de Mercado, un Manual de Conducta de Mercado y un Manual de Desarrollo de Campañas Publicitarias y Piezas de Comunicación. Así, con la directriz de cuidar y preservar el contenido y la información que damos a nuestros clientes, las comunicaciones del 100 % de nuestros productos expuestas en medios y distintos canales de atención, son aprobadas previamente por las áreas de Conducta de Mercado, Cumplimiento y Legal. Con ello aseguramos que la información llegue correctamente al usuario y que se cumplan los lineamientos de publicidad para productos financieros de la SBS. Asimismo, cumplimos la autorregulación de ASBANC y el manual de uso de la iniciativa Hablemos más simple. Al respecto, estamos comprometidos como adherentes al Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC y somos sujeto de evaluación y auditoría mensual.

GR 3-3

GR 417-1

En el 2022 aunque hemos registrado 7 casos de incumplimiento a códigos voluntarios relacionados con la comunicación de marketing, a los cuales estamos adheridos, no presentamos incumplimiento alguno a las normativas o códigos voluntarios relativos a la información de productos y servicios.

GR 417-2

GR 417-3

5.1.2.2. Salud y seguridad del cliente

La protección y mantenimiento de la integridad física de nuestros clientes son una preocupación constante de nuestro equipo y para cumplir con esta responsabilidad contamos con el Procedimiento de Seguridad Integral de Seguridad Física y con el Manual de Seguridad Física Mibanco. Además de estos documentos, desarrollamos:

- ▶ Capacitaciones de brigadas de emergencia a todos nuestros colaboradores.
- ▶ Visitas de auditoría de analistas de seguridad física a la red de agencias.
- ▶ Monitoreo realizado desde el centro de control de alarmas.
- ▶ Envío de recomendaciones de seguridad física a red de agencias y sede central mediante los canales de comunicación internos.
- ▶ Soporte de vigilancia privada en agencias para la evaluación y mantenimiento de la seguridad de los clientes.
- ▶ Servicio de videovigilancia en 253 agencias que manejan efectivo, que representan el 80 % de la red.
- ▶ Paneles de alarmas, cerraduras y cámaras IP en el 100 % de nuestras agencias.

En el 2022, dimos continuidad a las medidas de seguridad física relacionadas a la emergencia sanitaria y las nuevas regulaciones del gobierno.

GRI

3-3

GRI

416-1

En este periodo, presentamos 9 casos de incumplimiento a la normativa que resultaron en sanciones de INDECOPI. Los casos están vinculados a la protección del consumidor por productos adquiridos en Mibanco.

GRI

416-2



Debido a la coyuntura político social presentada al finalizar el 2022, fortalecimos nuestros servicios de vigilancia y monitoreo en la zona sur del país y en Lima.



5.1.2.3. Sobreendeudamiento

Estamos en constante adaptación al cambio, buscando ofrecer productos y servicios que se adecúen a las necesidades de nuestros clientes y adelantarnos a la evolución digital del mercado. Contamos con herramientas que nos permiten ofrecer un modelo de atención híbrido, con inteligencia centralizada y personal capacitado para el asesoramiento financiero.



Dentro de nuestra norma se especifica que debemos evitar las ventas agresivas, porque sabemos que podrían conducir al sobreendeudamiento de nuestros clientes.

Además, contamos con las siguientes herramientas que nos permiten gestionar una adecuada admisión crediticia:

- Metodología de sobreendeudamiento, tomada en consideración en las decisiones crediticias. Contribuye a identificar clientes categorizados como sobreendeudados, los cuales no son afectos a créditos y a los posiblemente sobreendeudados con el fin de excluirlos del proceso.
- Topes de capacidad de pago, para no endeudar a nuestros clientes y darles una holgura prudente para que puedan cumplir con sus compromisos financieros. Manejamos ratios máximos de 85 % aproximadamente.
- Metodologías de alertas tempranas para identificar desviaciones en la cartera y prevenir el posible sobreendeudamiento.

Por otra parte, brindamos información clara en nuestro catálogo de productos y servicios en cuanto a condiciones de plazo y tasa, que son presentadas públicamente en nuestra página web y en todas nuestras oficinas.



NO GRI PC1

5.1.2.4. Protección de la información

En Mibanco abordamos la gestión de privacidad de la información del cliente desde 2 frentes: protección de datos personales de los clientes y ciberseguridad.



Estamos comprometidos con la protección y privacidad de los datos personales de los usuarios en cumplimiento de la Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS y sus respectivas modificatorias.

Protección de datos personales

Asegurar la privacidad y la protección de los datos personales corresponde con los acuerdos suscritos con terceros y con las políticas de las empresas del Grupo Credicorp. Así, velamos por la aplicación de las medidas de seguridad necesarias vinculadas al negocio en su relacionamiento con terceros.

Nuestra Política Corporativa de Protección de Datos Personales describe el marco general para la gestión. Los lineamientos de seguridad, además, deben ser definidos por el Oficial de Seguridad de la Información, para la información física y lógica.

En el 2022, nos enfocamos en estandarizar los procedimientos cuya operación involucra el tratamiento de datos personales en los diferentes canales del Banco. Se incorporaron pautas y lineamientos para recopilar, tratar, almacenar y custodiar la información adecuadamente.

Mecanismos de gestión

- ▶ Damos soporte a las unidades responsables y acompañamos las iniciativas que involucran tratamiento de datos personales; identificamos y evaluamos riesgos; establecemos límites de aplicación; y aplicamos controles de seguimiento y planes de acción que mitiguen lo impactos negativos.
 - ▶ Contamos con comités de seguimiento con la Gerencia General y el Oficial de Cumplimiento Normativo de la Corporación.
 - ▶ Hicimos evaluaciones de auditoría Interna y auditorías externas, principalmente en el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, con resultados satisfactorios.
- GRI 3-3
- ▶ Contamos con un Comité de Crisis para atender los casos delicados y negativos. Conformado por diversas áreas, el comité evalúa los hechos, dimensiona el impacto y prepara la información o respuesta colegiada antes de difundirla a los grupos de interés. En el 2022, no hemos advertido impactos negativos de las acciones realizadas.



156

obligaciones normativas realizadas, que corresponden al Reglamento de Protección de Datos Personales, la Directiva de Seguridad y la Directiva para el Tratamiento de Datos Personales mediante sistema de videovigilancia (82 % de cumplimiento)



Nuestros logros

1.

Automatizamos la autorización para el tratamiento de datos personales, lo que mejoró la experiencia del titular al momento del registro y disminuyó los tiempos de atención y uso de papel.
2.

Eliminamos los procesos manuales para atender el derecho de oposición en el alta del cliente.
3.

Desarrollamos lineamientos para el gobierno de datos

Además de los anteriores, incluimos:

- ▶ Contribuimos a mejorar la experiencia digital a través de precalificaciones en línea, evaluaciones remotas y atención de desembolsos.
- ▶ Promovimos que los miembros de las tribus y unidades sensibles se capaciten, al incorporar conceptos, condiciones y lineamientos para el tratamiento de los datos. Se realizaron acciones y campañas para promover la actualización de datos de contacto.

GRI

3-3



Reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	3
Reclamaciones de autoridades regulatorias	0

GRI

418-1

Programa de ciberseguridad

Amparados en la metodología de gestión de riesgos, a cargo de la Gerencia de Seguridad de la Información, realizamos evaluaciones de riesgo de seguridad a los procesos del Banco y sus cambios, a los nuevos productos y a otros procesos, dentro del marco de referencia FFIEC - CAT y cumpliendo los habilitadores de ciberseguridad para los *squads* del Banco.

Este enfoque considera la gestión de vulnerabilidades a través de evaluaciones de *Ethical Hacking* corporativo a demanda, y la ejecución de herramientas para el monitoreo automatizado de descubrimiento de vulnerabilidades, como Qualys y Azure Security Center.

Nuestro programa de Ciberseguridad cumple con las normativas de la SBS relacionadas con la Seguridad de la Información (Norma 502), por el ISO 27001 (ISMS) y la Ley de Protección de Datos Personales. Asimismo, implementamos el modelo de Seguridad Zero Thrust y el marco Cybersecurity Framework del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología.

Medimos el cumplimiento de la gestión con el seguimiento de las metas establecidas en los 9 frentes del programa de ciberseguridad:

1. Cumplimiento del marco FFIEC - CAT
2. Controles home office
3. Gestión de vulnerabilidades
4. Cybersecurity awareness
5. Implementación de tecnologías de ciberseguridad
6. Identificación de activos de TI y evaluación de riesgos
7. Gestión de la seguridad de los datos
8. Programa de respuesta y recuperación
9. Ciberseguridad en la agilidad

En el 2022 nuestra meta fue completar el 95 % de cumplimiento consolidado del marco FFIEC - CAT, para asegurar el continuo cumplimiento de los controles de seguridad e implementar tecnologías de TI que nos ayuden a madurar e incorporar nuevos controles.

Mecanismos de gestión de la ciberseguridad

- ▶ Contamos con controles de revisión periódica para asegurar que proveedores y socios estratégicos cuenten con mecanismos de seguridad de la información de sus clientes y de la nuestra. En el 2022, se identificaron oportunidades de mejora, que nuestros proveedores deberán implementar.
- ▶ Implementamos las herramientas de etiquetado automático y Data Loss Protection (DLP) y contamos con procesos que aseguran la adecuada asignación de accesos a los usuarios.
- ▶ Implementamos procesos de reestructuración para la atención oportuna de incidentes de seguridad.
- ▶ Incorporamos procesos y herramientas de identificación proactiva de vulnerabilidades en los nuevos productos y servicios del Banco, en los cambios importantes y en la infraestructura tecnológica.
- ▶ Tenemos un programa de concientización en ciberseguridad para colaboradores y simulacros que permiten validar el nivel de conocimiento del personal que atiende los incidentes de seguridad.
- ▶ En monitoreo y eficiencia, contamos con:
 - ▶ Comité de Ciberseguridad, reportes trimestrales corporativos, evaluaciones de la Gerencia de Auditoría Interna, de auditoría externa (PWC) y revisión de entidades reguladoras que validan el cumplimiento del programa de ciberseguridad.
- ▶ Generamos foros de comunicación adicionales con el Comité de Administración de Riesgos, el Comité de Gestión de Riesgo Operativo y SteerCo Credicorp.
- ▶ Contamos con un plan de las tecnologías a desplegar en un período determinado.



No GRI PI1

Nuestros logros

- ▶ Alcanzamos la meta de 95 % de cumplimiento consolidado del marco FFIEC - CAT.
- ▶ Progresamos en el nivel de cumplimiento del estándar PCI-DSS al 80 %, sobre la base de la autoevaluación a diciembre del 2022.



158

páginas fraudulentas de Mibanco desactivadas a través de nuestro servicio de *antiphishing* y *brand protection*.

Asimismo, continuamos los proyectos para implementar la herramienta de enmascaramiento de datos y mejorar el etiquetado automático de datos.

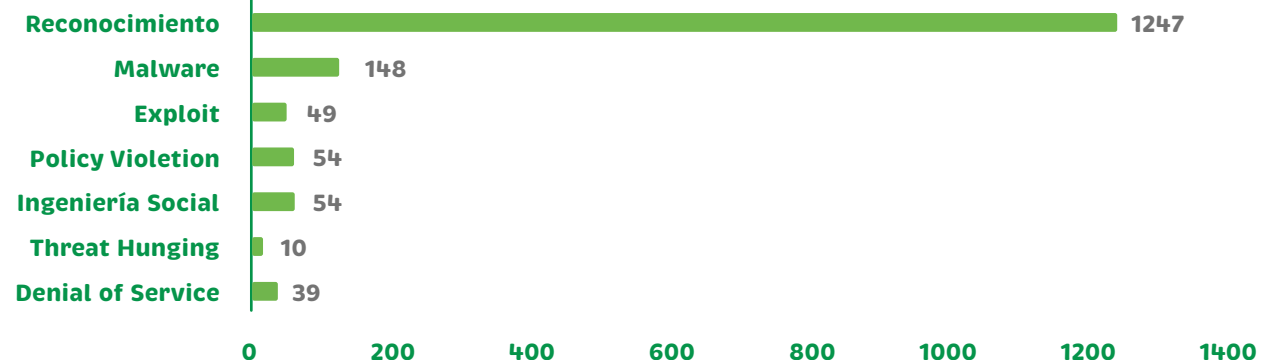
GRI

3-3

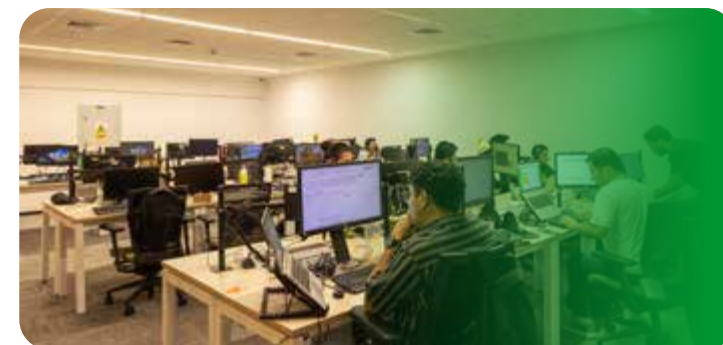
En cumplimiento del programa de ciberseguridad, hemos aplicado tecnologías para mejorar las medidas de seguridad ante amenazas y vulnerabilidades tecnológicas. En este caso, realizamos evaluaciones en la infraestructura de Mibanco y en sus aplicaciones. Asimismo, una vez al mes aplicamos un esquema de seguimiento de la implementación de vulnerabilidades.

Respecto a las alertas de seguridad de la información, entre enero y diciembre del 2022 recibimos 1,601 alertas de seguridad a través del servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)³. La categoría con mayores alertas en el año fue Reconocimiento (escaneo de vulnerabilidades). No se registraron incidentes de seguridad relevantes desde el SOC.

Alertas de seguridad



En cuanto a la gestión de filtraciones de información, hemos implementado 40 políticas, 17 lineamientos y 14 procedimientos que aseguran la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Estos lineamientos forman parte del Manual de Gestión de Incidentes y el Manual de Gestión de Crisis.



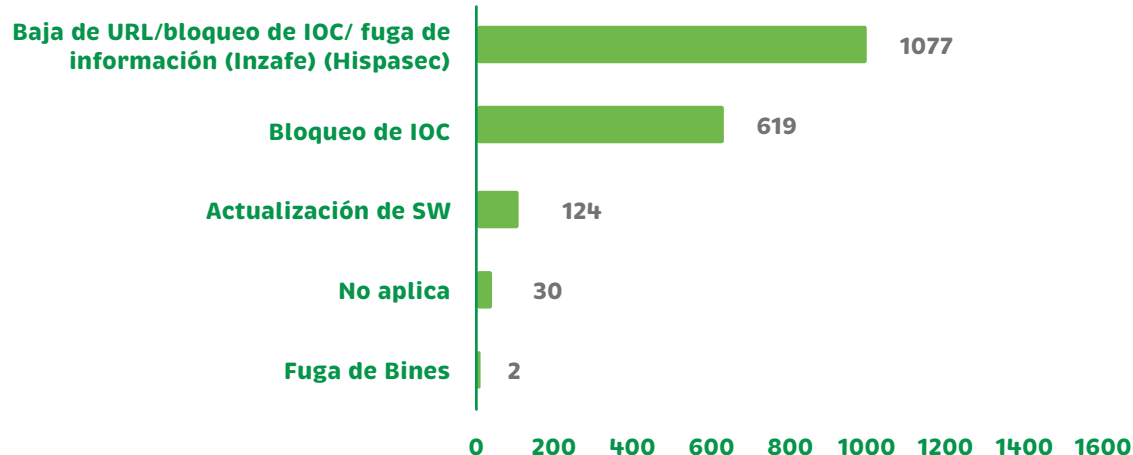
³ SOC: Security Operation Center o Centro de Operaciones de Seguridad, es una central de seguridad informática (servicio tercerizado) que previene, monitorea y controla la seguridad en las redes y en internet para proteger a la empresa ante posibles ataques que pueda recibir

Con relación a la gestión de ciberamenazas, contamos con 2 proveedores para el monitoreo de protección de marca y el monitoreo de fuga de información. Además hacemos monitoreos internos para identificar casos de exposición de información. El total de las alertas fueron gestionadas con las áreas resolutoras para la ejecución de los planes de acción.



En el 2022 recibimos 1,852 alertas de ciberamenazas. 59 % corresponden a dominios fraudulentos del homebanking

Alertas de ciberamenazas



Nuestras perspectivas hacia el 2023



Protección de datos:

- ▶ Implementar controles que permitan atender y gestionar una base de datos íntegra.
- ▶ Capacitar a toda la red de agencias sobre temas de protección de datos personales y toma de consentimiento.

Ciberseguridad

- ▶ Seguiremos mejorando nuestras herramientas de seguridad e implementaremos algunas herramientas adicionales para continuar con la madurez en este frente.

GRI

3-3

SASB FN-CB-230a.2

5.1.2.5. Canales de reclamación

En la búsqueda de ofrecer el mejor trato a nuestros clientes, nuestro proceso pone a su disposición3 canales de atención:

- Banca por teléfono, por donde se atiende el 53 % de requerimientos.
- Red de oficinas, que atiende el 39 % de solicitudes.
- Medios digitales, por el cual se registra el 8 % de consultas.

Este proceso comprende la atención del 100 % de reclamos, el análisis oportuno para ahondar en el problema expuesto por el cliente y la respuesta, que puede ser enviada por correo electrónico o a la dirección física del cliente.

Manejamos pautas que aseguran una buena atención y el plazo de trámite que manejamos está siempre muy por debajo del límite que establece la ley.

En el 2022, la disconformidad por notificaciones a terceros, principal motivo de reclamaciones disminuyó considerablemente gracias a que mantuvimos una base de teléfonos actualizada, en busca de mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Ver Productos servicios y canales

Aquí



En el caso de reclamaciones por discriminación o maltrato, adicionalmente contamos con el canal de Alerta Genética.

ALERTA

GENÉTICA

CREDICORP



ALERTA DETRACTOR

Procedimiento de recuperación de servicio con aquellos clientes que han presentado una queja u oportunidad de mejora sobre la calidad de atención en agencias.

El procedimiento consiste en:

1. Los líderes de las agencias reciben la alerta con los datos del cliente y recomendaciones de mejora.

2. Ellos visitan o llaman a los clientes para pedir disculpas por los inconvenientes e indagar detalles sobre la situación en cuestión.

3. Cierran el proceso reuniéndose con su equipo para reflexionar sobre el caso.

4. Este proceso aplica también al equipo de Cobranzas, para que revisen los lineamientos de calidad de atención con los proveedores que realizan las llamadas de recordatorios de pago.

5.1.3. Experiencia del cliente

En el 2022, con el fin de conocer y atender de cerca las necesidades de nuestros clientes, elaboramos una nueva propuesta de valor para cada uno de nuestros segmentos comerciales. Con esta buscamos determinar los lineamientos de acción sobre la base de 4 dimensiones:



Esta propuesta va a permitirnos alinear las iniciativas priorizadas en el 2023 y medir el impacto en los principales KPIs en cada segmento.

Asimismo, nos orientamos con la Experiencia YaNoYa de Mibanco, objetivo estratégico que abarca la experiencia interna y externa (colaboradores y clientes) por la estrecha relación que hay entre ambas y la importancia que tienen para seguir construyendo relaciones de confianza en base a un propósito claro, que se viva dentro y fuera de la organización y se evidencie en cada una de nuestras acciones.

Con este enfoque buscamos alcanzar nuestro objetivo del 2022, que fue lograr un *Net Promoter Score* (NPS)⁴, de 36 puntos.

⁴ Indicador para medir lealtad y experiencia de los clientes en base a la probabilidad de lograr su recomendación como empresa



Para este fin, desarrollamos las siguientes actividades:

- **Visitas de Relacionamento:** espacios relacionales con el cliente dirigido por el AdN con el fin de identificar oportunidades de mejora en la experiencia que brindamos. En el 2022, impactamos a más de 555,000 clientes, lo que nos permite recuperar la estrecha relación del cliente con el AdN, afectada durante la pandemia.
- Lanzamos las **Agencias del Futuro** en Lima, Arequipa y Chimbote, en las cuales rediseñamos la forma de trabajo para alcanzar el máximo potencial de los equipos de agencia y responder a las necesidades de nuestros clientes.

- Lanzamos el **QR Termómetro de la Experiencia** y el **Cliente Incógnito**, para tomar temperatura de la calidad de atención en nuestro canal tradicional de agencias, cuyos resultados nos han llevado a formar planes de acción y mejorar la atención.
- Desarrollamos la **Clínica de la Experiencia YaNoYa** en la red de agencias, como un espacio central de reflexión y capacitación y mejora de la atención.





Mecanismos de gestión

- ▶ Reuniones de experiencia semanales con equipos claves de *back office* y canales para identificar cambios en los principales procesos relacionados a productos y servicios.
- ▶ Proceso para validar la comunicación al cliente con otras áreas, que asegure el cumplimiento de requisitos normativos, y de lineamientos de marca y experiencia del cliente.
- ▶ Procedimiento de Alerta Detractor.
- ▶ Reuniones mensuales con líderes comerciales para presentar los resultados.
- ▶ Esquema de indicadores y metodologías para medir la efectividad de las acciones.
- ▶ El NPS, el cual mide la lealtad de los clientes en base a la probabilidad de que nos recomienden como empresa.
- ▶ Mecanismos de comunicación interna que informan la evolución del NPS e iniciativas.
- ▶ Asesor de experiencia asignado a cada canal de atención con clientes.

Ver Canales
de reclamación

Aquí



GRI

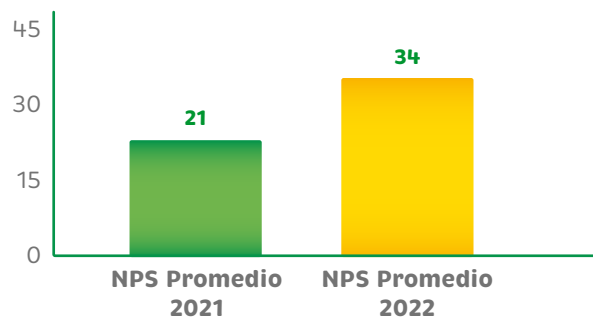
3-3

5.1.3.1. Satisfacción del cliente

Cerramos el 2022 con 34 % en el NPS promedio, desempeño que representa un incremento de 62 % frente al 2021. Esta mejora se registró gracias a las actividades de relacionamiento antes descritas, que originaron el aumento de clientes promotores y la reducción de clientes detractores.

GRI NO GRI EC1

Evolución cartera > 30 días. 2022



La iniciativa Visitas de Relacionamiento ganó el Premio Espiral de la Innovación 2022 en la categoría de Experiencia del Cliente, frente de otros proyectos de Mibanco y otras empresas del grupo Credicorp

Perspectivas 2023



- ▶ Gestionar la experiencia del cliente, sobre todo en su relación con la agencia, el AdN, call center y ejecutivos de recuperaciones.
- ▶ Fortalecer el modelo de Experiencia YaNoYa en la cultura Mibanco, con énfasis en los ejes y protocolos de atención en toda la organización.
- ▶ Asegurar que los proyectos estratégicos de Mibanco relacionados con clientes tengan insertado el componente de experiencia y estén alineados a la nueva propuesta de valor por segmento de cliente.

GRI 3-3



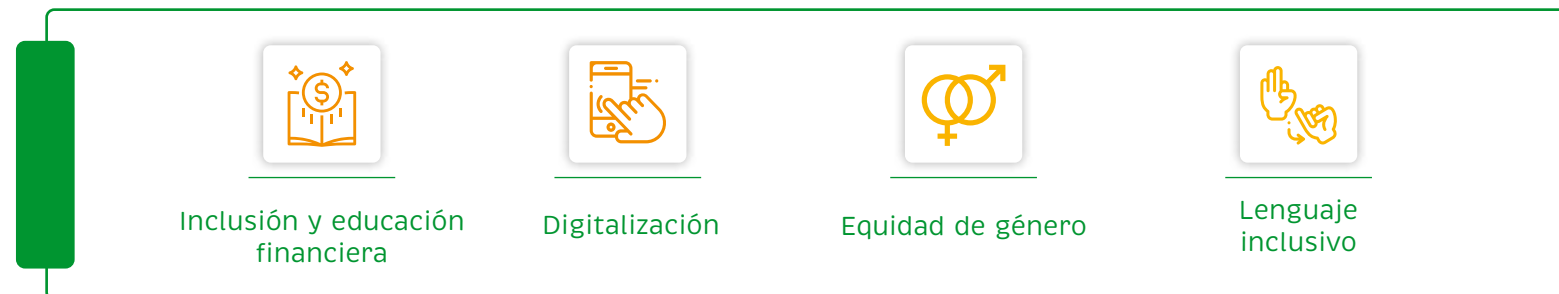
5.1.3.2. Estrategia de comunicación



El reto de la estrategia de marca en el 2022 fue demostrar tangiblemente nuestro enfoque social, propuesta de valor y propósito, para acercarnos a las comunidades y dar relevancia y potencia a nuestro compromiso con el desarrollo inclusivo. Estos se despliegan en los 3 frentes de comunicación: marca, comunicación interna, y comunicación corporativa, y nos permiten reactivar nuestro posicionamiento.

Para cumplir estos retos, establecimos un mecanismo de gobierno a cargo del Comité de Comunicaciones que nos permitió articular nuestra estrategia hacia los diferentes *stakeholders*.

Nuestra estrategia se apalanca en 4 pilares:



De esta forma, nos alineamos con la estrategia ESG de Mibanco y con los ODS Equidad de género (5) y Reducción de las desigualdades (10).



Nuestro objetivo en el largo plazo es posicionarnos como la entidad comprometida con la inclusión de todos los peruanos y peruanas de una manera sostenible.



Hitos de nuestra estrategia

Continuamos la campaña **Nivelemos la cancha**, que se extendió hasta el primer trimestre del 2022. Esta iniciativa nos llevó a sensibilizar sobre las desigualdades agudizadas en pandemia y cómo Mibanco las aborda desde su rol como agente del desarrollo inclusivo.



Puede ver la campaña

Aquí



Lanzamos la campaña **Impulsando sueños** de nuestro producto Crédito Mujer con 4 líneas de acción:

1. Sensibilizar a la sociedad sobre la problemática de la mujer y la dependencia económica, lo que conduce a muchas formas de violencia.
2. Empoderar a nuestras clientas conectando con sus sueños 'enterrados'.
3. Reinventar el producto con nuevas características: no requiere la firma del cónyuge, considera emprendimientos femeninos desde los 3 meses (lo regular es 6 meses), considera ingresos secundarios de la unidad familiar, entre otros.
4. La equidad de género como objetivo estratégico de Mibanco a través del programa Equidad Ahora, trabajando en iniciativas y monitoreando indicadores de equidad.



En solo 3 meses, más de diez mil mujeres pidieron su primer crédito.



Puede ver la campaña

Aquí



En el segundo semestre del año lanzamos la campaña **Tigres del ahorro**. A través de esta campaña buscamos:

- ▶ Promover la inclusión financiera y generar el acceso al sistema financiero de los emprendedores no solo mediante un crédito sino también través del ahorro.
- ▶ Reconocer a todos esos ‘tigres’ que trabajan arduamente todos los días para generar ingresos limpios.



Puede ver la campaña

Aquí



En el último trimestre del 2022 lanzamos la campaña navideña **Imparables** con el objetivo de hacer visible el rol importante que juegan los emprendedores en nuestra sociedad. Somos millones los que sacamos al Perú adelante y Mibanco es parte de esta fuerza que mueve a nuestro país, transformando la vida de más peruanos y poniendo a su disposición productos como Línea de Crédito, sin tanto papeleo ni nuevas evaluaciones, un beneficio adicional que refuerza la espiral de progreso de nuestros clientes.



Puede ver la campaña

Aquí



Cada campaña que desarrollamos busca alcanzar las principales metas de la organización, en particular aquellas que impactan en el posicionamiento e imagen de la marca, en participación de mercado y en la cercanía con nuestro público objetivo y con los principales *stakeholders*. Por otro lado, los esfuerzos por impactar a socios relevantes para el negocio cuentan con una medición de reputación en líderes de opinión y opinión pública. Con esta data podemos entender el nivel de conocimiento, familiaridad y confianza puestos en Mibanco.

5.1.4. Financiamiento responsable

Nuestra institución toma en cuenta aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) como parte del análisis crediticio y de los procesos de toma de decisiones. Para ello contamos con lineamientos y criterios que presentamos a continuación:



Nuestro personal de Negocios está capacitado para identificar los riesgos y prevenir el financiamiento de actividades ilícitas o con impacto social o medioambiental.

GRI 3-3

Asimismo, el equipo de Supervisión y Contraloría se encarga de identificar negligencias o incumplimientos de nuestras políticas crediticias y pautas, y genera conciencia y acuerdos para mejorar la gestión de riesgos del equipo comercial.

SASB FN-CB-410a.2

Sumado a lo antes descrito, para evitar impactos negativos en nuestra gestión contamos con:

- Lineamientos preventivos y de mitigación ante el medioambiente o la sociedad, en los manuales establecidos y en compromisos ambientales detallados en la Política Ambiental Corporativa.

Ver la Política Ambiental
Corporativa.

Aquí



- Análisis periódicos del impacto de las actividades económicas, que identifica los sectores de menor y mayor afectación dada la coyuntura socioeconómica y de salud, con el fin de ofrecer productos específicos que se adecúen a la necesidad de nuestros clientes.

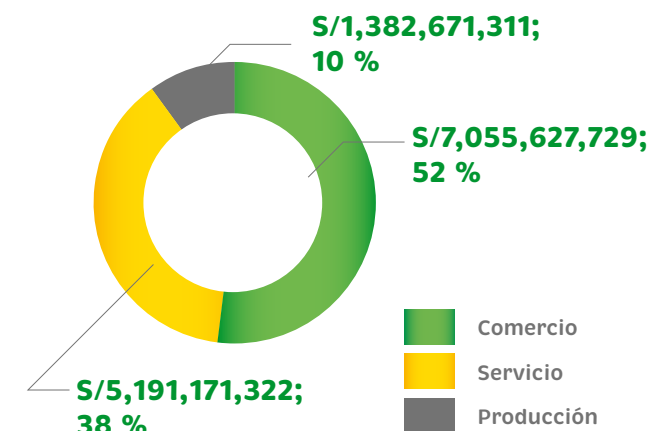
- Metodologías para evitar el sobreendeudamiento.
- Procesos de seguimiento de portafolio y alertas tempranas.
- Evaluaciones predesembolso de montos de mayor cuantía y validación postdesembolso del cumplimiento de pautas y procesos.
- Niveles de autonomía en el equipo comercial.
- Comité de Crédito, responsable de asegurar el adecuado cumplimiento de nuestras pautas crediticias, minimizar el riesgo y asegurar un retorno adecuado de la cartera.
- Equipo de Recuperaciones en el caso de deterioro de la cartera.

GRI 3-3

GRI NO GRI FR1



Diversificación crediticia por sector y valor



SASB FN-CB-410a.1

Diversificación crediticia por sector por valor

Sector	Valor S/
Comercio	7,055,627,729
Servicio	5,191,171,322
Producción	1,382,671,311

5.2. Compromiso con la sociedad

Nuestro compromiso con la sociedad se enmarca en el propósito hacia nuestros emprendedores y en la Política de Sostenibilidad Corporativa. Además, se manifiesta en nuestros pilares estratégicos de sostenibilidad:

Pilares estratégicos de sostenibilidad



Crear una economía más
sostenible e inclusiva



Mejorar la salud financiera
de los ciudadanos



Empoderar a nuestra gente
para prosperar

En el 2022 priorizamos como proyecto estratégico las actividades de ESG del Banco y la meta de alcance se incrementó considerablemente, con el compromiso desde la Alta Gerencia de lograr que más peruanos y peruanas mejoren sus conocimientos en finanzas personales y de negocio. Pusimos énfasis en el trabajo con la población de la base de la pirámide, especialmente con las mujeres.

Para ello ha sido fundamental:

1

Gestión de alianzas con
organizaciones sociales, privadas
y académicas

2

Incorporación de tecnología para
ampliar el alcance e impacto
de los programas de educación
financiera.



Mecanismos de gestión

- ▶ Implementamos mecanismos de gobierno de sostenibilidad, entre otros, en el Comité de Desempeño Social y Ambiental, el encargado de planificar y dar seguimiento a las iniciativas planteadas y desarrolladas.
- ▶ Herramientas globales como los estándares internacionales de desempeño social y protección del cliente *Smart Campaign* y la evaluación de impacto MFR.
- ▶ Diseñamos pilotos de educación que aprovechan las herramientas tecnológicas para lograr escalabilidad.
- ▶ Hacemos evaluaciones de satisfacción de los participantes en las iniciativas y levantamos temas de interés, lo que nos sirve de insumos para desarrollar nuevos contenidos o fortalecer los existentes.



Para el 2023 nuestra meta es llegar a 25,000 beneficiarios de la comunidad a través de los programas de educación financiera y alianzas.

Estudios de benchmark

En el 2022 realizamos una serie de estudios que permitieron conocer mejor las necesidades de nuestros clientes y comunidad, para así ejecutar planes de acción a partir de los resultados:

- ▶ **Estudio cualitativo y cuantitativo sobre seguros:** explora cómo se relacionan los emprendedores con los seguros y considera sus motivaciones, actitudes, barreras y necesidades.
- ▶ **Estudio cualitativo y cuantitativo de pasivos:** busca entender al ahorrista peruano, bancarizado y no bancarizado, al profundizar en sus motivaciones, necesidades y relación con el sistema financiero.

- ▶ **Estudio cualitativo y cuantitativo de educación financiera:** identifica las necesidades de capacitación de nuestros clientes y las prioriza sobre la base de interés y relevancia. Dentro de las temáticas más relevantes se encuentran: estrategias de crecimiento, cómo administrar el negocio, entre otras.
- ▶ **Estudio de percepciones SIMI (cualitativo):** se enfoca en entender las percepciones de los clientes quechua hablantes acerca del programa SIMI y las oportunidades de mejora, sobre la base de sus necesidades.

GRI 3-3

GRI 413-1



5.2.1. Iniciativas para la acción social

Piloto Empoderamiento Familiar – Crédito Mujer

Parte del trabajo para fortalecer el rol económico y social de las mujeres se volcó en realizar mejoras a productos como Crédito Mujer, que se dirige a las microempresarias y a las mujeres dependientes con o sin experiencia crediticia, con un negocio emergente y que residen en zonas periurbanas.

De la mano con Credicorp diseñamos un programa piloto con el objetivo de promover entre nuestras clientas el empoderamiento financiero, como una forma de ver el progreso que combate la violencia económica y alienta la inclusión de las mujeres. En el diagnóstico se hallaron:

- Oportunidades de mejora al producto Crédito Mujer, los cuales se implementaron. Ver Productos Inclusivos

Ver Productos
Inclusivos

Aquí



- Interés de las clientas por capacitarse en temas de educación financiera.
- Oportunidades de reforzar en los asesores el concepto y la importancia del empoderamiento de las mujeres.

Respecto del tercer ítem, desarrollamos un piloto de capacitación para asesores y asesoras de negocio en temas de equidad de género, relacionamiento con mujeres emprendedoras y aporte de Crédito Mujer en la inclusión financiera.

Además, realizamos un piloto en agencias ubicadas en zonas con alto índice de violencia contra la mujer, para sensibilizar a los asesores y asesoras de negocio, y capacitarlos en el manejo de situaciones de machismo e inequidad. Esta actividad se complementó con acciones de refuerzo desde el frente de cultura.

Tras el despliegue de los pilotos, se observó un incremento de mujeres que acceden al producto Crédito Mujer en las agencias involucradas. En el 2023 se planea escalar este piloto a nivel nacional y abordar la capacitación de clientas y la mejora de la experiencia.



Programas dirigidos a la comunidad



Munay

- Dictado de charlas y talleres de educación financiera (EF),
- Programas de mentoría y desarrollo de capacidades,
- Actividades presenciales con comunidad: entrega de donativos, limpieza de escuelas, etc.,
- Talleres para emprendedores por redes sociales
- Aliados: Teletón, Certus, Fundación Oli, Empresarios por la Educación, etc.

742

voluntarios

7,480

personas impactadas por programas sociales y EF.



Miconsultor

Trabajamos con 4 universidades: PUCP, UPC, UAC y UPN dando: talleres a estudiantes y asesorías a emprendedores sobre sus planes de negocio o marketing y capacitación en educación financiera

556

estudiantes y emprendedores beneficiados

Ver detalle de Alianzas para la inclusión
y educación financiera

Aquí



Alianzas

Trabajamos con:

- Cálidda
- Municipalidad de Lima
- Mincetur
- ISM y Centrum (Mejorando Mi Bodega)

639

personas capacitadas

130

comedores populares

Perspectivas 2023



- Fortalecer las Alianzas por la Inclusión con entidades públicas y privadas, a fin de llevar educación financiera a la base de la pirámide, con foco en mujeres, en línea con la aspiración de contribuir a los ODS 5 y 10.
- Diversificar los canales y plataformas tecnológicas para escalar los programas de educación financiera y lograr el impacto esperado.

5.2.1.1. Programa de voluntariado

Los voluntarios y voluntarias de Mibanco, a través del programa Munay, trabajan en programas de asesoría y acompañamiento para los emprendedores del Perú, y ofrecen herramientas y conocimientos de educación financiera y digital que promueven una espiral de progreso. También realizan actividades humanitarias a fin de contribuir en la mejora de la calidad de vida de los grupos más vulnerables.

En el 2022, ampliamos el alcance del programa hacia la comunidad gracias a las ventajas de la virtualidad, para escalar nuestro impacto, y el retorno a la presencialidad, para fortalecer la conexión y mística del voluntariado.



munay
Voluntariado Mibanco

**Relación de confianza
basada en la voluntad y la
fuerza del amor**



Tuvimos presencia en estas actividades:

- Participamos de las campañas lideradas por Credicorp, como el retorno seguro a clases escolares con Empresarios por la Educación, apoyando en la limpieza y habilitación de instituciones educativas.
- Participamos en la capacitación a voluntarios y en el evento Orgullo Voluntario, donde fueron reconocidos por su encomiable labor.
- Encabezamos actividades como Abrigando con el Corazón, para apoyar a cientos de familias afectadas por el friaje en Cusco y Lima. Junto a la Fundación Oli, logramos impactar a 500 niños con frazadas y loncheras nutritivas que se gestionaron gracias a una campaña de recaudación de fondos promovida por Mibanco, que logró reunir S/ 35,000.
- Llegamos a 3,225 personas con nuestro programa virtual Munay Emprendedor en octubre del 2022, a través de conferencias a cargo de expertos en temas de *coaching* financiero, manejo del presupuesto, nutrición, ciberseguridad y otros.
- Trabajamos de la mano con la Municipalidad de Lima en charlas sobre educación financiera a emprendedores.



- Fortalecimos y ampliamos la convocatoria de nuestro programa al sumar diversos aliados como Teletón, Municipalidad de Lima, Es Hoy, Programa de Naciones Unidas Perú, Fundación Forge, Casa Ronald Mc Donald, Cámara de Comercio de Cusco, universidades, etc.
- En diciembre del 2022 Mibanco promovió el NaviDar Munay, una iniciativa que incentiva y reconoce la solidaridad de nuestros compañeros y compañeras, a nivel nacional, con actividades de impacto social en el marco de las fiestas de fin de año. Cientos de colaboradores se organizaron en actividades para niños, niñas, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad y población en condición de vulnerabilidad, y entregaron donativos, víveres, regalos y actividades de recreación. Unas 24 iniciativas fueron registradas en 9 regiones, con una participación de 518 colaboradores e impactando en 1,718 adultos y niños.

GRI 203-1

GRI 413-1

Ver el detalle de nuestras Alianzas
para la inclusión social

Aquí



10,960

Horas de voluntarios

8,413

Beneficiarios
acumulados

24

Regiones cubiertas con
nuestras acciones

98.8 %

Satisfacción promedio de
clientes y voluntarios

99.5 %

Recomendación promedio de
clientes y voluntarios

7,480

Beneficiarios 2022

742

Voluntarios 2022

munay
Voluntariado Mibanco

5.2.2. Desarrollo de proveedores

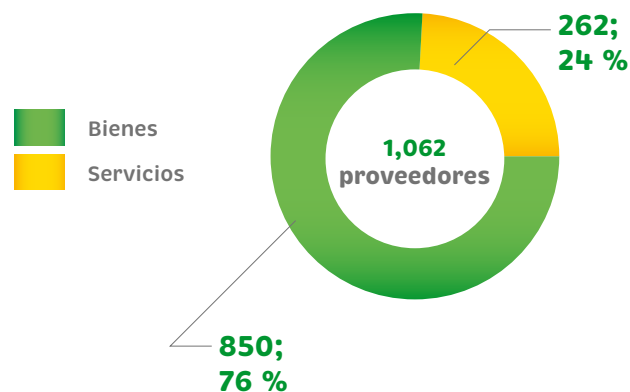
La gestión de Mibanco está delimitada por los compromisos asumidos en la Política de Gestión de Proveedores, Negociaciones y Compras, que nos permite tener un control organizado y evitar impactos negativos. Gracias al orden de la gestión, notamos que en el periodo 2022 hubo mayor generación de ahorros, se centralizaron los procesos de negociación, se logró mayor respaldo legal y se brindó información de la gestión con transparencia.

5.2.2.1. Cadena de abastecimiento responsable

Nuestra cadena de abastecimiento está concentrada en la compra de bienes y servicios listos para ser usados. Gestionamos la distribución a nivel nacional a través de un operador logístico, modelo utilizado por todo el sector financiero. Nuestros proveedores se distribuyen como sigue:

⁵ Para Mibanco los proveedores locales son los proveedores nacionales

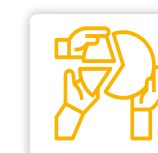
Distribución de proveedores por tipo y monto



S/ 672,252,810 **+15.36 %**

Monto facturado en el 2022

vs. 2021



Bienes	S/ 134,450,562
Servicios	S/ 537,802,248

1,018 proveedores realizan labores esenciales para Mibanco

Distribución de proveedores por procedencia



S/ 672,252,810

Monto facturado en el 2022



Nacionales ⁵	S/ 624,474,996
Internacionales	S/ 47,777,814

GRI

3-3

GRI

204-1

GRI

2-6

GRI

2-8

Para la gestión de nuestros proveedores desarrollamos un Plan de Negociación, planteamos fecha de vencimiento de contratos y llevamos un monitoreo de facturación que nos permiten un seguimiento cercano de las operaciones. Asimismo, firmamos acuerdos de nivel de servicio (SLA) en contratos que se adjudican tras los procesos de negociación.

En el 2022 aplicamos un modelo de gobierno de proveedores que cubrió 4 frentes de trabajo:

1. Proceso de selección

- Garantizar procesos adecuados y transparentes.
- Descentralizado < a S/ 35,000 y centralizado > S/ 35,000.

4. Evaluación de desempeño

- Velar por el monitoreo y el cumplimiento de los niveles de servicio SLA negociados.

2. Evaluación de perfil

- Contar con contratos vigentes que respalden el servicio. Todo servicio > S/ 100,000 debe contar con contrato.

3. Respaldo legal

- Asegurar proveedores con adecuada reputación moral y financiera. Reevaluación cada 2 años.



Desarrollamos nuevos rangos de montos de compra para centralizar procesos de negociación

Diversificación crediticia por sector por valor				
Sector	% Proveedores	% S/	Unidad negociadora	Líder de negociación
S/ 380,000 a más	15 %	89 %	Centralizada	Corporativo
S/ 100,000 – S/ 380,000	24 %	7 %		Negociaciones Mibanco
S/ 35,000 – S/ 99,999	25 %	3 %		Control interno Mibanco
Hasta S/ 35,000	36 %	1 %	Descentraliza - Área usuaria	
Total	100 %	100 %		



Nuestros logros

1.

Optimizamos recursos. Fomentamos mayor transparencia y rendición de cuentas al aplicar un modelo de gobierno de proveedores, desarrollar compras corporativas y participar del Vendor Credicorp.
2.

Logramos un 15 % de ahorro generado entre última factura pagada y cost avoidance.
3.

Obtuvimos una cobertura del 90 % sobre gasto e inversión.

5.2.2.2. Evaluación social y ambiental de los proveedores

Evaluación social de proveedores

Nuestra meta es no tener relación comercial con proveedores con deudas laborales o tributarias, ni denuncias vinculadas con lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT).

Incorporamos criterios sociales y nuestra evaluación comprende 2 frentes:

- Frente interno, cuya evaluación incluye los siguientes filtros:

1. **Filtro de cumplimiento:** referido a aspectos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).

2. **Filtro Sentinel:** referido a aspectos de deuda tributaria y laboral.

3. **Filtro del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE):** referido a impedimentos de trabajar con el Estado peruano.

- Frente externo, cuya evaluación se concentra en aspectos éticos y sociales: conducta ética y derechos humanos, prácticas anticorrupción, y PLAFT y responsabilidad social.

Nuestros logros

- Para el 2022 obtuvimos un 2 % de proveedores/contrataciones que fueron elegidos por criterios sociales en la evaluación técnica del servicio: cumplimiento con el pago de salarios a sus trabajadores, beneficios sociales y contratos de trabajo en regla.
- A través del proceso de homologación se evaluó a 85 proveedores el aspecto social, de los cuales 62 proveedores alcanzaron un puntaje $\geq$ de 80 puntos sobre 100 posibles.
- Comunicamos el aspecto social a través del Código de Conducta de Proveedores a más de 150.

GRI 3-3

GRI 414-1



Evaluación ambiental de proveedores

Nuestras metas en este aspecto son lograr que 50 proveedores en el corto plazo, 75 proveedores en el mediano plazo y 100 proveedores en el largo plazo superen los 80 puntos en las evaluaciones ambientales dentro del proceso de homologación.

Mecanismos de gestión

El proceso de homologación es nuestra principal herramienta de gestión para identificar proveedores que:

- ▶ Cuentan con una política o reglamento y un sistema de gestión ambiental.
- ▶ Capacitan a su personal en gestión ambiental.
- ▶ Tienen un plan de respuesta ante emergencias ambientales.
- ▶ Tienen prácticas de reúso y reciclaje de papel.
- ▶ Usan focos ahorradores y reducen el uso de agua.
- ▶ Manejan materiales o sustancias peligrosas y gestionan sus residuos.

Este procedimiento comprende, en el tema ambiental, los siguientes frentes:

- ▶ **Gestión:** manejo de un sistema de gestión ambiental e implementación del acuerdo con la norma internacional.
- ▶ **Planificación:** diagnóstico y requisitos legales en gestión ambiental.
- ▶ **Implementación y operación:** programas de capacitación y respuesta a emergencias ambientales.
- ▶ **Verificación:** plan de seguimiento y medición del cumplimiento del sistema de gestión ambiental.



Nuestros logros

- ▶ Alcanzamos 38 proveedores con resultado ≥ 80 puntos en el aspecto ambiental del proceso de homologación.
- ▶ Logramos eficiencias en cuanto al menor consumo de energía eléctrica.
- ▶ Iniciamos proyectos con EsHoy, para mypes en 5 frentes: sostenibilidad, compras, comunicación, legal, y políticas y normativas.

GRI 3-3

GRI 308-1

5.2.2.3. Seguridad y salud en la cadena de suministro

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Mibanco tiene alcance sobre los proveedores. En tal sentido, definimos políticas y acuerdos en un marco contractual que establece los lineamientos de prevención de riesgos laborales, en salvaguarda de terceros con quienes mantenemos relaciones comerciales.

De este modo, mediante contrato establecemos que los proveedores identifiquen y controlen peligros laborales significativos luego de realizar un procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos para cada puesto.

GRI 403-7

5.2.2.4. Derechos humanos en la cadena de abastecimiento

Nuestros compromisos en materia de derechos humanos con nuestros proveedores aparecen en nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos, que dispone:

- ▶ Difundir nuestra política y fomentar que nuestros proveedores prioritarios establezcan sus propios lineamientos en materia de derechos humanos.
- ▶ Difundir buenas prácticas de derechos humanos con nuestros proveedores prioritarios.

- ▶ Capacitar a nuestros proveedores en temas de derechos humanos, salud y seguridad en el trabajo, anticorrupción y uso de la línea ética (Alerta Genética) para el reporte de cualquier violación a los derechos humanos o a la ética.

Puede ver nuestra **Política Corporativa de Derechos Humanos** y nuestras políticas corporativas

Aquí



Todos los proveedores que nos brindan servicios y suministros conocen claramente que están totalmente prohibidas las prácticas que incluyan trabajo infantil y trabajo forzoso, y que atenten contra la libertad de asociación y los derechos humanos en general. Está refrendado en nuestros contratos y en el código de conducta de proveedores.

Nuestros proveedores deben adherirse y cumplir estrictamente las leyes y reglamentaciones vigentes del lugar donde realicen sus operaciones y trabajar en todo momento dentro del marco legal correspondiente.

GRI 3-3

En el 2022 no hemos tenido alertas de proveedores o contratistas con riesgo de contratación de trabajo infantil o de trabajadores jóvenes expuestos a labores riesgosas, ni tenemos conocimiento de riesgos de trabajo forzoso en nuestra cadena.

GRI 407-1

GRI 408-1

GRI 409-1



Capítulo 6

Nuestro desempeño ambiental



Capítulo 6

Nuestro desempeño ambiental



6.1. Ecoeficiencia institucional

Estamos comprometidos con la sostenibilidad ambiental. Por eso, nuestra política corporativa ambiental establece un marco de referencia para la planificación e implementación de acciones para la mejora de nuestro desempeño y la gestión de nuestros impactos.

Contamos con el Comité de Desempeño Social y Ambiental a través del cual buscamos promover la adopción de estándares ambientales, en el marco de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, dar seguimiento al plan de gestión ambiental, iniciativas de conservación y cuidado del ambiente que incluyan reciclaje, cultura ambiental y medición de nuestra huella de carbono. Es a través de este órgano que informamos y damos cumplimiento a nuestros compromisos ambientales:

1

Reducir sus emisiones netas de gases de efecto invernadero en 10 % cada año en todas sus operaciones a nivel global, tomando como año base el 2022, con la meta de llegar en el 2032 al carbono neutralidad.

2

Mejorar la ecoeficiencia operacional para la reducción de impactos en los ejes temáticos priorizados, a través de la planificación e implementación de planes de gestión ambiental.

3

Concientizar, sensibilizar y capacitar a todo el personal en materia ambiental y de cambio climático.

4

Difundir, monitorear y reportar con transparencia el progreso del compromiso y el plan de gestión ambiental, dentro de la organización y con los grupos de interés.

5

Asegurar la mejora continua de la gestión ambiental.

6

Cumplir con la legislación ambiental.

Añadimos a estos compromisos que, mensualmente, evaluamos nuestro comportamiento y desempeño y monitoreamos el impacto de las acciones implementadas.

Un componente importante de nuestra gestión es la capacitación en temas ambientales. En este aspecto, aprovechamos la semana de la educación ambiental para concientizar a nuestros colaboradores sobre prácticas adecuadas que contribuyen a reducir el impacto directo o indirecto de nuestras acciones. Entre los aspectos que promovemos están:

- ▶ Utilizar movilidad sostenible, como el uso de bicicletas.
- ▶ Buenas prácticas de segregación e importancia del reciclaje.
- ▶ Gestión responsable de la energía.

Perspectivas 2023



En el 2023, buscaremos consolidar el modelo de Gestión de Residuos en agencias priorizadas de Lima y provincias, a través de alianzas con expertos en la gestión de residuos sólidos, recicladores y empresas que cuentan con un modelo de reciclaje maduro.

GRI 3-3

6.1.1. Consumo de materiales

Llevamos un registro de nuestro consumo de papel, principal impacto en el aspecto de materiales, en la oficina central y la red de agencias. Para la medición consideramos el papel comprado y utilizado para realizar nuestras operaciones. Nuestros resultados:

Consumimos 249,592 kg de papel, lo que representa una reducción del 16.6 % con respecto al 2021.

GRI 301-1

6.1.2. Consumo de energía

En el período de la memoria realizamos distintas iniciativas para la gestión del consumo de energía, entre las cuales señalamos:

- ▶ Reemplazamos los sistemas de aire acondicionado con vida útil mayor a 7 años por tecnología *inverter*.
- ▶ Instalamos *timers* digitales en el 100 % de nuestras agencias para regular el horario de funcionamiento de los letreros luminosos.
- ▶ Culminamos el proyecto de optimización de agencias, el cual consiste en cerrar agencias espejo, generando una reducción del impacto de consumo de energía y agua.



549.7 GJ

de energía renovable producida a través de paneles solares en 22 agencia.

Así, nuestro consumo en el 2022 fue de 41,304.86 GJ y de 0.0867933 MWh/persona.

GRI 302-1

Consumo de energía por colaborador Kwh



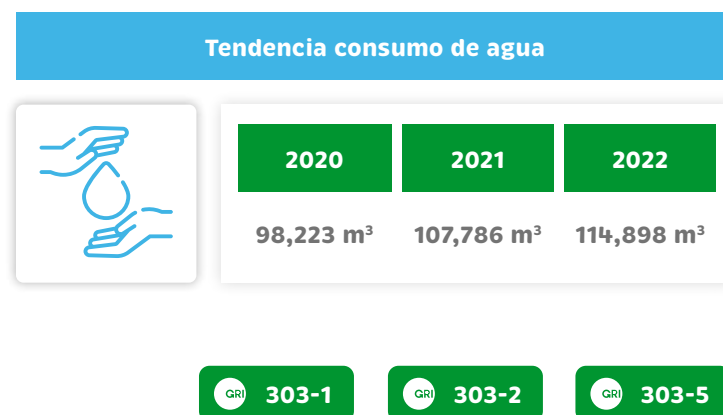
2020	2021	2022
88.00	79.00	86.79

6.1.3. Consumo de agua

Realizamos monitoreos mensuales sobre el consumo de agua con la finalidad de llevar una adecuada medición del desempeño y garantizar la efectividad de las medidas tomadas, entre los cuales están los siguientes:

- Instalamos sensores *IoT*⁶ de monitoreo de agua en 33 agencias a nivel nacional.
- Realizamos una medición de indicadores de consumo de agua en m³ y consumo de agua per cápita expresado en m³/ colaborador.

Nuestro consumo de agua fue como sigue:



6.1.4. Generación de residuos

Desde el 2018 en Mibanco destacamos una gestión adecuada de segregación de residuos sólidos y reciclaje, gracias a las alianzas con Ciudad Saludable, Aniquem y TuEco. En el 2022, realizamos:

- 3 reciclatores, con el objetivo de promover el reciclaje de botellas PET y tapas de plástico, y realizamos actividades de concientización para 90 personas del *staff* sobre las buenas prácticas de segregación y la importancia del reciclaje. En estas actividades recolectamos 97 kg de plástico.
- Implementamos el modelo *Waste Management* en dos agencias matrices de Lima, Ceres y Huaycán, en las que se instalaron tachos para la disposición de plástico, papel y cartón, y se definió la frecuencia de recojo según el ratio de generación por persona y área. Para asegurar la sostenibilidad del proyecto capacitamos a los colaboradores y personal de limpieza sobre las buenas prácticas de recolección, segregación, valorización y entrega de certificados.
- Por segundo año consecutivo aplicamos el proyecto de destrucción documentaria, en alianza con Aniquem, gracias al cual reciclamos 46.6 toneladas de papel.

GRI 306-2

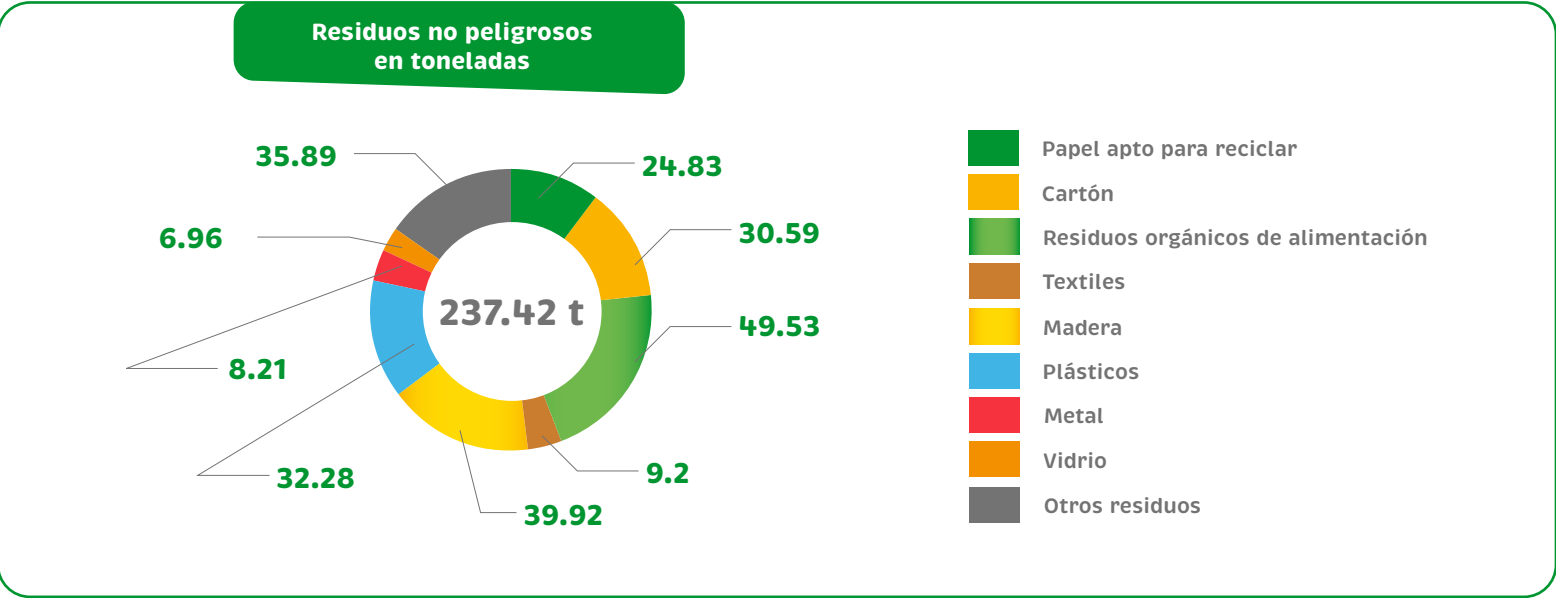
- Incrementamos el volumen reciclado de 1,548 a 47,626 Kg, incremento de 2,977 % vs. el 2021.
- Manejamos para estas mediciones indicadores absolutos (cantidad de agencias con modelo de reciclaje, masa por tipo de residuo-agencia) y relativos (masa por área y masa por colaborador).



⁶ Internet of things - Internet de las cosas

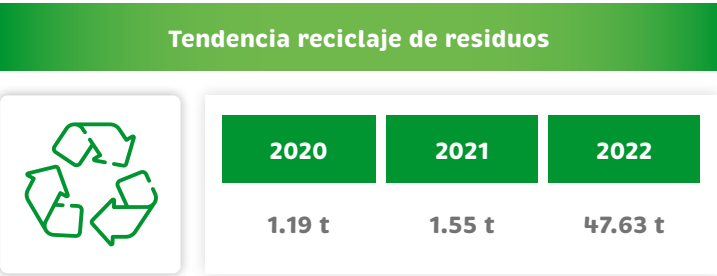
Las iniciativas que mencionamos buscan reducir los impactos que generan nuestras agencias y oficina principal, principalmente en residuos plásticos y papel. Estos residuos fueron como se observa a continuación:

GRI 306-1



Generamos 33.46 t de residuos peligrosos, que son gestionados por el servicio municipal, y también generamos 47.63 t de residuos que son valorizados para su disposición final fuera del banco. Cabe resaltar que durante los dos años anteriores por la pandemia de COVID-19 la cantidad de residuos reciclados disminuyó considerablemente.

GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5



6.1.5. Generación de emisiones (huella de carbono)

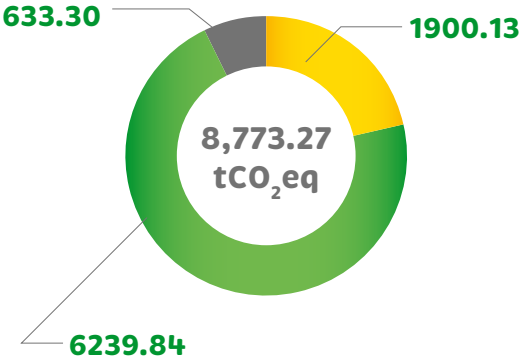
Estamos alineados al compromiso corporativo de alcanzar la carbono neutralidad en el 2032, tomando como línea base la medición de inventario de huella de carbono del 2022. Para ello, hemos identificado nuestras principales fuentes de emisión, desplazamiento, consumo de electricidad importada y uso de vehículos propios, con las que planificamos actividades de reducción.

Trimestralmente realizamos simulaciones de medición de huella. La medición está alineada al estándar ISO 14064-1, modelo de contabilidad de GEI, y a la metodología de cálculo de la plataforma Huella del Carbono Perú. Al finalizar el periodo, nuestros resultados totales son sometidos a auditoría por una organización externa.

En el 2022, hemos alcanzamos a medir el 100 % de nuestras emisiones y mejoramos lo realizado dos años atrás, cuando medimos los alcances 1 y 2. En el 2021 medimos parcialmente el alcance 3.



Huella de Carbono en tCO₂eq



- Emisiones directas de GEI (Alcance 1)
- Emisiones indirectas por energía (Alcance 2)
- Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)

Alcance 1

Emisiones Directas
Abarca las emisiones de GEI controladas.

Alcance 2

Emisiones Indirectas de Energía
Considera a las emisiones generadas por la electricidad adquirida y consumida

Alcance 3 (Operacionales)

Otras emisiones indirectas bajo control operacional, (diferentes del abastecimiento de electricidad). No se incluyen emisiones de inversiones ni financiamientos.

Tendencia huella de carbono



2020	2021	2022
1,972.62 tCO ₂ eq	7,189.74 tCO ₂ eq	8,773.27 tCO ₂ eq



2022: 0.89 tCO₂eq colaborador

2021: 0.70 tCO₂eq colaborador

2020: 0.18 tCO₂eq colaborador





Inventario GEI 2022		RESULTADO 2022	
Alcance	Emisiones	HC TnCO ₂	%
1	Categoría N°1: Emisiones directas	633.30	7.22 %
	Equipos Aire acondicionado	167.65	1.91 %
	Extintores	2.62	0.03 %
	Grupo electrógeno	46.38	0.53 %
	Transporte de vehículos. Propios	416.65	4.75 %
2	Categoría N°2: Emisiones indirectas por compra de electricidad	1,900.13	21.66 %
3	Categoría N°3: Emisiones indirectas asociada a transporte	5,395.01	61.56 %
	Desplazamiento Personal al trabajo	4,994.42	56.93 %
	Taxi	12.64	0.14 %
	Viajes en avión	236.20	2.69 %
	Transporte terrestre	114.67	1.31 %
	Transporte en botes	0.06	0.00 %
	Mensajería	37.02	0.42 %
	Categoría N°4: Emisiones indirectas por productos que usa la organización	679.14	7.74 %
	Generación de residuos	267.21	3.05 %
	Consumo de papel y cartón	238.52	2.72 %
	Agua	39.52	0.45 %
	Electricidad home office	133.88	1.53 %
	Categoría N°6: Emisiones indirectas de GEI provenientes de otras fuentes	165.69	1.89 %
	Hospedaje	165.69	1.89 %
Total emisiones		8,773.27	

Se identifica un incremento en las emisiones por desplazamiento del personal por el aumento en 10 % de la tasa de asistencia colaborador, y un aumento en 12.5 % de la distancia recorrida por colaborador (se realizó una muestra significativa). Asimismo se adicionó la energía consumida en data center en el alcance 2.

- GRI 305-1
- GRI 305-2
- GRI 305-3

Capítulo 7

Nuestro gobierno corporativo



Capítulo 7

Nuestro gobierno corporativo

7.1. Ética e integridad

7.1.1. Gestión ética y cumplimiento

En Mibanco velamos por la implementación de prácticas, lineamientos y políticas que aseguren una gestión transparente y ética. Con el envío de comunicados de sensibilización, actividades de capacitación y medidas de control interno buscamos prevenir, detectar y corregir cualquier actividad o riesgo de conducta ilícita. Así fortalecemos los valores éticos, aseguramos que se cumplan las regulaciones y leyes vigentes y honramos la confianza de nuestros grupos de interés.

La Gerencia de Cumplimiento y Ética apoya en el control del adecuado funcionamiento del Sistema de Cumplimiento en sus demás frentes, como PLAFT (Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo), protección al consumidor y normativo.

El propósito es 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 de los mismos, se perjudique la reputación y el reconocimiento de marca líder en el mercado, lo que impactaría negativamente en el negocio y la continuidad.

**Ver nuestra Políticas
Corporativas de Cumplimiento
y Ética**

Aquí



7.1.2. Ética y conducta

Buscamos establecer un ambiente en el que la integridad, la honestidad y la 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 que establecen el Código Corporativo de Ética, la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp, y las demás políticas en materia de cumplimiento. Estos documentos de gestión representan el marco de la normativa interna que deben de respetar los directores, gerentes y colaboradores de Mibanco.

Durante el periodo de inducción, cada uno de nuestros colaboradores es capacitado en el Código Corporativo de Ética e informado sobre los canales de integridad puestos a su disposición.

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.

7.1.3. Programa anticorrupción

Este programa verifica que se cumplan los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno y la normativa local vigente. Sobre ese marco, establece pautas de comportamiento en la relación con los diferentes grupos de interés y observa la aplicación progresiva del modelo de prevención que busca minimizar riesgos de corrupción

y soborno. Igualmente, asegura que los colaboradores de Mibanco conozcan las consecuencias de cometer acciones vinculadas con estos delitos.

Durante el 2022, en el marco del programa anticorrupción, realizamos importantes mejoras en distintos procesos de la gestión antisoborno. Entre estas mejoras está la revisión de la debida diligencia de proveedores y cambios en los procedimientos de la gestión. Asimismo, se actualizaron los documentos relacionados al modelo de prevención.



**Nuestra meta es lograr en el 2023
la Certificación ISO 37001 sobre el
Sistema de Gestión Antisoborno**

Mecanismos de gestión

- Para asegurar el cumplimiento de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, monitoreamos cada año las unidades críticas, capacitamos e informamos a los colaboradores sobre los lineamientos de la política y temas de importancia, y reforzamos los mecanismos de denuncia que ofrece el Banco.
- Realizamos auditorías internas y externas.
- Mantenemos un indicador de salud del programa anticorrupción, que relaciona los controles vigentes con los estándares más altos del sector.

GRI 3-3



Mecanismos de denuncia y asesoramiento

Contamos con un Comité de Ética que revisa los casos que se presentan y un canal de denuncias llamado Alerta Genética. A través de este canal es posible denunciar cualquier hecho o sospecha razonable de comportamientos que signifique una supuesta violación de las normas internas. El sistema también recibe denuncias de nuestros proveedores.

GRI 2-25

Sistema de Alerta Genética

GRI 2-26

Es un sistema corporativo de denuncias formalizado con la política del mismo nombre, que establece las pautas y los lineamientos para presentar y resolver denuncias de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés. Analiza posibles fraudes, irregularidades de carácter contable, financiero o administrativo, e incumplimientos de políticas y normativas internas. Y garantiza la protección del denunciante. El Comité de Sostenibilidad de Credicorp es responsable de supervisar el funcionamiento de este sistema.

Mibanco cuenta, además, con un Comité de Ética

que tiene entre sus funciones dar seguimiento a las denuncias y casos relevantes que involucren posibles faltas al Código de Ética, para definir planes de acción y conducir una revisión.

Ver Política Corporativa del Sistema de Alerta Genética

Aquí



ALERTA
GENÉTICA
CREDICORP

Alerta Genética



Versión móvil de Alerta Genética



**+51 943116745
Whatsapp**

Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Las denuncias que recibe el Sistema de Alerta Genética involucran acciones fraudulentas, prácticas indebidas o ilegales, e incumplimientos de la normativa interna y políticas corporativas. Las más recurrentes son las operaciones no reconocidas. Al respecto, si se comprueba la participación de algún colaborador o tercero en una irregularidad, se subsana la afectación y se sanciona al o la responsable con la severidad que corresponda, que puede llegar hasta la desvinculación de la persona y una denuncia ante las autoridades.

Posteriormente, los líderes y grupos de influencia laboral reciben la retroalimentación con el fin de reforzar los principios éticos y generar cultura de prevención. Las comunicaciones pueden ser directas o indirectas a través de la comunidad Workplace y el buzón de correo electrónico.

SASB FN-CB-510a.2

Preocupaciones críticas

Las preocupaciones relacionadas a impactos negativos son informadas por la Gerencia en el Comité de Gestión; el Directorio y sus diferentes Comités, según corresponda.

Asimismo, contamos con una Política de Plan de Comunicación en Crisis, donde se precisan los lineamientos, obligaciones y responsabilidades para organizar, diseñar y ejecutar la estrategia de comunicación interna y externa de comunicaciones críticas.

GRI 2-16

Nuestros logros

En el marco de la gestión antisoborno y anticorrupción, dimos importantes pasos:

1. Realizamos una evaluación de riesgos de corrupción a nivel de la entidad.
2. Ejecutamos evaluaciones de riesgos en 3 procesos críticos: gestión legal de la cartera judicial en Recuperaciones; asuntos contenciosos y legales; y gestión de préstamos bajo la modalidad de proyectos comerciales.
3. Llevamos a cabo capacitaciones específicas y generales a directores, colaboradores y principales proveedores, y desplegamos diversos comunicados de sensibilización para reforzar los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno.
4. En el 2022 no hemos reportado ni identificado eventos de incumplimiento ni acciones jurídicas contra Mibanco o algún colaborador, o participación del Banco en prácticas relacionadas con corrupción en alguna de sus modalidades, ni conductas anticompetitivas o prácticas monopólicas.

GRI 205-3

GRI 206-1

Miembros de Mibanco informados y capacitados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción

10
100 %



directores capacitados e informados

8,941
92.6 %



colaboradores capacitados e informados

361
28 %

proveedores informados de Políticas Anticorrupción



61
100 %
proveedores aplicables capacitados

GRI 205-2⁷

Con respecto a los derechos humanos, el Grupo Credicorp es una organización que se rige por los principios de la Constitución del Perú y en nuestro código de conducta de proveedores hacemos referencia al total respeto y consideración de los derechos humanos.

GRI 2-25

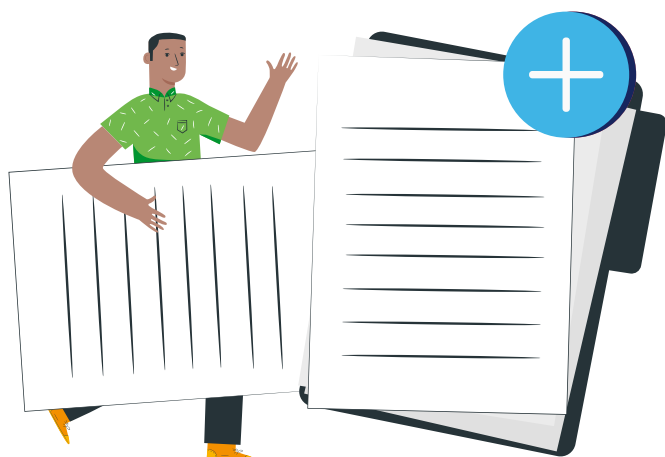
⁷ Se ha considerado una base de 9,652 colaboradores a junio 2022. En el caso de proveedores informados, se ha considerado una base de 1,290 que son los registrados y activos en el 2022. En el caso de proveedores capacitados, se han considerados los proveedores asociados a unidades de alto riesgo.

7.1.4. Cumplimiento normativo

Contamos con la Unidad de Cumplimiento, que lidera el Programa de Cumplimiento Normativo y cuya finalidad es establecer una estructura apropiada y sólida que permita velar por el adecuado y efectivo cumplimiento de la normativa que es aplicable. Este programa se desarrolla en dos frentes: (i) Normas nuevas y (ii) Normas existentes.

El primer frente tiene como objetivo principal identificar y poner en conocimiento oportuno de las áreas responsables la normativa que tiene un impacto directo en sus funciones, a fin de que se adopten las medidas necesarias.

El segundo frente tiene por finalidad identificar los riesgos de incumplimiento de las normas que han sido implementadas en la empresa; con estas acciones es posible asegurar la sostenibilidad de las normas y observar su evolución en las actividades del banco.



Procesos legales (judiciales, administrativos, arbitrales)

Para Mibanco, los procesos que tienen importancia corporativa son:

- ▶ Procesos de casos civiles y administrativos que tengan una pretensión igual o mayor a US 100,000.00 o que contenga un posible daño reputacional.
- ▶ Procesos de casos penales que involucren como denunciado a algún director o gerente de la empresa por delitos vinculados con corrupción, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

Durante el 2022 mantenemos:

- ▶ **10 procesos civiles activos**
- ▶ **1 proceso administrativo concluido**
- ▶ **1 proceso administrativo judicializado**

Respecto al último caso, la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) inició un procedimiento administrativo sancionador el 31 de diciembre del 2019 y sancionó a Mibanco, luego de resultar desfavorable en dos instancias administrativas, por supuestamente no haber comunicado mediante un hecho de importancia que se realizaba un aporte al partido político Peruanos Por el Kambio (PPK) durante la

campaña presidencial del 2016. A la fecha, el caso ha concluido a nivel administrativo y se ha pagado una multa de S/ 691,339.00. Sin embargo, Mibanco ha llevado el caso a la instancia judicial para que se deje sin efecto la sanción.

No obstante, consideramos que un eventual resultado negativo no afectará el funcionamiento del Banco.

GRI 2-27

SASB FN-CB-510a.1

Actualmente, Mibanco no participa ni promueve las contribuciones o donaciones a organizaciones o partidos políticos, según lo estipulado en el Manual Corporativo para la Lucha contra la Corrupción y el Soborno.

GRI 3-3

Ver Tabla de Procesos legales significativos

Aquí



7.2. Gobierno corporativo

Construimos el gobierno corporativo en nuestra organización sobre la base del propósito, la aspiración y los principios culturales, en busca de garantizar que todos los órganos de gobierno operen bajo una misma filosofía y hacia un mismo objetivo, lo que contribuye a generar valor, solidez y eficiencia y una mejor administración de los riesgos a los que estamos expuestos.

La Política de Gobierno Corporativo de Mibanco plasma 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, y promueve el más alto nivel de desempeño en línea con las normas legales vigentes y las mejores prácticas de buen gobierno corporativo.

Ver Políticas de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad

Aquí



Asimismo, participamos del Comité de Sostenibilidad Corporativo de Credicorp, en el cual las empresas subsidiarias compartimos e intercambiamos buenas prácticas de gobierno corporativo y velamos por el alineamiento de las políticas con los requerimientos legales y sociales.

Las políticas antes indicadas se materializan en los valores organizacionales, que son el respeto, la equidad, la honestidad y la sostenibilidad, los cuales guían el comportamiento de todos los colaboradores de Credicorp. Asimismo, detallan la estrategia, pilares estratégicos sostenibles, grupos de interés, modelo de negocio y otros.

Mecanismos de gestión

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 de los Comités de Directorio. Se realiza anualmente, dentro del año de gestión.

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

Anualmente se aprueba el Plan Estratégico, en el cual se establecen las metas y el presupuesto del siguiente año; asimismo, se fijan indicadores corporativos, los cuales son medidos periódicamente a través de KPI en las sesiones de Directorio.

Además, el Comité de Desempeño Social y Ambiental realiza un seguimiento constante a los ODS priorizados por Credicorp, y aprueba lineamientos, actividades y otros que contribuyan al propósito de sostenibilidad del Banco.

GRI 2-17

GRI 2-24



Credicorp ha priorizado Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), sobre las cuales Mibanco contribuye mediante plataformas e iniciativas ESG definidas

Ver Estrategia de Sostenibilidad

Aquí



Nuestros logros

1. Inscribimos un aumento de capital por capitalización de utilidades.
2. Elegimos Directores para el periodo 2022-2024.
2. Pusimos en marcha la nueva plataforma para el envío de agendas del Directorio (Boardvantage).

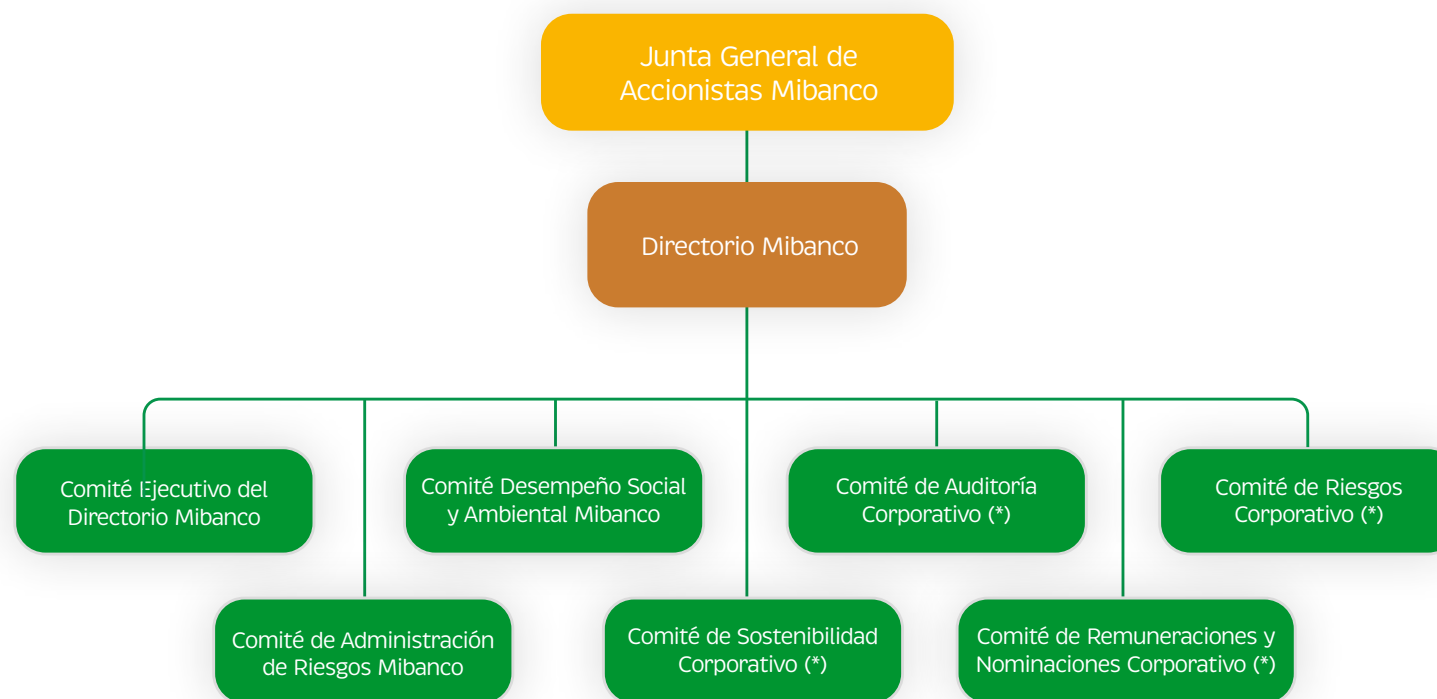
Perspectivas hacia el 2023



- ▶ Aprobación y aplicación de lineamientos corporativos a nivel de Credicorp.
- ▶ Fortalecimiento de roles corporativos de la línea de microfinanzas.

GRI 3-3

7.2.1. Órgano de gobierno



(*) Comité corporativo

GRI 2-9

Junta General de Accionistas

El principal accionista de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., es el Banco de Crédito del Perú S.A. (BCP), que posee más del 94.93 % de acciones; seguido por Grupo Crédito S.A., que mantiene el 4.99 %. El restante 0.08 % pertenece a 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, cuyo propósito es asegurar que estos cumplan con los estándares de Buen Gobierno Corporativo.

En la Junta Obligatoria Anual de Accionistas ocurrida el 30 de marzo del 2022 se tomaron los siguientes acuerdos:

- Elección de los Directores para el periodo 2022-2024.
- Aumento del capital social por capitalización de utilidades de S/ 126,029,278.00, con lo cual resultó como nuevo capital social la cifra de S/ 1'840,606,313.00 (mil ochocientos cuarenta millones seiscientos seis mil trescientos trece y 00/100 soles).

GRI 2-6

Directorio

El Directorio tiene la responsabilidad de velar por los derechos de los accionistas en su conjunto y por la sostenibilidad del Banco. Dentro de sus funciones están la evaluación, la aprobación y la dirección de la estrategia, los objetivos y las metas, los planes de acción principales, las políticas, control y manejo de riesgos, los presupuestos anuales y los planes de negocio, entre otros.

Cuenta con 3 comités propios: (i) el Comité Ejecutivo, que apoya al cumplimiento de las funciones del Directorio; (ii) 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 (iii) el Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA), cuyo objetivo es velar por el cumplimiento del propósito y la aspiración del Banco.

En las sesiones de Directorio mensuales se informan los acuerdos y temas revisados en los Comités. Asimismo, se informan los acuerdos tomados en los Comités Corporativos y, en caso corresponda, la Gerencia General presenta los temas relevantes al Directorio.

GRI 2-13

Rol del Directorio en la gestión de la sostenibilidad

Para la gestión de la sostenibilidad, el Directorio ha creado el CDSA que busca el equilibrio entre el desempeño financiero y el social para asegurar la sostenibilidad y la esencia de la línea de negocios de Microfinanzas. Su función está alineada a las políticas de gobierno establecidas, el presupuesto y las metas del Banco.

En el CDSA y en el Comité de Sostenibilidad Corporativo comentado anteriormente, el Directorio promueve e incentiva acciones, desarrollo de planes, capacitaciones y otros, para mejorar las actividades vinculadas al desarrollo sostenible.

En esa misma línea, es también función del Directorio aprobar y presentar para aprobación de la Junta Obligatoria Anual de Accionistas la Memoria Anual Integrada y los estados financieros correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre anterior y proponer la aplicación de las utilidades. La Memoria Anual Integrada incluye el detalle de nuestra estrategia de sostenibilidad, los aspectos vinculados a la gestión ESG, los estándares de desempeño social y ambiental, los aspectos vinculados a la inclusión y educación financieras, entre otros.

GRI 2-12

GRI 2-13

GRI 2-14

Designación y selección del Directorio

El Directorio está conformado por 9 miembros titulares, de los cuales 3 son independientes. Cuenta además con 1 miembro suplente.

Composición del Directorio		
Director(a)	Descripción	Independiente/ Dependiente
Luis Romero Belismelis	Presidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. Es director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C., Pacífico EPS y Atlantic Security Holding Corporation. Ha sido Gerente de Créditos en Atlantic Security Bank (ahora ASB Bank Corp., subsidiaria de Credicorp). Cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero. Asimismo, es Presidente del Directorio de Trabajos Marítimos S.A. - TRAMARSA y Terminal Internacional del Sur S.A. - TISUR; Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A. y Director de Corporación Primax S.A. e Inversiones Centenario S.A. El señor Romero es bachiller en Ciencias Económicas por la Boston University (Estados Unidos).	No independiente
Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	Director titular y Vicepresidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Gerente General de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. desde el 1 de enero del 2022. Previamente, se desempeñó como Gerente General de BCP, así como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd., desde el 1 de abril del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2021. Es presidente del Directorio del Banco de Crédito de Bolivia, Vicepresidente del Directorio de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A. y miembro del Directorio de Credicorp Perú S.A.C., Inversiones Credicorp Bolivia S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., ASB Bank Corp., Credicorp Capital Ltd., CCR Inc., Krealo Management S.A. y Yape Market S.A.C. También es miembro del directorio del Instituto Peruano de Economía, Care Perú, Asociación Civil Es Hoy e Inversiones Centenario S.A.A.. Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico (Perú) y tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University (Estados Unidos).	No independiente
Benedicto Cigüeñas Guevara	Director independiente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Ha sido Director de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú S.A.; y, Atlantic Security Bank; así como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú hasta el 2004. Anteriormente fue Viceministro de Economía y de Hacienda desde 1979 hasta 1981. Economista de la Universidad Católica del Perú con Máster 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).	Independiente

Director(a)	Descripción	Independiente/ Dependiente
Miguel Angel Bazán García	Director independiente de Mibanco. Director en Compañía Industrial Nuevo Mundo S.A. y Hersil S.A. Laboratorios Industriales Farmacéuticos. Profesor del PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura. Asimismo, ha ejercido diversos cargos directivos en empresas tales como Ajegroup, Quimpac, Grupo Hochschild, Drokasa Perú y Agrokasa. Es Ingeniero Mecánico de la Pontificia Universidad Católica del Perú y cuenta con un Máster en Economía y Dirección de Empresas del IESE Instituto de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de Navarra (España).	Independiente
César Gonzalo Ríos Briceño	Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Chief Financial Officer (CFO) de Credicorp Ltd. y Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú S.A. desde abril del 2018. Director de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Grupo Crédito S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria, Yape Market S.A.C., entre otras. Bachiller en Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuenta con un Máster en Administración ESAN - Escuela de Administración de Negocios para Graduados, Lima (Perú) y un MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program (Estados Unidos).	No independiente
Reynaldo Carlos Patricio Llosa Benavides	Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Chief Risk Officer (CRO) de Credicorp Ltd. y Gerente Central de Riesgos de Banco de Crédito del Perú S.A. desde enero del 2012. Anteriormente, ocupó diferentes cargos en el Banco de Crédito del Perú S.A. 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 (Estados Unidos) y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois (Estados Unidos).	No independiente
César Fernando Rivera Wilson	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, Director de Crediseguro S.A. Seguros Personales. Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura (Perú) y cuenta con un máster en Administración de Negocios por ESAN (Perú).	No independiente

Director(a)	Descripción	Independiente/ Dependiente
Ana María Zegarra Leyva	Directora titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Directora en Mibanco, Banco de la Microempresa de Colombia S.A. Anteriormente, ha sido Gerente General Adjunta de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. hasta abril del 2019, también se desempeñó como Directora Ejecutiva de Financiera Edyficar S.A. desde el 31 de octubre del 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. Ingeniera Económica por la Universidad Nacional de Ingeniería y estudios del Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura (Perú) y en Dirección Corporativa por la Universidad de Ciencias Aplicadas - UPC (Perú).	No independiente
María del Carmen García	Directora independiente de Mibanco desde marzo de 2022. Anteriormente, se ha desempeñado como directora en diversas empresas del sector industrial en España y Estados Unidos. Es ingeniera de la Universidad de Cornell (Estados Unidos) y cuenta con un MBA con especialización en Finanzas de la Universidad de Pensilvania - Wharton Business School.	Independiente
María del Carmen Torres Mariscal	Directora suplente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Vicepresidente del Segmento de Banca Personas en Banco de Crédito del Perú S.A. Asimismo, ha ocupado diversos cargos gerenciales en Banco de Crédito BCP, tales como Vicepresidente de la División de Riesgos Banca Minorista, Jefe de Estrategia Corporativa, entre otros. Es Administradora de Empresas y MBA en Kellogg Graduate School of Management and Master of Science in Business Analytics de la Universidad de Nueva York (Estados Unidos).	No independiente

GRI 2-9

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General de Accionistas. Son aplicables para la elección o nombramiento de un Director los impedimentos detallados en el artículo 24º del Estatuto Social y los criterios establecidos en la Política de

Gobierno Corporativo y el Reglamento del Directorio, los mismos que observan lo dispuesto por la Ley General del Sistema Financiero, la Ley General de Sociedades y el Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos.

GRI 2-10

Políticas de Gobierno Corporativo Credicorp

Aquí



Políticas Corporativas Credicorp Directorio

Aquí



Conflictos de interés

En cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS N.º 272-2017), Mibanco cuenta con una Política Corporativa de Gestión de Conflictos de Interés, la cual brinda a los colaboradores, directores y gerentes del Grupo, e incluso a proveedores, agentes y terceros, las pautas que deben tomar en cuenta para evitar los conflictos de intereses, saber cómo identificarlos y conocer su impacto. Esta política detalla todas las situaciones donde puede existir un conflicto de interés. En cada situación se describe cómo se aplica, si la acción está restringida y en qué condiciones está permitida.

Asimismo, Mibanco cuenta con diferentes normas corporativas destinadas a evitar conflictos de intereses, como el Código de Ética Corporativo, las Políticas Corporativas de Ética y Conducta, la Política de Conducta Específica para Inversiones y Finanzas y de Prevención de la Corrupción y del Soborno, así como el Manual de Cumplimiento Normativo Credicorp. Queda constancia de que las respectivas normas corporativas están ratificadas por el Directorio de Mibanco, en su condición de empresa integrante de un grupo económico.

GRI 2-15

7.2.2. Mecanismos de evaluación

El Directorio realiza anualmente una autoevaluación de desempeño. La Gerencia General, en coordinación con el Comité de Sostenibilidad Corporativo, proporciona el soporte metodológico al proceso de evaluación.

El cuestionario de autoevaluación es entregado a cada uno de los Directores, preferentemente en la sesión de Directorio correspondiente al mes de diciembre, y es devuelto debidamente completado a la Secretaría General a más tardar en la sesión de Directorio siguiente. El resultado de la autoevaluación es puesto en conocimiento del auditor interno.

Los criterios de autoevaluación empleados son los siguientes:

1. Evaluación individual de desempeño de los Directores:
 - a. Involucramiento y participación.
 - b. Contribución al logro de los objetivos institucionales.

2. Evaluación como órgano colegiado:

- a. Reunión y operatividad del Directorio
- b. Dinámica del Directorio
- c. Sobre los miembros Directores y su conocimiento de la estrategia, misión y visión, estatuto, reglamento, entre otros asuntos.

Asimismo, se evalúa el funcionamiento de los Comités del Directorio: el Comité Ejecutivo del Directorio, el Comité de Administración de Riesgos y el Comité de Desempeño Social y Ambiental.

GRI 2-18

7.2.3. Remuneración del órgano de gobierno

El Directorio ha delegado facultades al Comité Corporativo de Remuneraciones y Nominaciones para proponer al Directorio de Credicorp y de las demás subsidiarias la política sobre dietas, niveles remunerativos y demás compensaciones y beneficios de los miembros del Directorio y Comités de Directorio de Credicorp y sus subsidiarias.

Esta política es presentada y sometida a votación de los accionistas en la Junta General de Accionistas. Los acuerdos de la Junta, incluyendo la remuneración de los directores, son comunicados como Hecho de Importancia en la página web de la SMV el mismo día de la sesión.

En la tarea de definir las remuneraciones, el Comité tiene facultades para designar a una o más de una empresa consultora que realice estudios de mercado salarial, en busca de calcular y revisar el posicionamiento salarial de los puestos directivos y altos ejecutivos de la Corporación.



El Comité Corporativo de Remuneraciones y Nominaciones está conformado por 4 directores, 2 de los cuales son independientes, y es presidido por un director independiente. Así aseguramos la participación de directores independientes en el proceso para definir las remuneraciones.

Política de Compensaciones

El órgano responsable de asegurar que se cuente con una política y modelo de Compensaciones que permita atraer y retener al talento idóneo dentro de la compañía es el Comité de Remuneraciones y Nominaciones Credicorp. Dentro de sus principales funciones en el frente de Compensaciones se encuentran:

- ▶ Definir la Política y Modelo de Compensaciones en Credicorp.
- ▶ Aprobar las propuestas de Compensación Total y ajustes de Sueldo Fijo para la Alta Gerencia de Credicorp.
- ▶ Autorizar la contratación de los servicios de Empresas Consultoras y/o profesionales independientes para asesorías en materia Legal, Tributaria, de Compensaciones, entre otras que consideren necesarias.

Adicionalmente, el Comité cuenta con la participación permanente del Gerente Corporativo de Compensaciones de Credicorp, quien brinda su asesoría técnica en los temas propios de su especialidad.

Las políticas y modelo de Compensaciones en Credicorp son aprobadas en las sesiones del Comité de Remuneraciones y Nominaciones Credicorp, donde se recoge las opiniones y recomendaciones de los Directores que conforman este Comité.

GRI 2-20

La política de compensaciones establece la asociación del desempeño individual y grupal como criterio de asignación de las compensaciones fijas y variables para los ejecutivos. El incentivo de corto plazo (ICP) de Mibanco recompensa el logro de objetivos anuales en función al puesto que cada ejecutivo tiene y se otorga en efectivo, en base al cumplimiento de los objetivos que define el Banco. Estos objetivos están compuestos por metas financieras y no financieras; así como, por objetivos asociados a sostenibilidad –que representan el 20 % del componente variable–. El pago del ICP se activa en base al cumplimiento mínimo de utilidad neta de Mibanco. El cálculo y el pago dependen del porcentaje de cumplimiento de la utilidad neta y de los resultados de los objetivos anuales de los altos ejecutivos.

La finalidad respecto de tener una política y modelo de compensaciones es garantizar que la remuneración sea transparente, sostenible financieramente, competitiva, estandarizada y alineada a los intereses de los accionistas.

GRI 2-19

Capítulo 8

Nuestros colaboradores



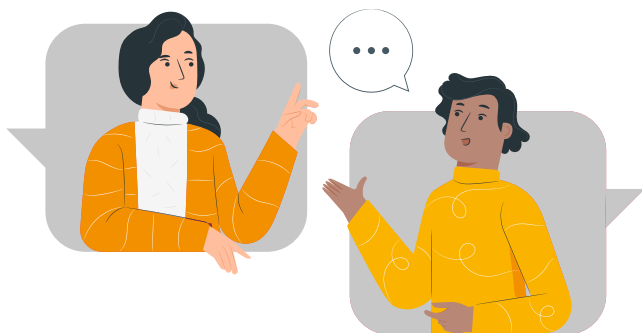
Capítulo 8

Nuestros colaboradores

8.1. Experiencia del colaborador y clima laboral

Nuestro propósito es transformar la vida de las personas, nuestros compañeros actuales y futuros, brindándoles oportunidades de desarrollo, estabilidad de empleo en beneficio de ellos y sus familias, y crecimiento profesional.

Para lograrlo, hemos diseñado un modelo de experiencia basado en 4 dimensiones:



Mecanismos de gestión

Para potenciar nuestras acciones, medimos nuestros avances empleando los siguientes instrumentos:

- ▶ Experiencia Colaborador, se encuentra como un indicador relevante en la pirámide estratégica del banco. Utilizamos la medición de NPS (*Net Promotor Score*) que evalúa en una escala del 0-10 qué tanto recomendaría un colaborador a Mibanco como un lugar para trabajar. La nota final es la diferencia entre los que votan 9-10 (promotores) y los que votan 6 o menos (los detractores). La aspiración del NPS compañero 60 se define como parte del Planeamiento estratégico de la organización y es base para la definición de planes de acción. Adicionalmente contamos con las 4 dimensiones de gestión integral señaladas anteriormente.
- ▶ Clima laboral y gestión del liderazgo, cuyas metas se definen junto con los líderes del Comité de Gestión; así como nuestras aspiraciones en brechas de género, y equilibrio vida/familia.
- ▶ Como parte del planeamiento estratégico de la División de Gestión Humana, se definen prioridades y metas de gestión anual/trimestral para habilitar la estrategia de la organización.
- ▶ Mecanismos de comunicación e información: el Workplace a través del cual generamos información relevante y oportuna para alinear estratégicamente al banco y recibir retroalimentación inmediata de las iniciativas que desarrollamos a todo nivel. También espacios de co-creación de iniciativas con los públicos participantes.

Nuestros logros

1.

Implementamos el Modelo de Experiencia Credicorp que tiene 4 dimensiones: Liderazgo, Compensaciones y Beneficios, Cultura y Viajes con el fin de generar una experiencia de trabajo extraordinaria y atraer y retener talento competitivo. El resultado se reflejó en que nuestro NPS colaborador subió de 44 a 60 en la última medición y en Clima Laboral obtuvimos 89 % de satisfacción, manteniéndonos en el top 10 de las empresas líderes en clima.

Bajo este marco, también desplegamos la estrategia Chasqui para asegurar el alineamiento estratégico, implementamos un nuevo modelo de comunicación interna, e incrementamos la ejecución de las reuniones de Cultura a nivel nacional.

2.

Definimos nuevos perfiles para diversos líderes de la Red, los evaluamos en base al perfil aspiracional, identificamos las brechas y estamos trabajando en iniciativas de desarrollo para alcanzar los objetivos estratégicos del banco.

3.

Identificamos los puestos y personas clave a nivel regional, un ejercicio que agrega mucho valor a la organización.

4.

En el marco de crear espacios de trabajo libres de acoso sexual, incrementamos los niveles de entendimiento del concepto de Hostigamiento Sexual Laboral y sus principales manifestaciones, gestión por la cual recibimos el Reconocimiento Pioneras ELSA.

5.

Consolidamos un modelo de trabajo híbrido que permite conciliar el logro de objetivos empresariales con los personales / familiares. Así, nuestro *staff* viene trabajando un mínimo de 2 días a la semana o su equivalente en horas en la oficina, el equipo de Recuperaciones programa sus labores desde casa y asisten a las agencias solo cuando se requiere, y, nuestro equipo de asesores de negocios en coordinación con sus líderes y según planificación comercial, pueden programar su día de trabajo sin asistir a la agencia.

6.

Implementamos una gestión basada en modelos ágiles, donde se rediseñaron las tribus de Canal Digital y Nuevos modelos Digitales y la creación de la tribu Recuperaciones.

GRI 3-3



Modelo de trabajo híbrido

A inicios del 2022 nos propusimos migrar hacia un modelo híbrido de trabajo y fomentar mayor participación en presencial para mantener el #modomibanco. Nuestra cultura viva. Nuestros objetivos eran lograr que los colaboradores del *staff* asistan a nuestra sede principal - Hatun Wasi - dos veces por semana y garantizar que tengan una excelente experiencia.

Durante el proceso medimos la asistencia diaria y la satisfacción a través de la encuesta de experiencia colaborador. La asistencia incrementó de 170 personas promedio al día que asistían en marzo, a casi 400 personas promedio al día en noviembre. El NPS del *staff* aumentó de 55 puntos en marzo a 70 puntos en la medición de noviembre.

Para asegurar el éxito del retorno a Hatun Wasi, realizamos:

- ▶ Un plan de Gestión del Cambio que consistió en una campaña de intriga y comunicación donde les preguntamos a los compañeros que era lo que más habían extrañado de Hatun Wasi.
- ▶ Una marcha blanca, la cual permitió recoger *feedback* y aprender y corregir rápidamente para generar una mejor experiencia.

- ▶ Sostuvimos talleres de gestión del cambio con los líderes del *staff* y conversaciones abiertas con el Comité Gerencia de Mibanco para explicar el racional del regreso y su funcionamiento.
- ▶ Realizamos un evento de retorno donde recibimos a los compañeros con mucha emoción, dinámicas y ritmo.
- ▶ Por último, trabajamos con cada gerencia para que puedan armar sus propios acuerdos de equipo y así asegurar la buena disposición de retorno.

Esperamos que los compañeros y compañeras del *staff* de Mibanco continúen trabajando de forma híbrida, que utilicen las oficinas de Hatun Wasi para sus reuniones de ideación, alineamiento y planeamiento y que puedan gozar de trabajar remoto para sus reuniones de seguimiento o trabajo individual, logrando así capturar lo mejor de ambos mundos.



Beneficios a nuestros colaboradores

Nuestros beneficios están enmarcados en diversas políticas corporativas, en el Manual de Licencias y Días Libres y en convenios individuales con cada colaborador.

- ▶ 100 % de nuestros colaboradores gozan de seguro de vida ley desde el primer día de trabajo en ese sentido están cubiertos en caso de tener alguna discapacidad; además, todos cuentan con algún tipo de seguro (Essalud o EPS seguro privado).
- ▶ Permiso parental. Brindamos las licencias por paternidad o maternidad, al 100 % de nuestros colaboradores según sea el caso. Además, contamos con beneficios adicionales para ellos como paternidad extendida o retorno progresivo para las mamás.
- ▶ Participación accionarial. Es de 0.43 % y puede variar en el tiempo, aplica para Ejecutivos Top y colaboradores considerados Talento según lineamientos Corporativos Credicorp.
- ▶ Horario de trabajo flexible. El 12 % de nuestros colaboradores goza de este beneficio. Nuestro *staff* al realizar trabajo remoto en casa 3 días a la semana, manejan sus horarios en función a los objetivos que tenga cada equipo.
- ▶ Indemnizaciones por cese superiores a los mínimos legales. En Mibanco, en caso corresponda, el 100 % de nuestros colaboradores pueden suscribir convenios de mutuo acuerdo para el cese donde se pueden definir montos mayores a los que por ley correspondería a un despido. El monto final, está en función al grado salarial, tiempo de servicios del colaborador y al presupuesto vigente para cada ejercicio.
- ▶ Permisos por enfermedad o fallecimiento de familiares cercanos. Se brinda facilidades en permisos por enfermedad familiar directo grave (7 días útiles). Se brinda licencia por fallecimiento por familiar directo (7 días útiles en la zona de residencia o 10 días útiles en caso sea fuera de ella).
- ▶ Trabajo desde casa. El 70 % de nuestros colaboradores cuenta con este beneficio. Nuestro *staff* realiza trabajo remoto 3 días a la semana. Los equipos de Recuperaciones Red realizan funciones en casa, teniendo la posibilidad de asistir a la agencia cuando lo considere necesario. Los asesores de negocios tienen la posibilidad de asistir a la agencia o programar su día de trabajo desde su casa, siempre coordinando con su Gerente de Agencia y según programación de la agencia.
- ▶ Facilidades o contribuciones para el cuidado de los niños. Nuestros colaboradores tienen 2 medios días libres al año (ticket dorado) para poder tomarlos cuando lo consideren necesario coordinando con su jefe. Contamos con beneficio de paternidad extendida y el programa de retorno progresivo al trabajo post natal.
- ▶ Facilidades para la lactancia materna. Por ley se otorga a nuestras colaboradoras 1 hora de lactancia hasta el año de edad del niño. Adicionalmente contamos con el beneficio de retorno progresivo (post lactancia) al trabajo hasta que el hijo cumpla 7 meses. De este modo, las madres pueden tener más tiempo con los niños en casa durante el primer año de vida. Durante la pandemia 2020-2022, las madres gestantes y lactantes hasta que sus niños cumplieran 1 año estuvieron realizando labores remotas en casa.



Beneficios adicionales a la remuneración

- ▶ Descuentos corporativos en diferentes entidades.
- ▶ Tiempo libre.
- ▶ Opciones de desarrollo a través de la Universidad Mibanco.
- ▶ Acceso a productos de Mibanco o de BCP.
- ▶ Seguros para cuidar al colaborador y su familia.
- ▶ Programas de bienestar para el cuidado de su familia.
- ▶ Para los trabajadores que realizan trabajo híbrido (2 días en oficina y 3 en casa), así como algunos puestos de la red, se brinda un bono simbólico de conexión cuyo objetivo es apoyar en los gastos que realizan los colaboradores por conectarse desde casa.
- ▶ Programa de retorno progresivo brinda facilidades a las mamás de hijos recién nacidos para retornar progresivamente a sus puestos de trabajo hasta que el hijo cumpla 7 meses.
- ▶ Permiso de paternidad retribuido. Según la ley peruana, la licencia de paternidad es de 10 días y nosotros como Mibanco brindamos 11 días adicionales para que el nuevo papá pueda estar con su hijo en total 21 días.

GRI 401-2



Perspectivas hacia el 2023

Nos enfocaremos en los siguientes frentes estratégicos:

- ▶ Mantener viva nuestra cultura: Modo Mibanco.
- ▶ Potenciar la estrategia ESG, con iniciativas de inclusión y género.
- ▶ Continuar desarrollando a nuestros líderes en base a los nuevos perfiles definidos.
- ▶ Tener a la persona correcta en el puesto correcto, con lo que potenciamos talento a valor.
- ▶ Evolucionar la Agilidad Empresarial Mibanco.
- ▶ Contar con una propuesta de valor competitiva para colaboradores.
- ▶ Rediseñar nuestro modelo de gestión del desempeño, para asegurar alineamiento organizacional y potenciar el desarrollo de nuestros colaboradores.

8.1.1. Desarrollo del talento

Uno de nuestros principales compromisos como organización es formar asesores de negocios que no solo contribuyan con los resultados del banco, sino también con el mercado, aumentando la cantidad de asesores con experiencia de microfinanzas, lo cual hoy es limitado.

Para ello una de nuestras metas es tener el 100 % de nuestros asesores de negocios formados en la escuela de microfinanzas para el 2024, para lo cual estamos impulsando alianzas con instituciones educativas varias.

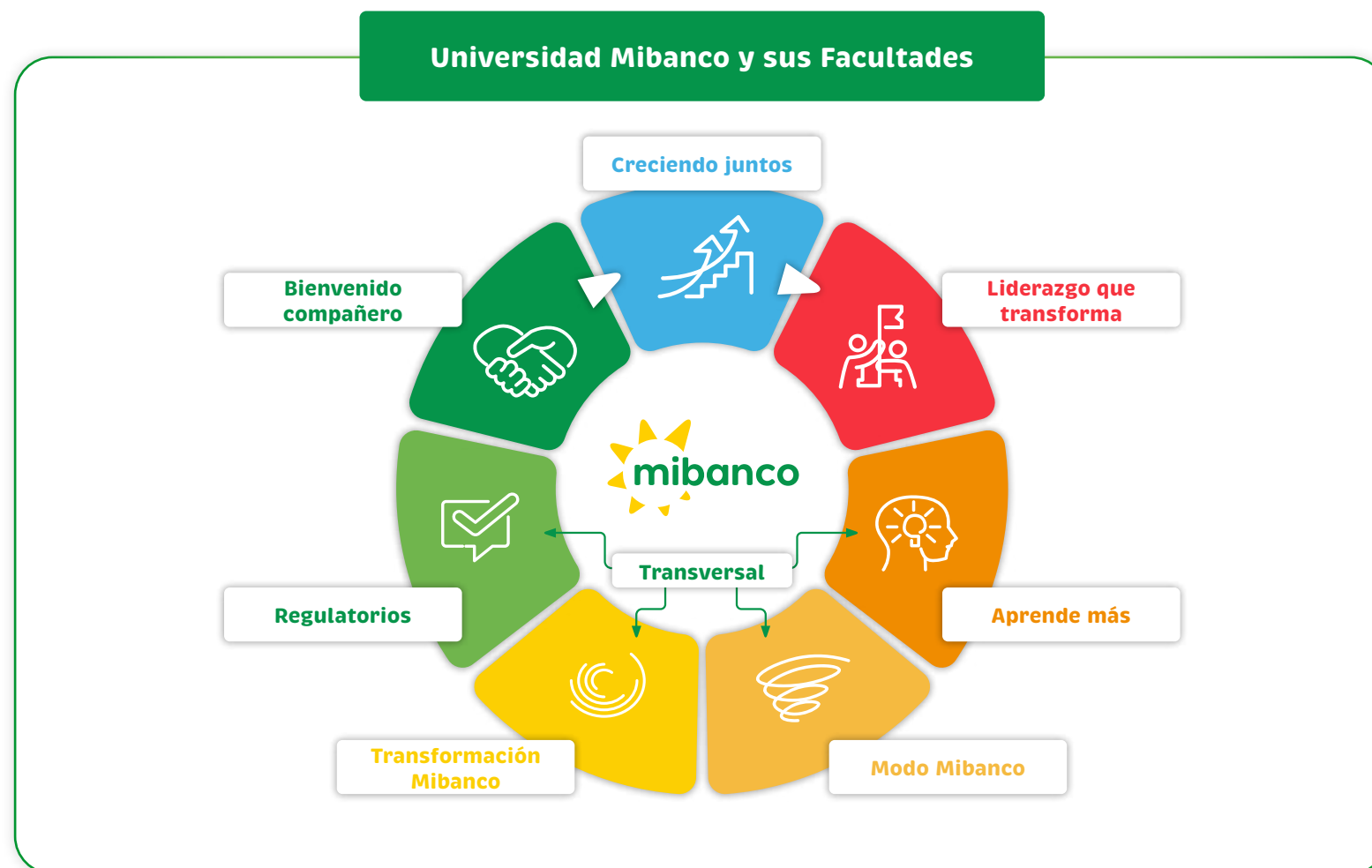
Por otra parte, estamos construyendo nuestros lineamientos específicos de desarrollo del talento, alineados a nuestra aspiración como organización los cuales se aplicarán en el 2023.

Mecanismos de gestión

- ▶ Contamos con auditorías internas y externas por parte del corporativo.
- ▶ Desarrollamos indicadores de nivel de aprendizaje, productividad y rotación temprana, además de cumplimiento de los cursos regulatorios.
- ▶ Medimos el NPS de aprendizaje como parte de la medición de la experiencia del compañero.

Nuestros logros

En el 2022 nos retamos en nuestra propuesta formativa, y además de nuestras 7 facultades de la Universidad Corporativa Mibanco, hemos implementado el programa Docentes Yachay. Este programa tiene por objetivos compartir el conocimiento de nuestros colaboradores expertos a través de cursos presenciales o virtuales y generar espacios de aprendizaje y experiencia.





Contamos con 25 docentes Yachay que comparten no solo conocimiento sino también, su aplicación a la realidad Mibanco poniendo en práctica nuestros principios Asesoramos, Innomejoramos y Cooperamos.

Iniciamos al programa Data Fluency en conjunto con Laboratoria. Este programa está dirigido a mujeres que deseen conocer e involucrarse en el entorno profesional a través de la gestión de datos.

Logramos la virtualización de diversas acciones de formación ocasionando la masificación de contenidos y su disponibilidad, como un formato complementario a la formación presencial.

Tuvimos los siguientes programas para nuestros asesores de negocio:

- ▶ Desarrollamos La Ruta del Saber, programa de 25 cursos que acompañan en la espiral del progreso y contribuye con su línea de carrera.
- ▶ Organizamos los concursos “Ponte a Prueba” y “Mentes Brillantes” dirigidos a los Asesores de Negocios y a los compañeros de Soporte Red.

Realizamos los siguientes programas para nuestros líderes, staff y divisionales:

- ▶ El Conversatorio Gobierno de personas dirigido a nuestros líderes divisionales donde pudieron compartir y conocer tendencias actuales respecto a este tema.
- ▶ El taller ¡Construyendo juntos el futuro del trabajo! para 100 líderes del staff con el fin de brindar herramientas de gestión del cambio y lineamientos de trabajo híbrido para que lo transmitan a sus equipos. Esto generó un regreso progresivo y armonioso a nuestro Hatun Wasi.
- ▶ El Programa Tech Mind donde se abordaron temas como: Actualidad digital, Arquitectura TI, Multicloud, Open Banking y Ciberseguridad.

- ▶ Sesiones Grupales de Coaching, con el fin de generar espacios para sus experiencias liderando equipos, compartan buenas prácticas y conozcan nuevas herramientas de gestión.
- ▶ El Full Day “Fortaleciendo nuestro liderazgo”, donde 60 gerentes de agencia llevaron temas relacionados a Comunicación, Gestión del Cambio, Retroalimentación y Gestión de emociones.
- ▶ El Taller Hablemos de la Confianza, para líderes del staff nuevos con menos de un año en el banco, espacio de escucha y de compartir el modo Mibanco desde sus equipos de trabajo.
- ▶ Para nuestros compañeros de staff les brindamos capacitaciones de acuerdo con las necesidades identificadas en el Levantamiento de Necesidades de Capacitación (LNC) 2022, enfocadas a la reducción de brechas del colaborador en su puesto de trabajo, en su mayoría cursos formativos técnicos o actualizaciones que ayudarán al mejor desempeño de sus funciones.

Además, este año asumimos el gran reto de llegar a más colaboradores de red y staff con el Festival de la Transformación Mibanco, con más de 20 ponencias on-line respecto a 4 palancas: Agilidad, Innovación, Data Driven y Experiencia Colaborador y Cliente. Logramos una participación de más 1,700 compañeros de Perú y Colombia, con un NPS de más de 90 y más de 95 % de satisfacción.

En cuanto a cursos regulatorios, se ha continuado con la programación definida por el corporativo y los owners internos, enfocándonos en Ciberseguridad. 97 % de nuestros colaboradores cumplieron con este objetivo, cuya meta fue 95 %.

A nivel de cursos corporativos este año apoyamos en el despliegue de “ABC del Seguro”, sobre conocimiento básico de manejo y uso de seguros. También tuvimos

el curso de “Sostenibilidad Credicorp” que busca concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia de este tema.

En total, hemos ejecutado más de 127 actividades de aprendizaje entre programas de capacitación orientados a nuestros líderes de red y staff, cursos regulatorios, cursos formativos de acuerdo con las necesidades identificadas en nuestros compañeros.

GRI 3-3

Indicadores de éxito de capacitaciones				
Indicador	2020	2021	2022	Meta 2022
% de participación	93	90	90	85
% de satisfacción	94	95	90	85
% de aprobación	18	18.56	17	14
% satisfacción de la calidad de la retroalimentación	81	85	81	75

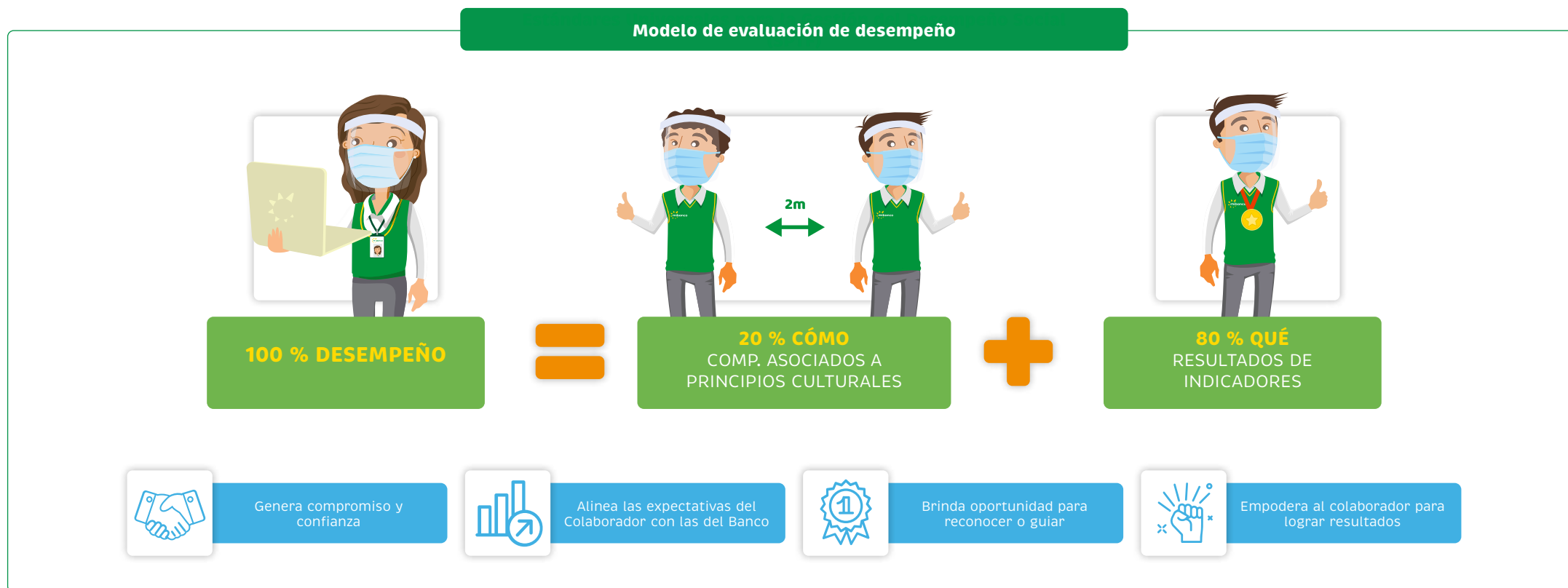
(*) Nota mínima aprobatoria

Indicadores de capacitación



Evaluación del talento

En Mibanco el proceso de gestión de desempeño contribuye con el crecimiento y desarrollo de los colaboradores y colaboradoras. La evaluación comprende dos componentes: principios culturales (cómo) y objetivos (qué).



Evaluación del Cómo. Se definieron comportamientos por cada uno de los 5 principios culturales, que ayudan al líder a definir en cuál de los 5 niveles se encuentra el colaborador.

Evaluación del Qué. Se consideró un grupo de indicadores relacionados con la gestión del colaborador, su equipo y la estrategia del Banco. Estos tienen niveles de cumplimiento en el rango de 0 % a 150 %.

Este proceso comprende retroalimentación de cierre de proceso y comunicación de expectativas (inicio de año) y retroalimentación de seguimiento (mediados de año) y cuenta con una Encuesta de Calidad de Retroalimentación, que se activa al cierre de la intervención y es desarrollada por el colaborador.

En el 2022, el 95.9 % de nuestros colaboradores recibieron una evaluación de desempeño.

GRI 404-3

Perspectivas hacia el 2023



- ▶ Desarrollo de la escuela de microfinanzas con un nuevo modelo de aprendizaje que permita escalar la escuela y dotar oportunamente el 100 % de asesores de negocios.
- ▶ Incrementar el programa Yachay escalando el nivel de conocimiento de las áreas especializadas del *staff* bajo el concepto Banqueros enseñando Banqueros, es decir profesionales de Mibanco enseñando a otros profesionales. Para ello estamos diseñando una oferta de valor para los docentes corporativos que permita una mayor adopción del programa y el incremento de formadores.
- ▶ Estamos diseñando una estrategia de formación que permita una mayor adopción y prevención en temas de Ciberseguridad y *Data Driven* en todos los compañeros del banco.
- ▶ Para el 2023 se espera acompañar la estrategia de rumbo Mibanco a través de la malla formativa de la Ruta del Saber, la cual contribuye no solo con la línea de carrera sino con el desarrollo de la estrategia del negocio.

8.1.2. Satisfacción de empleados

Anualmente medimos el clima laboral, percepción de los colaboradores sobre Mibanco formada a través de su experiencia de prácticas, políticas, procesos, etc., y la reacción a esta percepción. Es importante resaltar que el nivel de adherencia a esta evaluación fue de 95 % y comprendió 52 preguntas medidas en una escala de Likert de 5 niveles.



En el 2022, alcanzamos 89 % de satisfacción de nuestros colaboradores

Por otro lado, también medimos la experiencia de nuestros colaboradores, evaluación que se realiza 3 veces al año habiendo obtenido en la última, 60 de NPS, cumplimos así con la meta que nos habíamos planteado. El nivel de adherencia de esta encuesta fue de 60 %. Esta evaluación comprende una única pregunta: ¿Qué tan probable es que recomiendes a Mibanco como un lugar de trabajo a tus amigos, compañeros de trabajo o familiares?

8.2. Salud y Seguridad en el Trabajo

A fin de mantener buenas condiciones de seguridad y salud en el trabajo, de prevenir los incidentes, incidentes peligrosos, accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales como consecuencia de la actividad laboral de los trabajadores, en Mibanco hemos establecido un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST), además de contar con la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, diversos manuales de procedimientos, gestión y el Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19 en el trabajo.

Ver la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Aquí



Asimismo, forman parte del SGSST el procedimiento para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, el cual nos permite evaluar las medidas de control existentes y proponer otras en caso se requiera; contribuyendo al proceso de mejora continua, y el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta de SST donde se establece los lineamientos y mecanismos que permite mantener la comunicación, participación y consulta entre los distintos grupos de interés internos o externos, materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, según sea el caso.

GRI 403-4



Mecanismos de participación, consulta y comunicación en SST
Buzón

cumplimiento@mibanco.com.pe

Sistema Alerta Genética
Plataforma digital de Workplace
Mesa de ayuda Jira

Importante resaltar que, en el Reglamento Interno de SST, hemos establecido que todo colaborador propio o tercero tiene el derecho de retirarse de cualquier área de trabajo al detectar un peligro que atente contra su integridad, para ello debe coordinar con su jefatura inmediata la paralización de las actividades en caso de inminente peligro, cuya acción no debe originar perjuicio económico al colaborador.

Asimismo, el colaborador debe reportar estos hechos al buzón de cumplimiento, para que el Comité de SST desarrolle una investigación y proponga planes de acción.

GRI 403-2

Proyectos implementados:

Proyecto de digitalización del Sistema de Gestión.

Implementamos:

- ▶ La generación y almacenamiento de registros de equipos de protección personal de la red de agencias.
- ▶ Registros de accidente de trabajo, así como el seguimiento de planes de acción de cada uno de ellos.
- ▶ Seguimiento en línea de las evidencias de publicación de documentos de SST en red de agencias.

Gestión de proveedores

- ▶ Se estandarizó los requisitos de SST para proveedores en el proceso de homologación.

Nuestros logros

- a. Aumento en la participación en los cursos regulatorios de SST, el 2022 alcanzamos 99 %, 4 % más que el 2021, gracias al impulso de los líderes de las áreas.
- b. Aumento en el porcentaje de aprobación de cursos de SST. Alcanzamos 98 % superando la meta de 75 % propuesta.
- c. Estandarización de los requisitos de SST en el proceso de homologación de proveedores.
- d. Digitalización de 3 procesos del SGSST: Registros de equipos de protección personal, registro de accidentes con el seguimiento de planes de acción y el seguimiento en línea de las publicaciones de documentos en la red de agencias (Política SST, comunicados, difusión del Plan COVID).
- e. Cumplimos el 90 % de las metas de los objetivos de SST.

8.2.1. Sobre el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)

Para garantizar el bienestar de nuestros colaboradores contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) liderado por la Alta Dirección y el Comité de SST, quienes reciben asesoría especializada por parte de un equipo multidisciplinario que conforma la Subgerencia de SST, la Subgerencia de Salud Ocupacional, a cargo de la Gerencia de Cumplimiento y Ética y Bienestar.

Se encuentra alineado a los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley 29783, “Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo”, su Reglamento y modificatorias, D.S N° 005- 2012-TR Reglamento de la “Ley de Seguridad y salud en el Trabajo” y sus modificatorias y normas diversas frente al COVID-19 y su alcance incluye a todos (100 %) nuestros colaboradores y practicantes a nivel nacional, además de aquellas actividades desarrolladas por personal proveedor al interior de nuestras instalaciones y a nuestros clientes.

GRI 403-1

GRI 403-8

El SGSST cuenta con 3 objetivos estratégicos i) Prevenir eventos no deseados, para proteger la salud e integridad frente a los riesgos laborales, (ii) Mantener condiciones de trabajo seguras y saludables, (iii) Promover la cultura y liderazgo en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Cada uno de los objetivos de SGSST tiene objetivos específicos con sus respectivas metas. El 2022 se cumplió al 100 % con 12 de las 13 metas establecidas.



Mecanismos de gestión

Mecanismos internos:

- Funcionamiento mensual del Comité de SST.
- Revisión anual por la alta dirección del SGSST.
- Auditorías anuales internas.
- Seguimiento de los objetivos del SGSST de forma trimestral.
- Reporte de informes regulatorios a la alta dirección de forma trimestral y anual.

GRI 403-8

Mecanismos externos:

- Auditoría cada 3 años por auditor acreditado ante la Autoridad de Trabajo (Sunafil).

GRI 403-8

A continuación, se presentan los resultados de la gestión del 2022.

Participación del Comité de SST:

- 100 % de funcionamiento del comité de SST a través de sesiones ordinarias.
- >97 % de participación de asistencia a las sesiones programadas.
- Aprobación del 100 % de planes, programas, contenido de cursos y lineamientos sobre SST.
- 100 % de participación en la investigación de eventos no deseados con colaboradores, proveedores y clientes.

Participación del Comité técnico:

- Participación en el 100 % de la elaboración y revisión de políticas y normas internas.

Inspecciones de SST y COVID19 presenciales y virtuales:

- Se ha ejecutado el 100 % de inspecciones programadas para el año 2022.
- Los hallazgos identificados durante las inspecciones se encuentran subsanados en un 97 %, superando al 2021 en un 5 %.

Seguimiento al índice de accidentabilidad:

- El índice de accidentabilidad, este se elevó de 0.076 en el 2021 a 0.237 en el 2022; debido al aumento del número de accidentes de trabajo, en mayor porcentaje itinerantes y caídas a nivel. Cabe resaltar que el 2022 se normalizó el retorno a labores de campo (visita de clientes) en comparación al 2021 donde las actividades se normalizaron a partir del segundo semestre.

Atención de casos COVID-19 en el Trabajo:

- ▶ Se ha atendido el 100 % de casos reportados en los canales del buzón de

bienestar2@mibanco.com.pe

Refuerzo en Salud Ocupacional:

- ▶ Despliegue al 100 % de colaboradores y practicantes.
- ▶ Curso “Combatiendo el Covid-19 con medidas de prevención” se alcanzó una participación de 99 %.

Proyecto de digitalización del Sistema de Gestión:

- ▶ 100 % de Gestión de EPP, este módulo facilita el almacenamiento de los registros de EPP de la red de agencias; investigaciones de eventos de SST, seguimiento de publicaciones de SST difundidos por la red.

Desarrollo del programa de SST

- ▶ Se logró cumplir con el 98 % de actividades preventivas del Programa Anual de SST 2022.



8.2.2. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

En Mibanco contamos con un Programa Anual de Capacitación y Sensibilización en temas de SST. Este programa cuenta con cursos regulatorios que aplican a todos los colaboradores y cursos específicos dirigidos a poblaciones determinadas de acuerdo con su riesgo de exposición:

Cursos regulatorios:

- ▶ **SST 1:** Combatiendo al COVID-19 con medidas de prevención.
- ▶ **SST 2:** Sistema de Gestión de SST.
- ▶ **SST 3:** Construyendo Ambientes de trabajo Seguros y Saludables.
- ▶ **SST 4:** Conoce cómo actuar frente a una emergencia.
- ▶ **SST 5:** Aprende a prevenir riesgos de seguridad y salud en el trabajo.

Curso específico:

- ▶ **SST 6:** Traslado Seguro.
- ▶ **SST 7 :** Manejo a la defensiva.
- ▶ Curso para proveedores.

Los cursos SST7 y de proveedores se brindan por otros canales de comunicación.

Todos los cursos son elaborados por profesionales competentes, y son desplegados por medio de la plataforma del aula virtual, donde el colaborador tiene acceso al curso durante 30 días para el desarrollo y aprobación.

GRI 403-5

8.2.3. Programas de Salud

Todos nuestros colaboradores reciben una evaluación integral de salud respecto a riesgos y peligros a los que puede estar expuesto en su lugar de trabajo. Así también, son informados sobre nuestros programas y formas de apoyo que brindamos. Estos programas son:

- ▶ Programa Cuidando de ti, programa de bienestar integral. Incentivamos la salud preventiva a través de hábitos saludables como alimentación nutritiva, actividad física, evitar hábitos nocivos, chequeos médicos preventivos y salud mental. Otorgamos asistencia psicológica gratuita a colaboradores que se encuentren atravesando momentos difíciles en su vida. Asimismo, contamos con asistencia

nutricional y con atención psicológica para ayudar a sobrellevar situaciones complejas personas/laborales y ayudar a mitigar posibles riesgos emocionales que les afecten.

- ▶ Programa Contigo en la Dulce Espera, programa de cuidado de gestantes, madres y padres de niños menores a 2 años. Brindamos recomendaciones de expertos en el cuidado de la gestación, lactancia y bebe hasta los 2 años, incentivando una gestación segura y el crecimiento del niño sano.
- ▶ Exámenes médicos ocupacionales.
- ▶ Seguro EPS y oncológico, descuentos en alimentos saludables y equipo de ejercicios, programa de protección solar.
- ▶ Finalmente, conscientes de que una salud financiera puede generar estrés en los colaboradores se tiene tasas preferenciales a través de BCP y un programa de préstamo de rescate (consolidación de deuda) para colaboradores de buen desempeño y que pudieran encontrarse en mala calificación crediticia.

Para controlar la calidad del servicio de salud seleccionamos proveedores que cumplan con los estándares de calidad establecidos y, durante la ejecución de los servicios, realizamos encuestas muestrales para asegurar monitorear la calidad brindada.

GRI 403-3

GRI 403-6

Salud en la cadena comercial

El SGSST de Mibanco alcanza a todos los procesos operativos en todas sus instalaciones, con lo cual busca mantener y garantizar espacios seguros y saludables para los colaboradores, incluyendo también a aquellos con los que mantiene relaciones comerciales como proveedores, clientes y visitantes.

En el caso del cuidado de la salud de las personas, tenemos el “Plan para la vigilancia, prevención y control del COVID-19”; para el control de la seguridad en los ambientes de trabajo contamos con el Reglamento Interno de SST donde se establecen las normas de conducta con clientes y para proveedores, y para el caso del control de la gestión de SST de los terceros contamos con la Política de Gestión de SST para proveedores donde se establecen los requisitos para el desarrollo de sus actividades de manera segura dentro de las instalaciones del banco.

Por el lado de la infraestructura, nuestras instalaciones son seguras para clientes, visitas y proveedores, pues cumplen con lo estipulado por los organismos de prevención ante desastres, contando con equipos de emergencia como extintores, luces de emergencia y sistemas contra incendio donde corresponda, rutas de evacuación y zonas seguras correctamente señalizadas, así como con brigadas de respuesta ante emergencia.

GRI 403-7

8.3. Diversidad y Equidad de género

Como parte del grupo Credicorp respetamos y promovemos los derechos fundamentales de las personas y, a través de nuestro modelo de negocio y operaciones, buscamos contribuir activamente con el desarrollo de una sociedad más próspera, equitativa y justa brindando una inclusión financiera al servicio de todos los peruanos y peruanas.

Para ello, orientamos nuestra gestión en la Política Corporativa de Ética y Conducta, de Derechos Humanos, el Código Corporativo de Ética, la Política de Relaciones con Grupos de Interés y el Reglamento Interno de Trabajo, en donde se hace explícito la promoción de una cultura de no discriminación y respeto mutuo en la organización. Esto constituye una parte esencial de nuestro accionar Mibanco que está alineado con la estrategia de sostenibilidad corporativa.

El respeto al derecho de no discriminación se incorpora como parte de nuestra estrategia, propósito y cultura, y acorde a nuestro principio cultural #Cuidamos, que representa el interés genuino por nuestros colaboradores y clientes, construyendo relaciones de confianza, respeto, con igualdad de condiciones y oportunidades en todo momento sin discriminación.

De acuerdo con nuestro Reglamento Interno de Trabajo el trato que brindamos debe ser justo, objetivo, y sin ningún tipo de discriminación



Si algún trabajador se sintiera discriminado en el ejercicio de sus labores, tiene el derecho de recurrir a la gerencia de Gestión y Desarrollo Humano, a los equipos de Bienestar o Asesoría GDH o a través del canal de Alerta GenÉtica a exponer su caso, para las investigaciones y adopción de medidas que correspondan.

Nuestros logros

En el marco de nuestro programa de Equidad Ahora, y en nuestro Manual de Reclutamiento y Selección, se ha establecido que no se considerará criterios de etnia, religión, género o cualquier otro previsto en la legislación vigente que pudiese constituir un acto de discriminación en los procesos de selección o promoción. Para la elección, sólo se tomarán en cuenta los criterios relacionados con los requerimientos y competencias para el desarrollo de las funciones determinadas por el puesto.

A mitad del año 2022, iniciamos un proceso de diagnóstico y mapeo de percepción de nuestros colaboradores sobre el abordaje de la diversidad e inclusión, que nos oriente y determine nuestra situación actual con respecto al tema. El resultado de este diagnóstico nos permitirá, con miras al año 2023, poder diseñar acciones efectivas para avanzar en su promoción y desarrollo. Así mismo, implementamos un manual de comunicación con enfoque de género, en donde hacemos alusión a tanto hombres como mujeres en igual medida y hemos empezado a utilizar imágenes representativas en donde se muestra nuestra diversidad cultural. Por otro lado,

compañeros y compañeros que presenten alguna discapacidad, se encuentran en un programa de acompañamiento, en donde se les hace recomendaciones, se validan sus tareas en pro al cuidado de su salud.

En consecuencia, en Mibanco nos comprometemos a trabajar activamente por una real igualdad de oportunidades sin discriminación y es responsabilidad de todos los líderes, gerentes y demás colaboradores de Mibanco ponerlo en práctica en el día a día de sus actividades.



8.3.1. Programa de Equidad de Género

Programa diseñado por Credicorpen en el 2021 y desplegado en las empresas del grupo de manera independiente y responsable de su propia implementación de iniciativas. En nuestra organización, cobra gran relevancia, pues se inserta genuinamente en el ADN de nuestra cultura y se alinea con nuestro propósito de transformar vidas y escribir historias de progreso. Por eso, nos comprometemos a trabajar activamente por una real igualdad de oportunidades sin discriminación por género.

El programa tiene definidos cuatro frentes estratégicos con metas al año 2028:

1. Balance de género
2. Brecha salarial
3. Ocurrencias de Hostigamiento Sexual Laboral
4. Conciliación laboral, familiar y personal

Estos frentes apuntan a que hombres y mujeres puedan conciliar su vida personal y laboral por igual, lograr la tolerancia cero ante casos de hostigamiento sexual laboral, mantener controlada la brecha salarial y la paridad entre hombres y mujeres.



Iniciativas por frente

	Iniciativas	Logros
 Balance de género	- Implementamos lineamiento en el proceso de selección, en el cual candidatos finales deben conformarse por al menos un hombre y una mujer. - Creamos Guía de entrevista de selección libre de sesgos. - Implementamos Guía de Equidad para Líderes donde sensibilizamos sobre sesgos inconscientes de género que pueden afectar la experiencia del colaborador.	- Alcanzamos un balance de 50 % hombres y 50 % mujeres. - Cumplimiento de los lineamientos de los procesos de selección. - 92 % de favorabilidad a la Guía de Equidad para Líderes. - 90 % de favorabilidad a la Guía de Entrevistas libres de sesgos.
 Brecha salarial	- A nivel de Credicorp se realizó una nueva medición de brecha salarial, con la finalidad de llevar un correcto control y planteamiento de metas y mejoras.	- Mantenemos valores saludables en la brecha salarial. Se explica por tiempo y desempeño en el puesto de trabajo, así como también en algunos puestos de trabajo por balance de género, en donde existe la presencia del género masculino en mayor proporción.
 Hostigamiento Sexual Laboral	- Ejecutamos un plan de sensibilización sobre el concepto de HSL y sus manifestaciones y dando a conocer los canales de denuncia. - Desarrollamos curso de Equidad de género y HSL. - Conversatorio sobre HSL con especialistas de Inppares.	- Se han mejorado el entendimiento del concepto, principales manifestaciones y canal de prevención. - Más del 80 % de compañeros aprendieron que no es necesario una relación jefe/subordinado para que haya un acto de HSL o acoso, y que no requiere reiteración. - Opinión: 88 % que se toman acciones efectivas, 80 % que se hacen investigaciones imparciales, 88 % que el HSL no es tolerado en Mibanco. - 9697 colaboradores capacitados en el curso equidad de género y HSL - 1700 espectadores en el Conversatorio HSL.

Director(a)	Iniciativas	Logros
 Conciliación laboral, familiar y personal	- Implementamos los viernes de verano todo el año en oficina principal. - Brindamos beneficios de tiempo libre a todos los colaboradores del banco, tales como: día libre por cumpleaños, por graduación o logros académicos, dos días libres por matrimonio o para el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y tickets dorados. - Implementamos beneficios de licencia de paternidad extendida por un plazo máximo de 21 días calendario y retorno progresivo para madres hasta el 6to mes de vida del bebé. Aplica también para casos de adopciones. - Iniciamos práctica Acuerdos de Equipo, donde cada líder se pone de acuerdo con su equipo y establece pautas del tiempo de desconexión.	- Beneficios de paternidad y maternidad: El 100 % de padres de familia hacen uso de este beneficio.
Iniciativas transversales ▶ Conformamos el Comité de Equidad de Género Mibanco. ▶ Incorporamos conductas de equidad de género en la evaluación de desempeño. ▶ Elaboramos un plan de comunicación y vocería. ▶ Elaboramos un manual de comunicación interna con enfoque de género. ▶ Creamos un programa de comunicación llamado “Hablemos de Equidad”. ▶ Incorporamos dentro del proceso de inducción de los colaboradores un módulo de capacitación de equidad de género. ▶ Compartimos con los proveedores una guía en temas de Hostigamiento Sexual con el fin de ayudarlos a estar prevenidos y que también puedan alertarlo.		Logros transversales: ▶ Plan de comunicación: ▶ Programa de conversatorios: Hablemos de Equidad. ▶ Tema: Hostigamiento sexual laboral: 1.796 espectadores. ▶ Tema: Mujer, protagonista de sus sueños: 3,313 espectadores.

8.3.2. Gestión de la remuneración

La gestión de compensaciones habilita la estrategia de Mibanco al tener impacto en la eficiencia, competitividad y desempeño. En función a lo anterior, nos enfocamos en atraer y retener al mejor talento, siendo competitivos en el mercado, recompensando el buen desempeño, velando por la equidad interna.

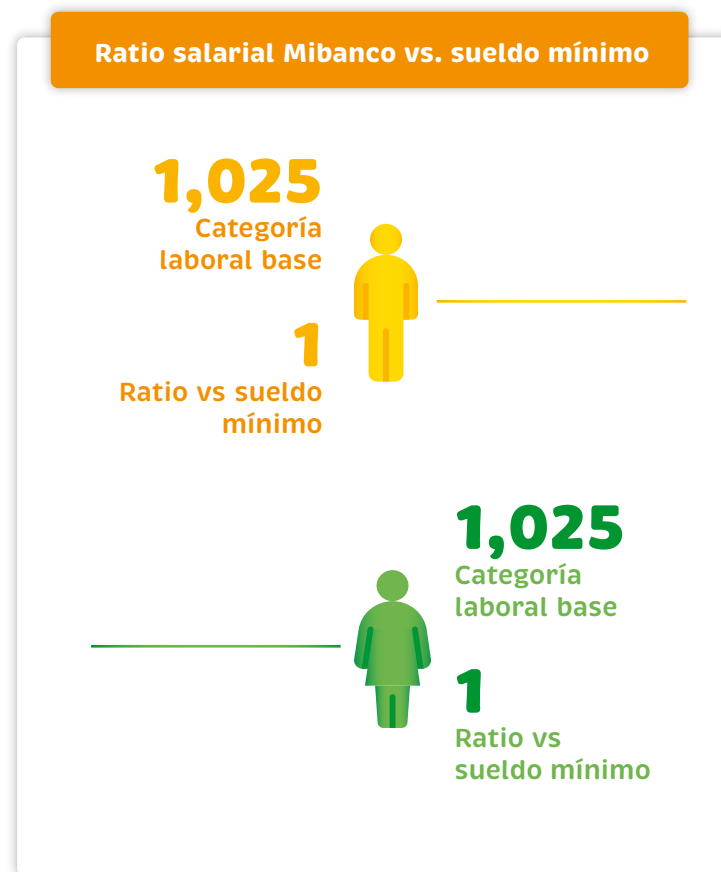
Para asegurar la equidad interna, hemos incorporado la valoración de puestos como una herramienta que permite definir de forma objetiva el valor relativo de cada puesto en función a responsabilidades, habilidades, impacto en el negocio, entre otros; asegurando una comparación objetiva en el mercado salarial, que garantice niveles de pago competitivos y alineados a los objetivos de la empresa.

Todos los colaboradores de Mibanco cuentan con algún modelo de incentivos que permite compensar a quienes tienen mejor desempeño. Ahora bien, para asegurar que nuestras retribuciones estén alineados a los resultados tanto del negocio como individuales, contamos con los siguientes Comités de Gobierno de nuestras Compensaciones:

- ▶ Comité Corporativo de Remuneraciones y Nominaciones donde se define el mercado salarial y el posicionamiento frente al mismo, además de aprobar el pago de incentivos anual.
- ▶ Comité de Gobierno de Remuneración Variable, donde se aprueban los esquemas de remuneración variable y se revisan mensualmente sus resultados.

Hemos comunicado nuestra Política de Compensaciones a todos nuestros colaboradores y se encuentra a su disposición en intranet del banco.

GRI 3-3



GRI 202-1

8.4. Derechos humanos

Estamos comprometidos con el respeto y la promoción de los derechos fundamentales de las personas y buscamos contribuir con la construcción de una sociedad más próspera, equitativa y justa a través de nuestras actividades y el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Este compromiso está plasmado en nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos y nuestro Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

GRI 2-23

Ver nuestras Políticas Corporativas de Derechos Humanos, de Sostenibilidad, de Ética y Conducta, el Código Corporativo de Ética, la Política de Relaciones con Grupos de Interés y el Reglamento Interno de Trabajo, enmarcan y contemplan el respeto de los Derechos Humanos

Aquí



No hemos identificado situaciones de trabajo forzoso en el 2022. Sin perjuicio de ello, reconocemos el trabajo en sobretiempo, voluntario, autorizado y remunerado conforme a ley, según corresponda. Aunque no hemos detectado riesgos en este aspecto, contamos con el principio cultural Cuidamos, que vela por el bienestar integral del colaborador.



Mibanco no contrata menores de edad, acto impedido por políticas y procesos internos de selección; tampoco permite trabajo forzado, de acuerdo con el Convenio 105 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Tampoco hemos identificado riesgos materiales ni potenciales sobre trabajo infantil. En Mibanco promovemos puestos de trabajo formales para personas mayores de 18 años, según ley, verificables en el proceso de selección.

GRI 3-3

GRI 408-1

GRI 409-1

Ratificamos nuestro compromiso de seguir desarrollando beneficios que permitan al colaborador mantener un equilibrio entre el trabajo y su vida personal.

8.4.1. Libertad de asociación y negociación colectiva

Respetamos el derecho de afiliación y desafiliación, sin generar ninguna discriminación por este ni por ningún otro motivo, en cumplimiento de la normativa peruana. Asimismo, respetamos a la organización sindical y a sus miembros, y promovemos espacios de diálogo permanentes para sus líderes en busca de sostener relaciones armoniosas, desde el Área de Gestión Laboral.

Contamos con 287 colaboradores afiliados a un sindicato, lo que representa el 2.9 % de nuestra población laboral. Los convenios colectivos no son extensivos a los colaboradores no afiliados. El Área de Compensaciones revisa periódicamente el sistema de remuneraciones y beneficios de todos los colaboradores, incluidos los trabajadores sindicalizados.

GRI 2-30

En el 2022 iniciamos una nueva negociación colectiva, que, de prosperar, se unirá a los 5 convenios colectivos suscritos desde el 2013.

GRI 3-3

GRI 407-1



Capítulo 9

Nuestra gestión

Capítulo 9

Nuestra gestión

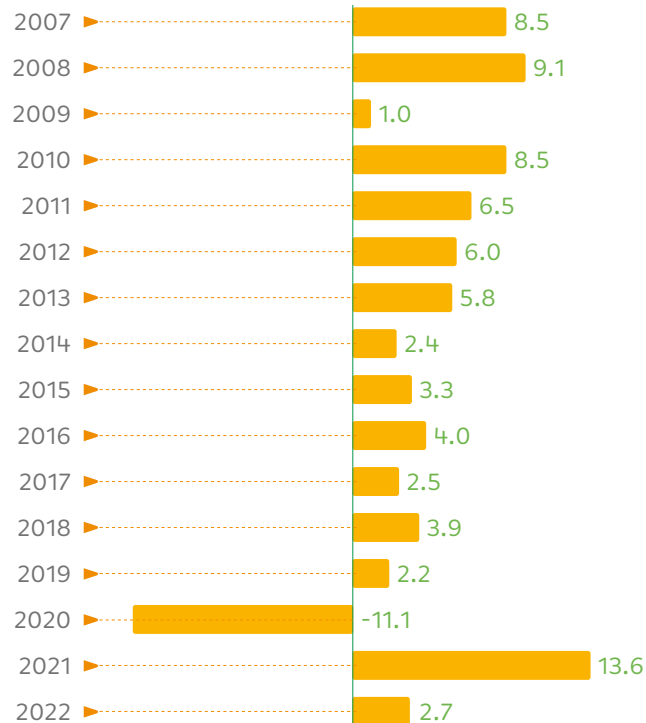
9.1. Contexto macroeconómico

La economía peruana al 31 diciembre de 2022 tuvo un ligero crecimiento de 2.7 %, tasa menor a la registrada en el 2021 (13.6 %), como consecuencia de la crisis política y endurecimiento de la política monetaria local y exterior.

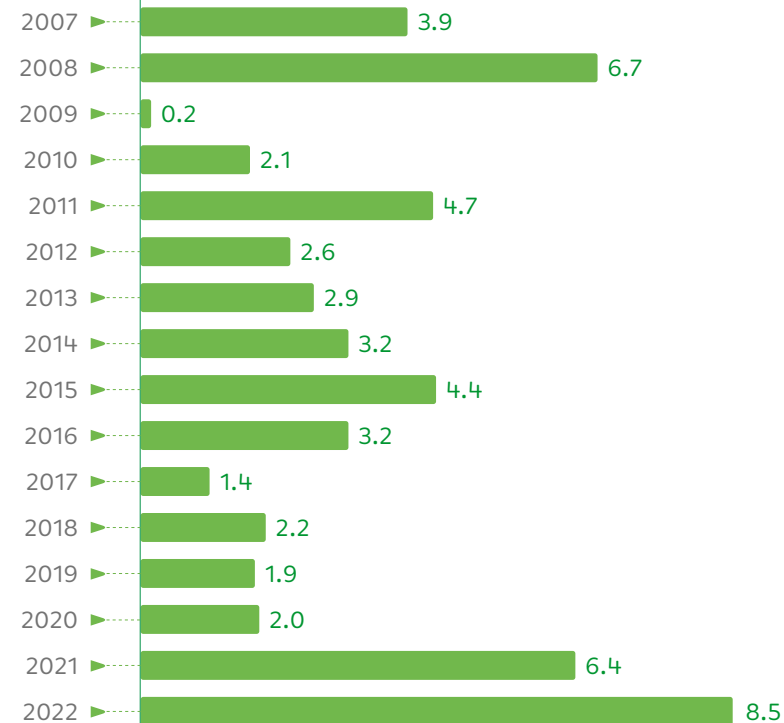
Por otro lado, la inflación anual terminó en 8.5 % al cierre del año 2022, mayor al 6.4 % registrado en el 2021, manteniéndose dentro del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (2 % +/- 1 %).

Evolución de variables macroeconómicas

Evolución del PBI (variaciones porcentuales)



Evolución de la inflación (variaciones porcentuales)



Fuente: Mibanco

El tipo de cambio contable cerró el año 2022 en S/3.81 por dólar, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo que significó la apreciación de nuestra moneda en 4.3 % respecto del 2021 (año en el que alcanzó S/3.99 por dólar), revirtiendo la tendencia de la depreciación de la moneda local.

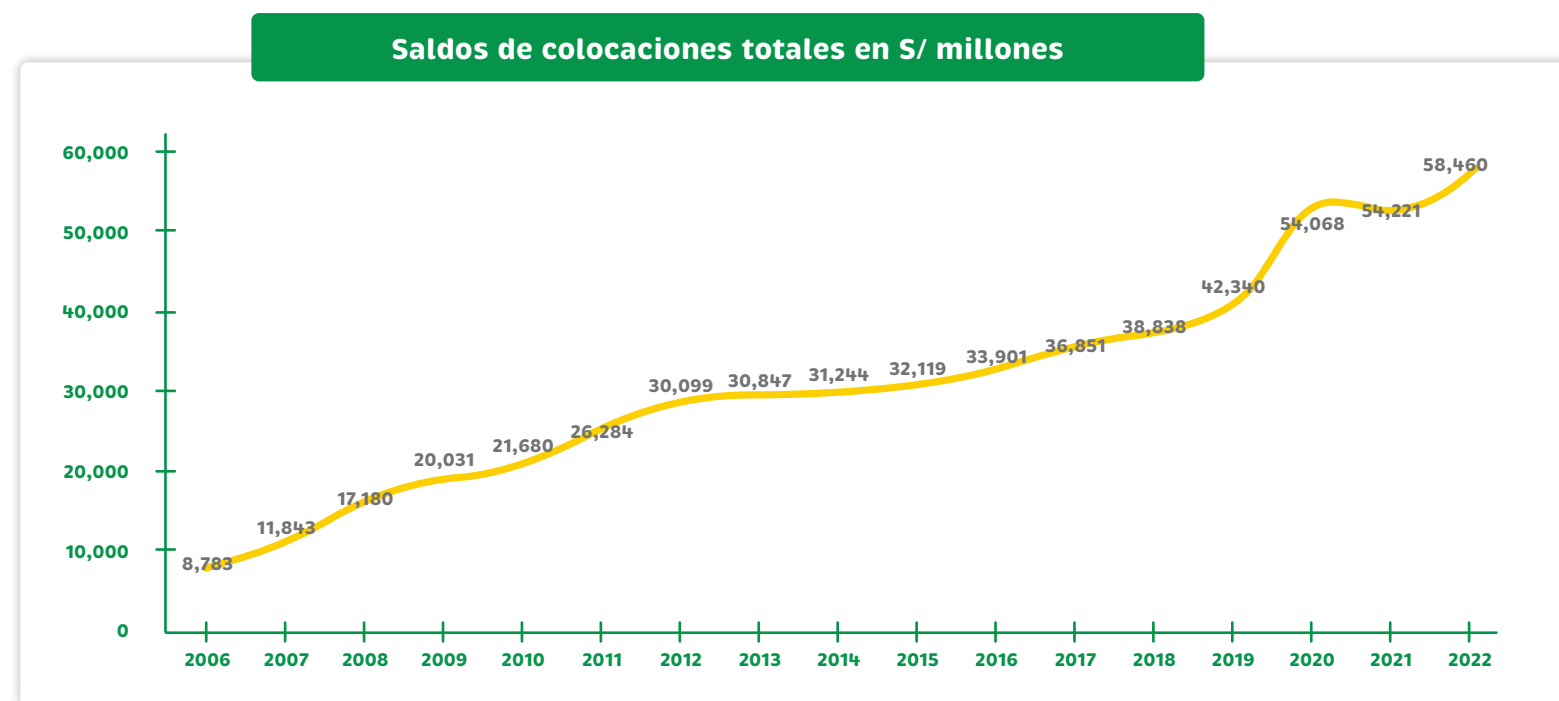
Por otro lado, a diciembre de 2022, el saldo de colocaciones del sistema bancario creció a S/356,585 millones, cifra 1.9 % mayor a la observada al cierre del 2021. Este incremento fue producto de mayores créditos de consumo (23.4 %), créditos a pequeñas empresas (8.2 %) y créditos hipotecarios para vivienda (7.6 %). La utilidad neta acumulada de la banca múltiple a diciembre de 2022, incluyendo sucursales en el exterior, incrementó a S/10,119 millones, cifra 40.2 % mayor respecto de la registrada en el similar periodo del 2021, que fue de S/7,218 millones, principalmente por mayor margen financiero.

En cuanto a la calidad de cartera de colocaciones del sistema bancario, el ratio de créditos atrasados (créditos vencidos y en cobranza judicial) entre créditos directos fue de 3.9 % a diciembre 2022, cifra mayor a la registrada en el año anterior. Así mismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos, descendió a 1.8 %, cifra menor a la registrada en el 2021 (1.9 %).

9.2. Contexto microfinanzas

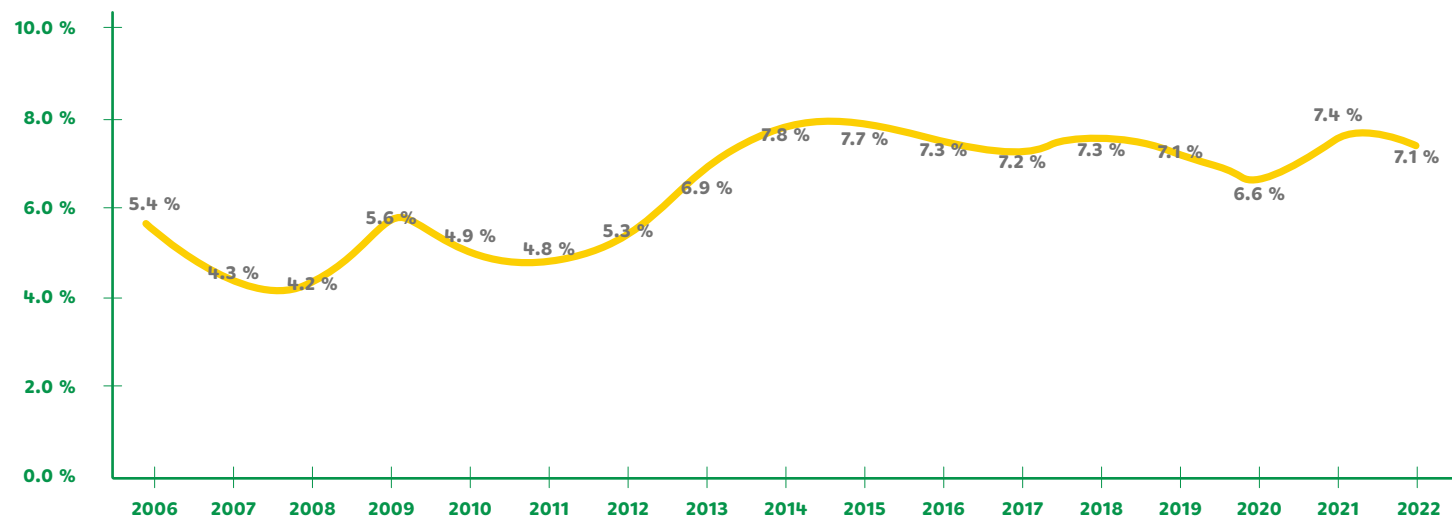
Las instituciones de microfinanzas tenemos un rol muy importante en la recuperación y crecimiento de las micro y pequeñas empresas. Ello debido a nuestra capacidad de inyectarles recursos rápidamente, por el conocimiento del mercado, nuestra importante capilaridad y las herramientas de evaluación sencillas

y efectivas, además de brindarles la necesaria asesoría y capacitación para la constante reinversión y gestión de sus negocios. En ese sentido, la evolución del sistema de microfinanzas durante este 2022 se desarrolló de la siguiente manera:



Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300,000

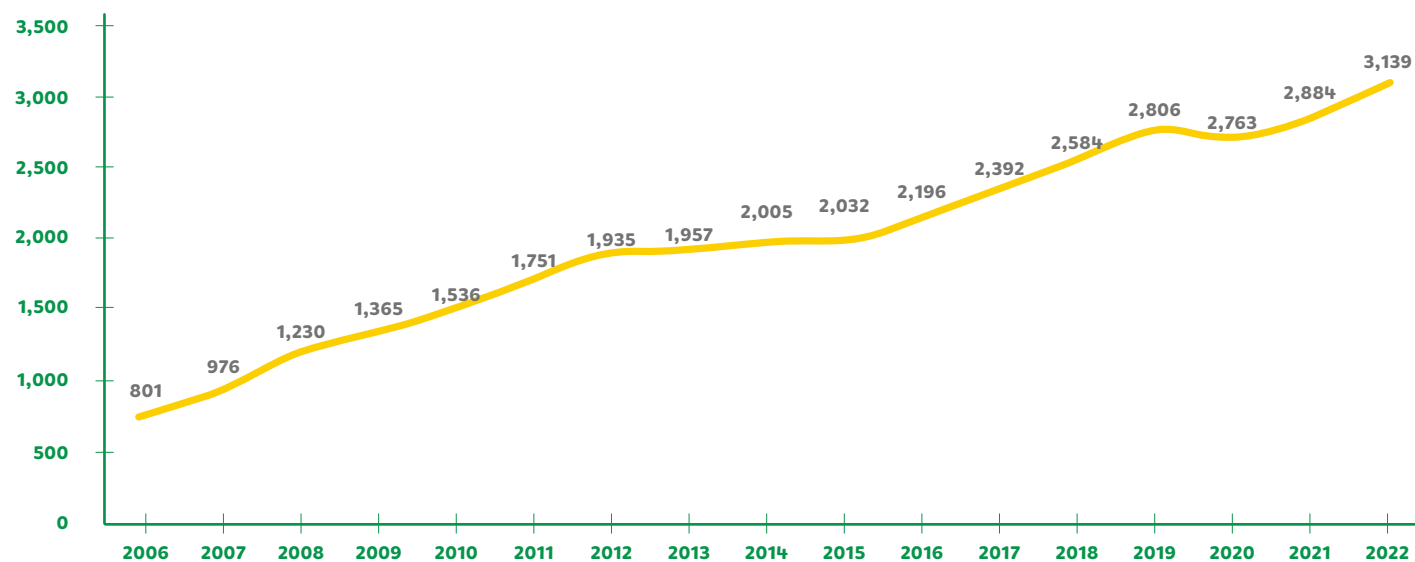
Saldo de colocaciones vencidas en %



Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300,000



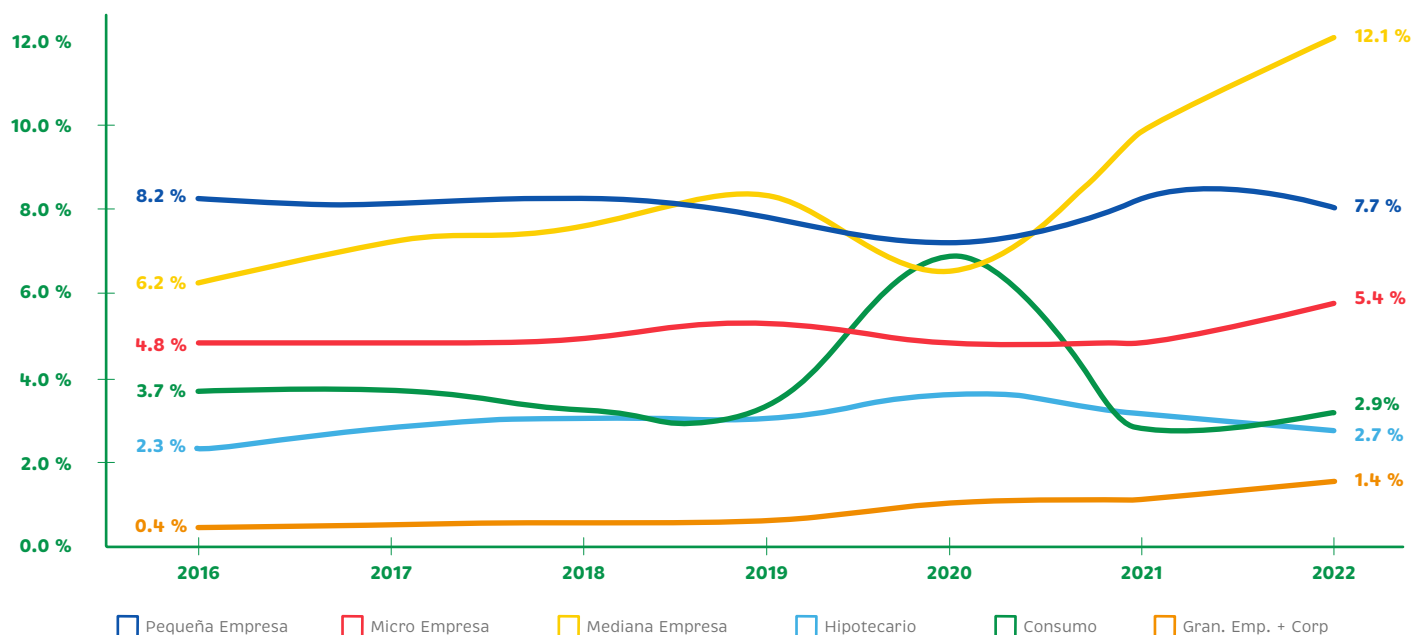
Número de clientes del sistema microfinanciero del Perú (reporte de clientes)



Desde el año 2006 hasta el año 2009 se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300,000



Evolución de la cartera vencida del sistema financiero



9.2.1. Nuestros resultados en microfinanzas

9.2.1.1. Bancarización a nivel nacional

Nuestras operaciones se extienden a todas las regiones del Perú y los créditos que otorgamos abarcan distintos tipos, priorizando a la micro y pequeña empresa. Durante el año 2022 bancarizamos a **72,876** personas, quienes tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.

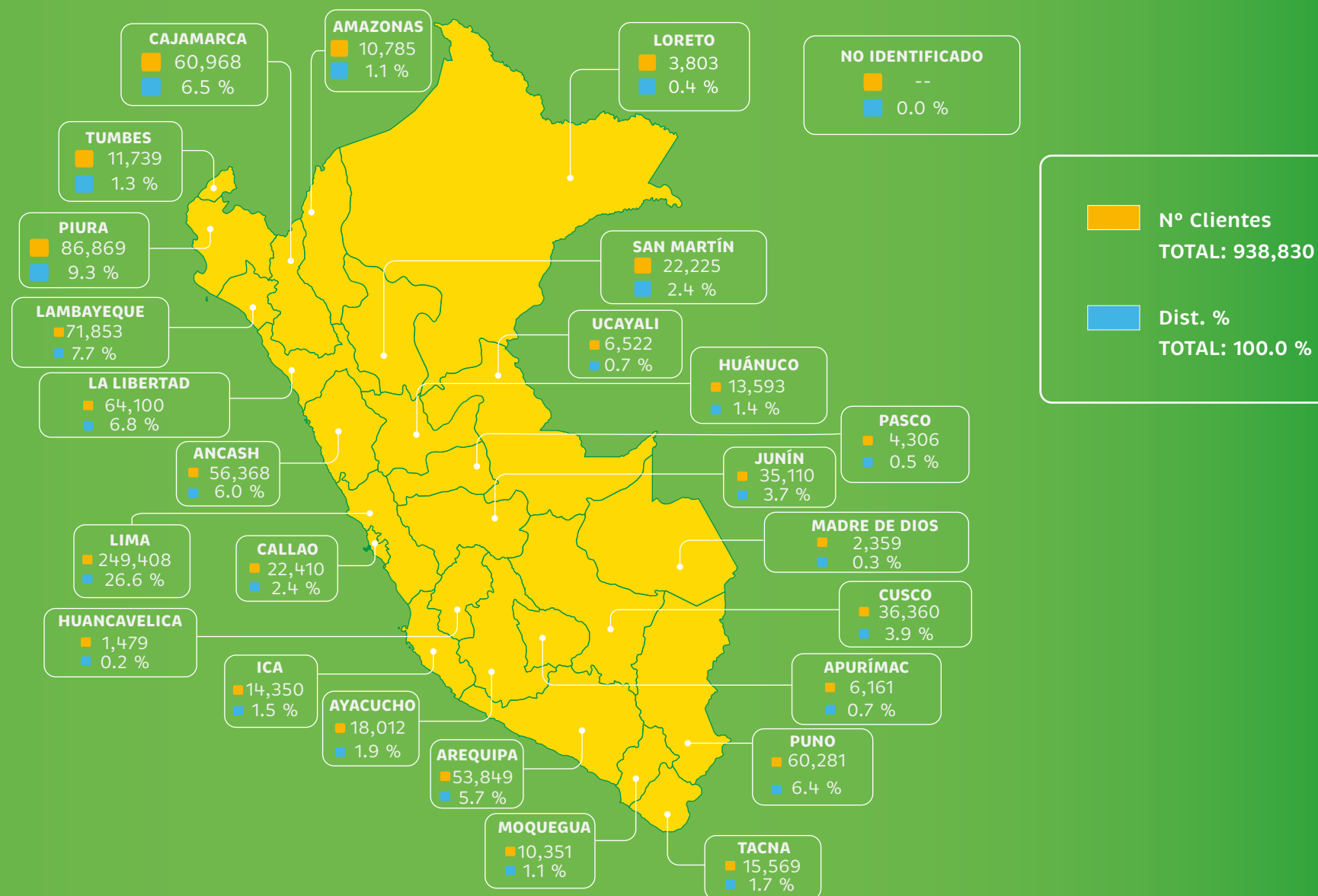


Bancarización del Sistema Financiero										
Programas	2018		2019		2020		2021		2022	
	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)
Total Sistema Financiero	458,916	100	506,059	100	264,089	100	421,421	100	479,468	100.0 %
1 F. Compartamos	161,613	35.2	185,884	36.7	94,992	36.0	125,139	29.7	161,680	33.7
2 B. Mibanco	112,290	24.5	109,239	21.6	37,503	14.2	77,542	18.4	72,876	15.2
3 CMAC Arequipa	32,584	7.1	33,732	6.7	18,578	7.0	37,309	8.9	43,307	9.0
4 F. Confianza	28,387	6.2	37,590	7.4	26,448	10.0	39,380	9.3	43,855	9.1
5 CMAC Piura	20,409	4.4	20,748	4.1	10,161	3.8	13,461	3.2	16,691	3.5
6 CMAC Cusco	18,296	4.0	18,624	3.7	10,993	4.2	19,110	4.5	22,286	4.6
7 CMAC Huancayo	16,734	3.6	25,025	4.9	17,597	6.7	36,972	8.8	52,299	10.9
8 CRAC Los Andes	12,085	2.6	14,349	2.8	9,420	3.6	12,461	3.0	9,554	2.0
9 CMAC Trujillo	8,726	1.9	10,076	2.0	3,886	1.5	7,274	1.7	9,401	2.0
10 F. Credinka	6,557	1.4	7,764	1.5	4,252	1.6	6,086	1.4	5,874	1.2
11 F. Proempresa	6,612	1.4	6,701	1.3	4,875	1.8	6,565	1.6	4,995	1.0
12 CMAC Sullana	5,032	1.1	5,333	1.1	4,737	1.8	6,591	1.6	5,496	1.1
13 Agrobanco agro fondos agroperu	737	0.2	856	0.2	--	0.0	--	0.0	--	0.0
14 EDPYME Alternativa	4,314	0.9	4,542	0.9	2,394	0.9	3,742	0.9	4,198	0.9
15 CMAC Ica	3,336	0.7	3,999	0.8	2,440	0.9	6,355	1.5	7,849	1.6
16 Otros	21,204	4.6	21,597	4.3	15,813	6.0	23,434	5.6	19,107	4.0

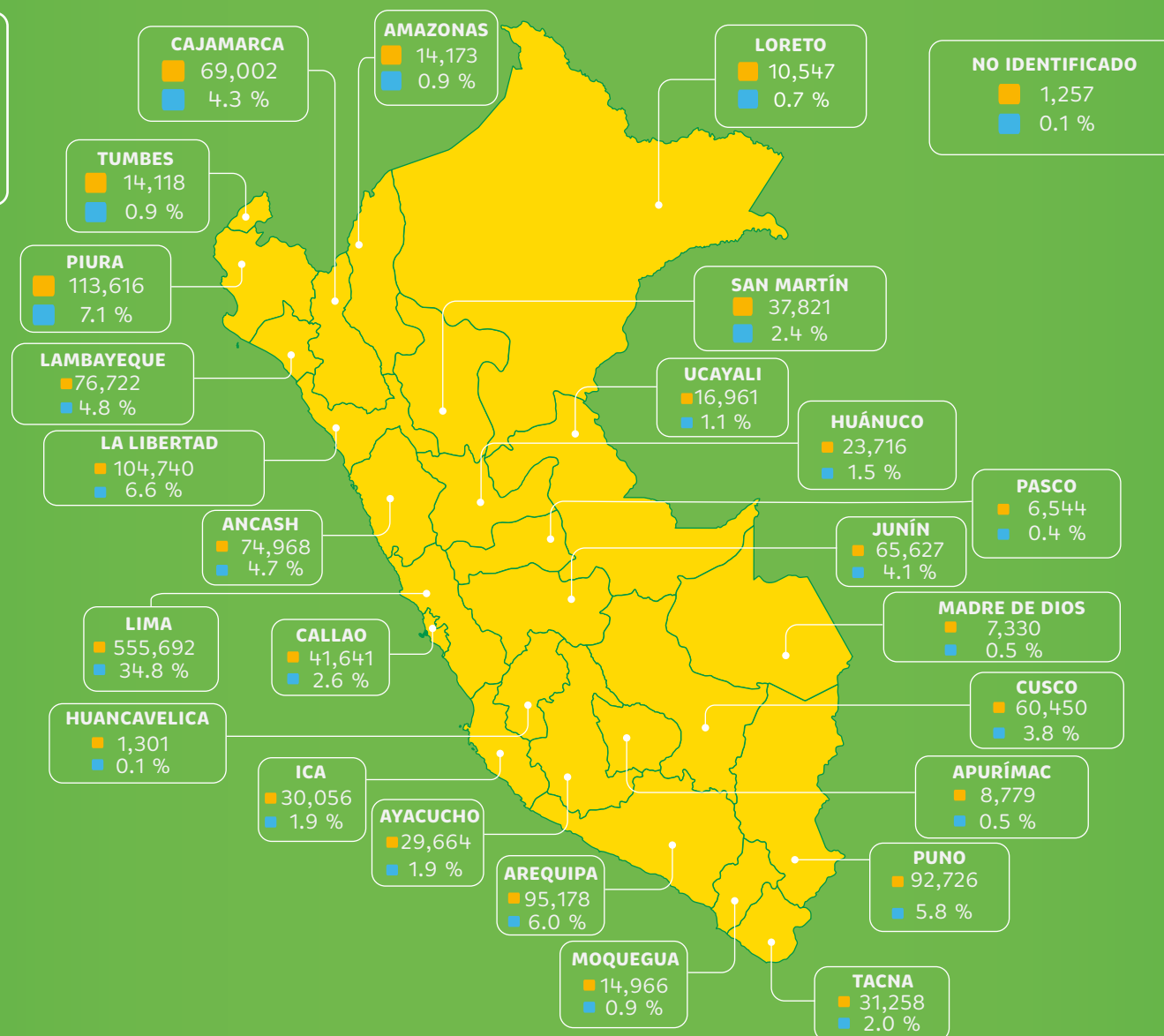
Considera los clientes bancarizados de enero a diciembre de cada año.

9.2.1.2. Resultados de nuestras operaciones

Cientes del activo
por zona geográfica



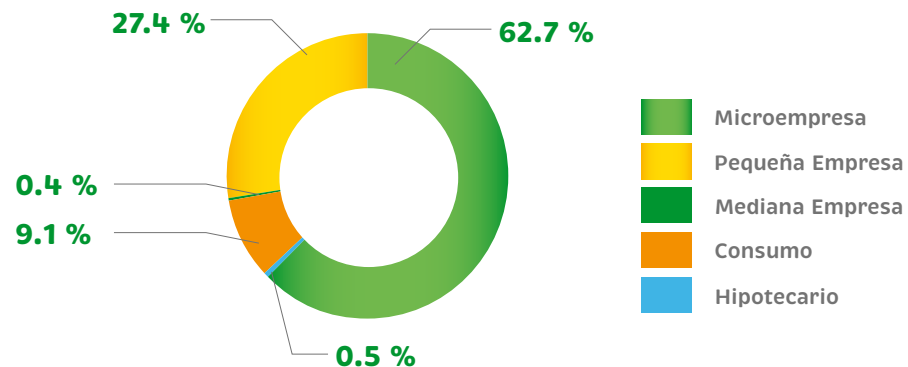
Cientes del pasivo por zona geográfica



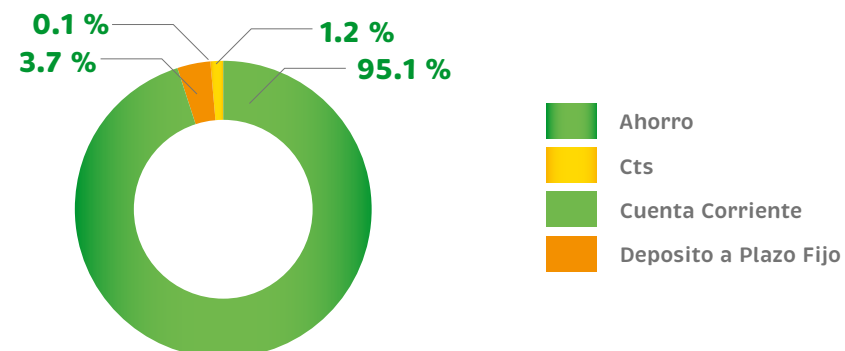
■ Nº Clientes
 TOTAL: 1,598,853

■ Dist. %
 TOTAL: 100.0 %

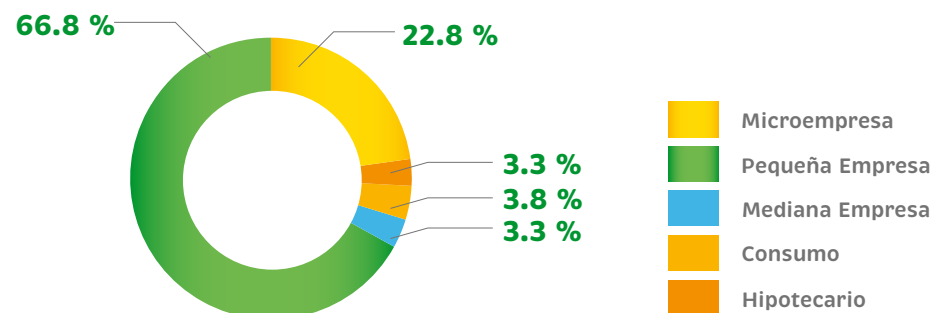
N° de Operaciones por Categoría SBS



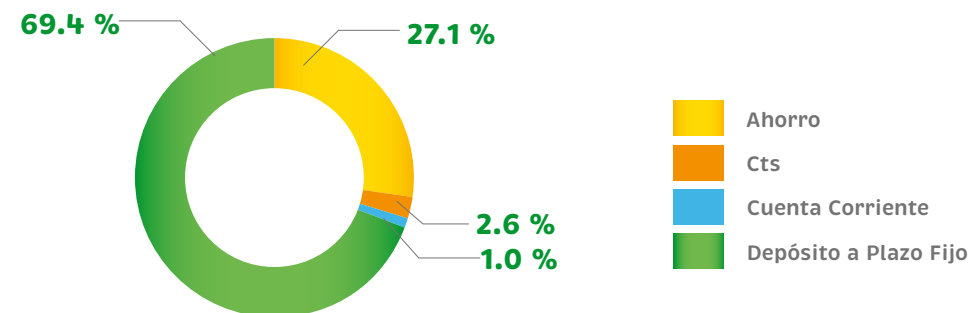
N° de Operaciones por Productos Pasivos



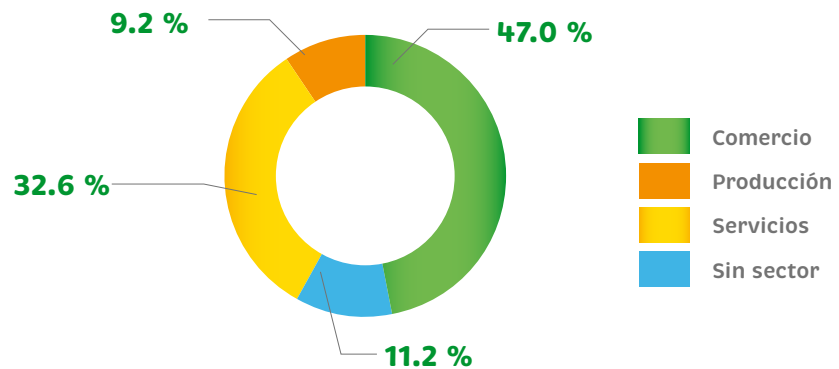
Saldos Activos por Categoría SBS



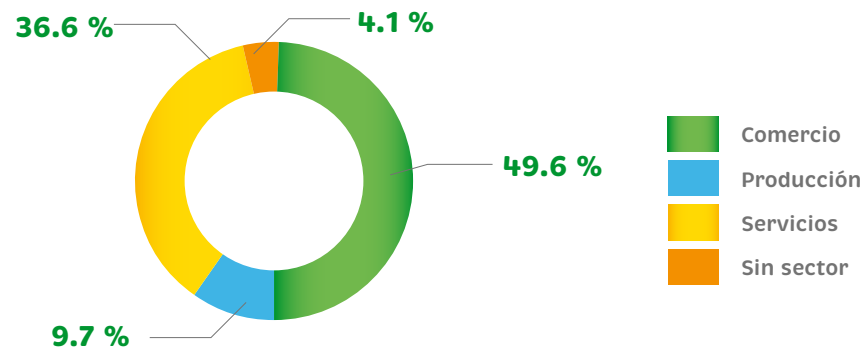
Saldos por Productos Pasivos



Distribución de Clientes por Actividad Productiva



Distribución de Cartera por Actividad Productiva



Línea de negocio 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	141,942	908	445,478	2,274	587,420	3,182
Pequeña Empresa	73,380	3,079	169,171	6,248	242,551	9,327
Otros	34,908	597	78,585	861	113,493	1,458
Total (**)	249,408	4,583	689,422	9,383	938,830	13,966

(*) Los clientes pueden tener un crédito de micro y/o pequeña a la vez

(**) Los totales muestran Clientes únicos



Línea de Negocio 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	312,241	1,644	60,595	343	210,475	1,187	4,109	9	587,420	3,182
Pequeña Empresa	125,217	4,815	24,795	914	92,028	3,593	511	5	242,551	9,327
Otros	5,315	475	1,159	100	4,438	325	102,581	558	113,493	1,458
Total (**)	441,529	6,934	86,281	1,357	305,682	5,105	105,338	571	938,830	13,966

(*) Los clientes pueden tener un crédito de micro y/o pequeña y/o otros a la vez

(**) Los totales muestran Clientes únicos

Tipos de Crédito Mibanco (S/ MM)						
Sector	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana Empresa	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	1,644	4,815	241	5	230	6,934
Producción	343	914	53	1	45	1,357
Servicios	1,187	3,593	167	8	150	5,105
Sin sector	9	5	1	516	41	571
Total (**)	3,182	9,327	462	529	466	13,966
Distribución Porcentaje	22.8 %	66.8 %	3.3 %	3.8 %	3.3 %	100.0 %

* Considera cartera honrada de fondos de estado (S/ 240MM)

9.3. Gestión económico-financiera

Durante el 2022 hemos seguido consolidando el modelo híbrido de microfinanzas, el mismo que se basa en la capacidad de pre-aprobar centralizadamente créditos, distribuirlos a través de canales alternativos, distintos a los asesores de negocios, tanto físicos como digitales, y brindar una experiencia sobresaliente a los clientes basados en velocidad y conveniencia de atención; además de la asesoría y relacionamiento que nos caracteriza. Para consolidar el modelo híbrido hemos reforzado los equipos de modelamiento, validación y gestión de modelos crediticios para asegurar el

correcto desempeño de estos; adicionalmente hemos fortificado el gobierno de datos de la organización y se rediseño la coreografía comercial de nuestros asesores de negocios para potenciar el uso de la inteligencia centralizada.



Nuestros logros

En el presente año logramos:

- ▶ Récord de desembolsos de S/1,447MM en el mes de noviembre.
- ▶ Incrementar la eficiencia operativa, aun en un escenario de convulsión social y crisis política, de 58.7 % a 51.4 % año a año.

Así también, durante el año 2023 tenemos los siguientes retos:

- ▶ Recuperar la velocidad comercial en los primeros meses para así acompañar el crecimiento de las Mypes luego del cese de protestas sociales y
- ▶ Incrementar el nivel de bancarización, la participación de mercado, la satisfacción de nuestros clientes y colaboradores, la proporción de nuestro fondeo retail y la eficiencia operativa.

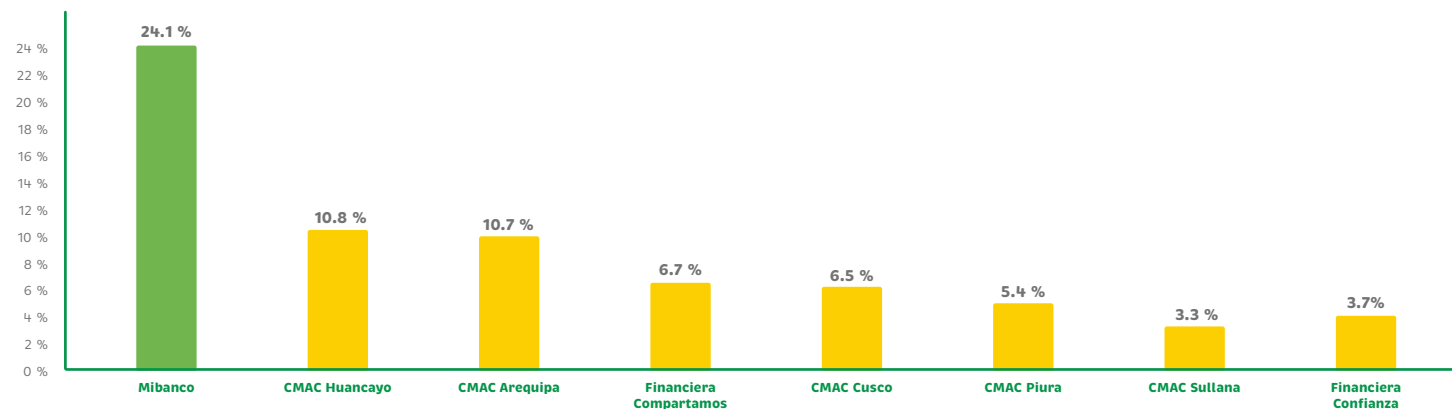
9.3.1. Negocios y participación de mercado

En el 2022 se estima que la economía peruana crecería alrededor del 2.8 % como consecuencia de una elevada inflación traducida en un consumo restringido en ciertas actividades afectando la capacidad adquisitiva de los clientes, además de una moneda debilitada frente al dólar, generando resultados moderados en el sistema financiero.

A diciembre del 2022, 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 24.1 % respecto al 25.1 % obtenido al cierre del 2021. A diciembre del 2022, las colocaciones brutas de Mibanco ascendieron a S/ 13,966 millones (5.9 % de programas del gobierno), registrando un incremento de S/ 534 millones (4.0 %) respecto del mismo periodo del 2021. Adicionalmente, la mora contable de Mibanco se situó en 5.6 % al cierre del 2022, 122 puntos básicos (pbs) por debajo del nivel registrado al cierre del 2021 (6.8 %).

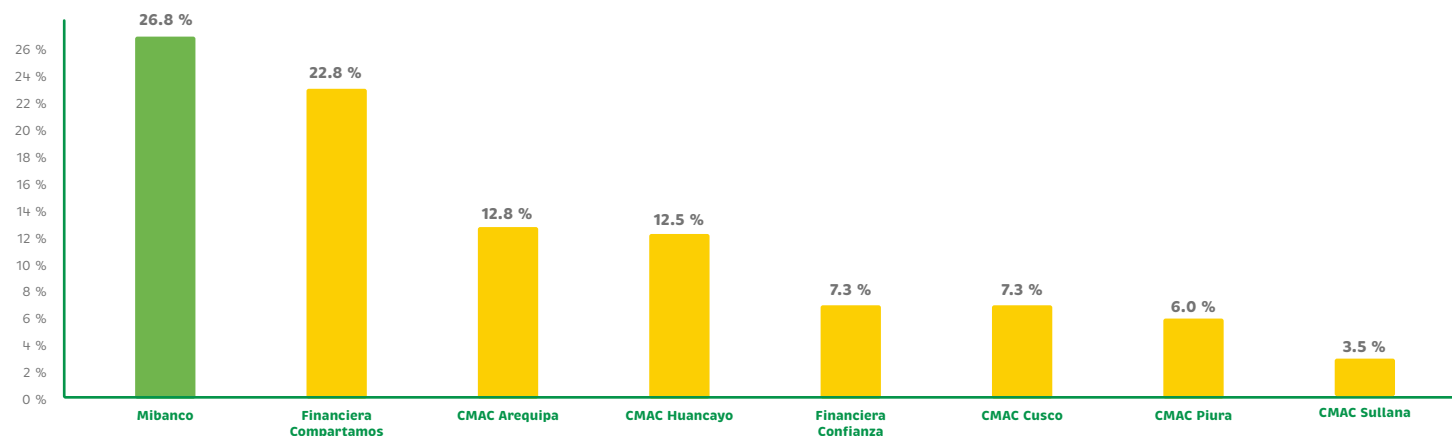
El nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada, situándose en 126.9 % en el 2022, mayor a la registrada en el 2021. Asimismo, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa en el rango de colocaciones entre S/ 0 a S/ 150,000 al alcanzar los 750,563 clientes a diciembre del 2022.

Participación de mercado de IMF
(Microempresa + Pequeña empresa S/0 - S/150M) de saldo vigente



Fuente: RCC (diciembre de 2022)

Participación de mercado de IMF
(Microempresa + Pequeña empresa S/0 - S/150M) de clientes vigente



Fuente: RCC (diciembre de 2022)

9.3.2. Activos

La mayor concentración de la cartera, 89.6 % que representa S/ 12,509 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/ 1,137 millones respecto del 2021 hasta alcanzar S/ 16,944 millones en diciembre del 2022, principalmente por el crecimiento de pequeña empresa y el disponible.

9.3.3. 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 2022, los pasivos totales también se incrementaron en S/ 715 millones respecto del 2021. Dicha cifra fue producto del incremento del fondeo de depósitos de personas naturales en S/ 983 millones, incremento de las emisiones de CDs en S/ 366 millones e incremento de adeudados con el exterior S/ 384 millones, acompañado de la disminución de los repos de cartera garantizados por el gobierno (Reactiva y Fae2) en S/ 1,360 millones y una disminución en las cuentas de ahorros de personas naturales en S/ 210 millones. De esta manera, los pasivos totales alcanzaron los S/ 14,310 millones al cierre del 2022.

9.3.4. Solvencia y adecuación del capital

Presentamos un ratio de capital global en línea con el promedio del sistema bancario. De esta manera garantizamos que contamos con suficiente patrimonio para continuar y ampliar nuestras operaciones comerciales. Así, al cierre del 2022 nuestro patrimonio efectivo asciende a S/ 2,328 millones, cifra que nos permite obtener un ratio de capital global de 14.7 %.

9.3.5. Resultado de las operaciones

El 2022, se caracterizó por un primer semestre de rápida recuperación económica seguido de un segundo semestre afectado por la coyuntura política y violencia que afectó la velocidad comercial. Se registró una utilidad neta de S/ 438.35 millones, incremento significativo respecto al año anterior, cuyo resultado fue de S/ 179.1 millones durante el 2021, obteniendo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 17.8 % y sobre los activos (ROA) de 2.6 %.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,787.7 millones a diciembre del 2022, incrementando en S/ 702.3 millones con respecto al año anterior. Debido principalmente a la mayor proporción de créditos de fondos propios, mejor gestión de precios de los nuevos desembolsos y disminución de la cartera de gobierno. Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 560.1 millones, aumentando en S/ 315.3 millones principalmente por el mayor costo de los fondos producto del incremento de la tasa de referencia y mayor requerimiento de fondos para acompañar el crecimiento del negocio.

El costo de provisión neto a diciembre del 2022 fue de S/ 488.2 millones, aumentando en S/ 41.6 millones, principalmente por mayores desembolsos y por alineamiento de créditos paralelos por deterioro de programas de gobierno.

En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 125.1 millones, lo cual refleja un incremento en S/ 15.6 millones, principalmente por mayores ingresos de comisiones de seguros en línea con los mayores desembolsos y menor gasto por convenios físicos.

Por otro lado, los gastos administrativos sumaron S/ 1,120.1 millones, representando un incremento de S/ 74.3 millones, debido a mayor gasto de personal relacionado a mejores resultados en utilidades y mayor ejecución de iniciativas estratégicas y de sistemas.

Resultados económico-financieros (millones de soles)

Indicador	2019	2020	2021	2022
Ingresos netos por intereses	1,997.71	1,697.13	1,840.64	2,227.64
Provisión de créditos	-429.08	-726.25	-446.65	-488.17
Ingresos no financieros	81.42	13.12	-28.10	20.08
Gastos operativos	-1,097.14	-1,014.55	-1,087.02	-1,165.93
Impuesto a la Renta	-161.14	-4.66	-99.72	-155.26
Utilidad neta	391.77	-35.20	179.15	438.35
Crecimiento Cartera A/A (%)	6.84	22.15	3.44	3.98
NIM (%)	15.44	12.01	11.42	13.17
ROE (%)	20.63	-1.74	8.27	17.82
ROA (%)	3.05	-0.25	1.16	2.61
Costo de riesgo (%)	4.27	6.31	3.49	3.55
Cost to income (%)	52.94	58.14	58.68	51.40
Cobertura cartera deteriorada (%)	140.05	142.86	125.88	126.89
PdM 0-150M (%)	25.1	25.9	25.1	24.49

9.3.6. Fondeo

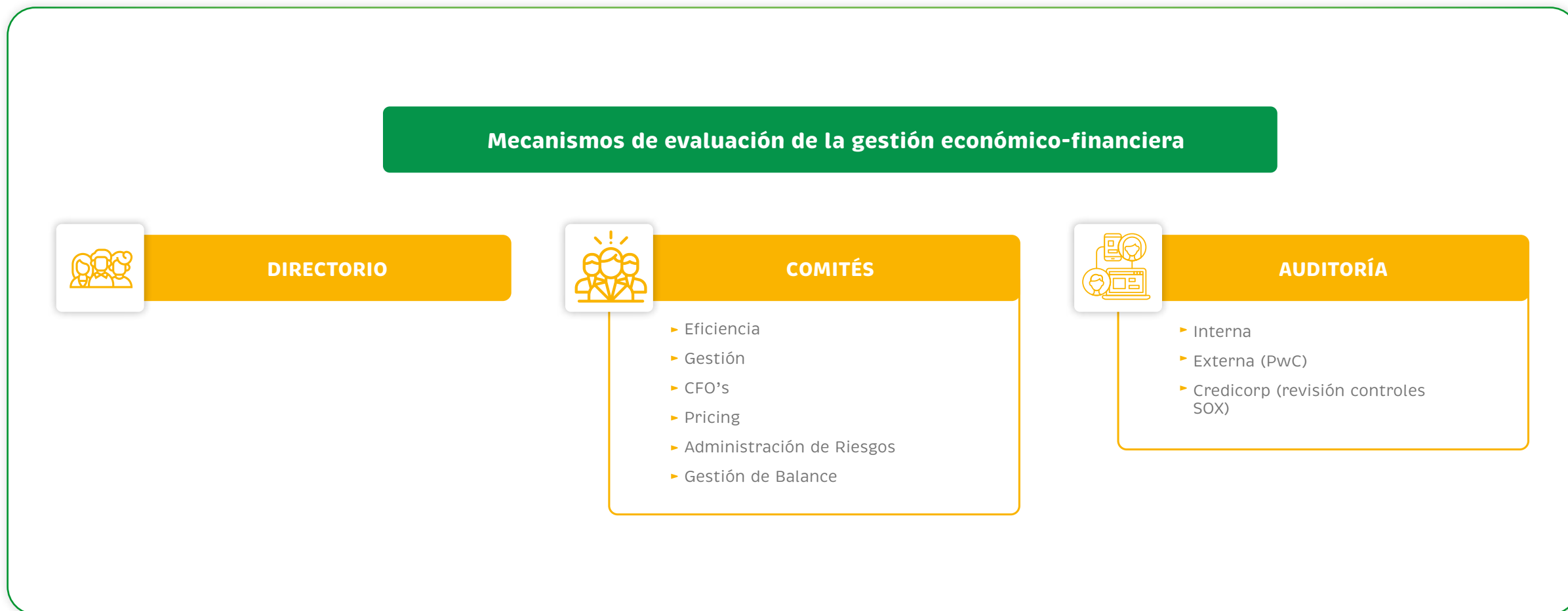
Durante el 2022, acompañamos el crecimiento de nuestras colocaciones a través del fondeo minorista en mayor proporción, que permitió compensar la disminución de fondeo de los programas de gobierno (Reactiva) como consecuencia de la reactivación económica traducida en mayores colocaciones en el sector microempresa y requerimientos de cobertura de liquidez. De esta manera, el fondeo retail incrementó sus saldos en S/ 733.2 millones mientras el fondeo profesional disminuyó en S/ 216.2 millones respecto el cierre del 2021.

9.3.7. 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, obtuvimos la clasificación categoría "BBB" (grado de inversión), la cual es otorgada por Standard & Poors.

9.3.8. 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.



9.3.9. Mercado de capitales y mercado de valores

Renta fija								
Código ISIN	Neumónico	Año - Mes	Cotizaciones 2022				Precio Promedio %	
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %		
1 PEP13300D073	MIBAN2BS1B	2022-06	94.4775	94.4775	94.4775	94.4775	94.4775	
2 PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2022-05	76.5637	80.8475	80.8475	76.5637	78.1586	
3 PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2022-06	80.859	79.4645	80.9447	79.41	79.725	
4 PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2022-07	80.9964	81.0448	81.0448	80.9964	81.0119	
5 PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2022-08	82.1555	82.1555	82.1555	82.1555	82.1555	
6 PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2022-10	77.4437	78.3116	78.3116	77.4437	77.8752	
7 PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2022-11	79.772	81.9104	81.9104	79.772	80.744	
8 PEP13300Q331	MIBAN4CD2A	2022-06	94.8024	94.8024	94.8024	94.8024	94.8024	
9 PEP13300Q331	MIBAN4CD2A	2022-08	95.4702	95.4702	95.4702	95.4702	95.4702	

Móvil para brindar una excelente experiencia y soportar el crecimiento de usuarios. 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, fortaleciendo la ciberseguridad en todas nuestras operaciones.

Además, seguimos consolidando Yevo, nuestra comunidad digital para emprendedores que tiene como misión generar valor a los emprendedores del Perú a través de servicios financieros, educación y lanzamiento de comunidades, que nos permitirá una gestión más personalizada de los usuarios. En el despliegue del nuevo modelo de gestión ágil en red y staff, formamos tribus y equipos multidisciplinares de alto rendimiento que nos permiten mejorar la experiencia de los clientes con agilidad y eficiencia.

9.3.10. Política de inversiones

Nuestras inversiones acompañaron la consolidación de nuestro modelo híbrido, que se basa en la capacidad de preaprobar centralizadamente créditos, distribuirlos a través de canales alternativos, distintos a los asesores de negocios –tanto físicos como digitales– y brindar una experiencia sobresaliente a los clientes con velocidad y conveniencia de atención.

Para consolidar el modelo híbrido hemos reforzado los equipos de modelamiento, validación y gestión de modelos crediticios, además de fortalecer el gobierno de datos de la organización y la metodología comercial para potenciar el uso de la inteligencia centralizada.

En referencia a los canales digitales, nos enfocamos en asegurar la estabilidad operativa de la APP Mibanco



9.3.11. Relación económica con otras empresas

- ▶ Préstamos recibidos relevantes. Al cierre del año 2022, Mibanco mantiene importantes líneas de los programas gubernamentales Reactiva (S/867 millones) y FAE-MYPE (S/84 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/1,705 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.

9.3.12. 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.º 965, publicado el 24 de diciembre del 2006 y vigente a partir del 1 de enero del 2007.



9.4. Gestión integral de riesgos

El cumplimiento de nuestros objetivos de la gestión integral de riesgos nos permite mitigar los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa y a nuestros clientes. Contamos con una base estratégica para la toma de decisiones por cada tipo de riesgo, una planificación de acciones y un seguimiento adecuado de las mismas, lo que nos ha permitido obtener resultados por debajo de los límites establecidos, y crecer con una buena calidad de cartera.

9.4.1. Riesgo de crédito

En el 2022, nos hemos enfocado en la gestión temprana del riesgo medido a través de cosechas. Clasificamos la cartera según la vulnerabilidad a la inflación, tomando diferentes medidas de originación para reducir el impacto en la cartera. Asimismo, mejoramos la discriminación de los modelos, como ocurrió con la implementación diferencial en punta de un modelo para clientes nuevos y para clientes recurrentes.

En Mibanco, alineados a nuestro propósito, nos mantuvimos enfocados en nuestros clientes, brindándoles soluciones financieras, no financieras y digitales. Desde el frente de Riesgo de Crédito buscamos ser referente en la gestión, guiando a la organización en el desarrollo del negocio y garantizando un crecimiento sostenido con una calidad crediticia en el marco de los niveles de apetito.



Hemos accionado de manera rápida ante el impacto coyuntural y etapas de crisis social que se ha vivido en nuestro país, permitiéndonos ser soporte de nuestros clientes afectados para evitar afectar su récord crediticio y que se perjudique su situación en el sistema financiero

En Riesgo de Crédito trabajamos en 4 objetivos claves:

- ▶ Ser el mejor aliado y guía del negocio, generando los habilitadores para superar la meta de crecimiento de las colocaciones y participación, dentro del apetito de riesgo.
- ▶ Acompañar a negocios en ampliar la base de clientes, liderando la inclusión financiera y la captación de clientes nuevos que lleve a una mejor estructura de desembolsos.
- ▶ Buscar una mayor rentabilidad a través de la eficiencia del proceso crediticio, digitalizando y optimizando procesos que aporten a mejorar la experiencia del cliente.
- ▶ Contar con un equipo de alto rendimiento, motivado y comprometido, liderando los indicadores de satisfacción.



Mecanismos de gestión del riesgo de crédito



En Mibanco contamos con las siguientes áreas para el seguimiento y supervisión:

- ▶ **Equipo de Portafolio:** Efectúan un seguimiento del portafolio de manera constante y permanente, así como a las mejoras y pilotos implementados. Se cuenta con alertas preventivas que nos permiten reaccionar con prontitud ante cualquier desvío u oportunidad detectada.
- ▶ **Equipo de Supervisión y Contraloría:** Efectúan una revisión post desembolso e identifican patrones de deterioro que conlleva a ajustes en las políticas crediticias. También son identificadores de deficiencias o negligencias en la evaluación para ser reportadas a las áreas correspondientes y realizar los ajustes que correspondan.
- ▶ **Equipo de Auditoría Interna:** Evalúan de manera permanente el funcionamiento del sistema de control interno del banco, tanto del cumplimiento de las pautas, como de los procesos.

Nuestro logros

En originación:

- ▶ Incremento en los montos desembolsados provenientes de leads aprobados o preaprobados, alcanzando resultados superiores al 60 %.
- ▶ Mantuvimos los modelos calibrados con una relación entre la probabilidad de default y el ratio real de default inferior al 6 % lo que permitió una reducción de la cartera vencida.
- ▶ A pesar de la coyuntura se logró mantener el default de la cartera en un 0.25 %, realizando ajustes en pautas, modelos y procesos en base a alertas muy tempranas.
- ▶ Logramos calibrar y seguir ampliando las estrategias de pautas inteligentes que nos permiten optimizar el proceso de aprobación crediticia.
- ▶ Desarrollamos y exploramos modelos disruptivos, a través de pilotos que buscan complementar los procesos vigentes.

En gestión de Portafolio:

- ▶ Se redujo la cartera en riesgo y la vencida a niveles similares a los que se tenían prepandemia.
- ▶ Logramos una reducción de la cartera vencida en más de 20 %.
- ▶ El nuevo portafolio, generado luego de la pandemia, representa más del 85 % de la cartera total, habiéndose reducido de manera relevante tanto las colocaciones de Reactiva como los productos reprogramados.
- ▶ Desarrollamos un esquema de seguimiento preventivo (alerta temprana) y un Dashboard de seguimiento y acompañamiento a la gestión.

En gestión del talento:

- ▶ Se continuó fortaleciendo el equipo de Riesgos, tanto en Riesgo de Crédito, Cobranzas y Riesgos no financieros, dotando de mayor personal y talento calificado, que permiten enfrentar los desafíos y retos que nos plantea la organización y el mercado.

En recuperaciones:

- ▶ Creación de un esquema de alerta para orientar la gestión de manera más eficiente y efectiva

A pesar de la coyuntura vivida, tanto por la pandemia como por los conflictos sociales a inicios y en el último mes del año y que han impactado de manera relevante la economía de nuestros clientes, el accionar de manera rápida y prudente y la implementación de productos de ayuda, nos ha permitido no solo cuidar el récord crediticio de nuestros clientes, sino su situación económico-financiera en el tiempo.

Hemos utilizado los productos de manera responsable y diligente, siendo conservadores en su aplicación y en los impactos que esta situación pudiera devenir en el futuro. Ello se ve reflejado en un trabajo sin observaciones relevantes por parte de los organismos reguladores y auditores. Trabajamos de manera cercana al negocio, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora, retándonos constantemente en ofrecer productos y servicios en línea de sus necesidades, así como de los avances tecnológicos que el mercado necesita.

GRI 3-3

9.4.2. Recuperaciones

Luego de los resultados obtenidos al cierre de 2021, los cuales en su mayoría se acercaban a los niveles prepandemia, las estrategias desplegadas en el 2022 se enfocaron en mantener el rumbo y generar planes para atender aquellos aspectos que pudieran afectar ese objetivo. Sin embargo, el último trimestre del año nos dejó resultados menores a los planificados, especialmente en diciembre, cuando la coyuntura nacional a causa de los fenómenos político-sociales afectó la efectividad en los indicadores de cobranza de los primeros tramos de mora.

A nivel de estrategias mantuvimos las ofertas diferenciadas de soluciones de pago para clientes en todos los tramos de gestión. Del mismo modo, para potenciar la gestión de los segmentos de cartera más compleja, desplegamos campañas internas que buscaban una mayor efectividad en este segmento sobre el apetito base. Por parte de nuestros proveedores de cobranza externa, en la segunda mitad del año cambiamos la forma de trabajo de mora temprana, conseguimos un mejor enfoque en la gestión de indicadores y cuidamos aún más la relación con los clientes.

Para garantizar una visión sostenible del negocio, se optimizó el programa A-Morosos, que se enfoca en recuperar a clientes castigados contablemente al brindarles una solución acorde a sus necesidades y otorgarles un nuevo crédito, denominado Volver a Creer.

Ver Programa A-Morosos en
Productos Inclusivos

Aquí



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

Durante el 2022, continuamos trabajando en subsanar las observaciones que dejó la SBS a inicios del 2020 en relación con el Método Estándar Alternativo (ASA) para el cálculo del patrimonio efectivo por riesgo operacional y en implementar los requerimientos exigidos en los reglamentos SBS de Gestión de la Continuidad del Negocio y Gestión de la Seguridad de Información y Ciberseguridad.

En el último trimestre del 2022 superamos la evaluación de la SBS para autorizar el uso del ASA, lo que concluyó en la renovación hasta marzo del 2025 y la reducción a la mitad del requerimiento patrimonial adicional que venía aplicándose al Banco desde el 2020.

En Continuidad del Negocio, concluimos la actualización del análisis de impacto al negocio y continuamos con la aplicación de contingencias tecnológicas en el centro de procesamiento de datos alterno. Además, se actualizaron los planes de continuidad y las evaluaciones de riesgos asociados a los productos, canales y servicios vitales (28 procesos); y fue revisada la gestión de continuidad de 22 proveedores.

Como parte del Programa de Ciberseguridad, fueron mejorados y aplicados controles y herramientas con el objetivo de seguir mejorando el nivel de madurez de ciberseguridad del Banco, que usa como referencia el marco de ciberseguridad de la FFIEC. En el 2022 alcanzamos un cumplimiento del 95 % en el nivel de madurez objetivo del marco FFIEC. Para lograrlo, trabajamos en 31 proyectos de mejora de gestión y

de 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 2023.

Otro frente importante fue la implementación del estándar PCI-DSS. Trabajamos en 14 proyectos y pasamos de cumplir al 43 % a inicios del año al 77 % en el cierre del período. Y para acompañar la transformación del Banco hacia la agilidad, continuamos trabajando en cumplir los 83 habilitadores de ciberseguridad establecidos corporativamente y logramos al cierre del año un nivel mayor al 73 % en los habilitadores imprescindibles.



Venimos implementando en Mibanco y a nivel corporativo una nueva herramienta de soporte para la gestión del riesgo operativo (GRC) en reemplazo del sistema actual (WARO), para fortalecer la gestión del riesgo operacional. Proyectamos que estará concluida durante el 2023.

Ver el Programa Ciberseguridad en Protección de la Información

Aquí



En el Banco somos conscientes de la importancia de prevenir e investigar potenciales fraudes internos y externos, así como de fortalecer una cultura de prevención. En esta línea, maduramos el monitoreo transaccional en operaciones crediticias en nuestra red de agencias con el fin de prevenir el fraude en originación de créditos. Además, dimos inicio al proyecto para mejorar el monitoreo transaccional para la prevención del fraude en canales digitales.



9.4.4. Riesgos de tesorería

Durante el 2022, desarrollamos proyectos y actividades que nos permitieron una gestión de riesgos más robusta:

- ▶ Actualizamos supuestos del ratio de cobertura de liquidez y del ratio de fondeo neto estable, fortificando la gestión de riesgo de liquidez.
- ▶ Adecuamos procesos de extracción de información para el seguimiento y validación de modelos internos.
- ▶ Actualizamos las curvas utilizadas para la valorización de derivados.
- ▶ Implementamos análisis y mejoras en el monitoreo de Riesgo de Tesorería, fortificando la estructura de información para la gestión de la Tesorería.
- ▶ Realizamos una prueba de activación del plan de contingencia de liquidez, obteniendo un resultado satisfactorio.

9.4.5. Manual de crédito y actividades excluidas de crédito

En Mibanco tenemos como pauta general no financiar a personas o empresas que se vinculen a actividades económicas de naturaleza ilegal, política, altamente especulativa o que atenten contra los derechos humanos, laborales o el ambiente.

Ver detalle de los lineamientos y Manual de Crédito y actividades excluidas de crédito

Aquí



9.5. Gestión de soporte centralizado

Las acciones y proyectos que desplegamos obedecen a nuestros 5 principios culturales. Asimismo, mantenemos el compromiso de estar alineados con las normas corporativas. Por otra parte, buscamos convertirnos en un acelerador que contribuya a la transformación de nuestro modelo de negocios, para potenciar y desarrollar el modelo híbrido.

Mecanismos de gestión

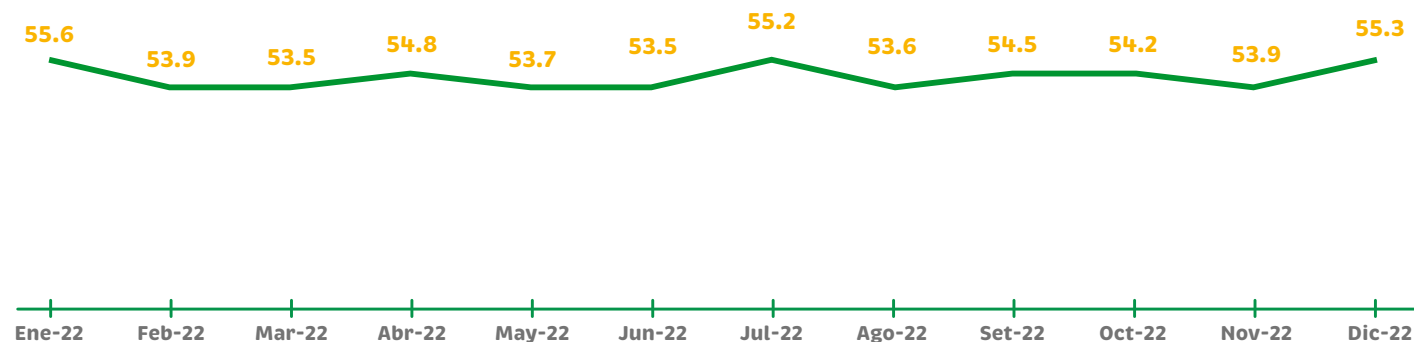
- ▶ **Por el lado de la tecnología**, contamos con indicadores y metas de gestión en los niveles operativo, táctico y estratégico en los frentes de estabilidad operativa, riesgo operativo y ciberseguridad, los cuales son auditados y evaluados interna y externamente.
- ▶ **Por el lado operativo-comercial**, a raíz del despliegue de un esquema de compensación de remuneración variable, en Soporte de Red de Agencias, las metas de los principales indicadores como Ventana Ganadora, Pase Wanka, Depósito Plazo Fijo, entre otros, se definen a nivel individual para potenciar la medición de productividad por persona. Asimismo, las métricas de medición de calidad en los leads de la campaña Ventana Ganadora nos permiten seguir mejorando los resultados comerciales.

9.5.1. División de Tecnología y Operaciones

9.5.1.1. Optimización de cargas operativas

Es nuestro objetivo lograr mayores eficiencias y reducir la carga operativa de los equipos. para ello, una de las iniciativas para optimizar nuestros procesos es contribuir a la mejora del ratio Derivación de transacciones de las agencias a los canales alternos (55.3 % al 31 de diciembre del 2022). Es importante señalar que la crisis sanitaria originó un importante crecimiento del ratio, debido a la reducción de aforos y los cierres de agencias.

Derivación de transacciones a canales alternos (%)



9.5.1.2. Proyectos implementados

Proyecto		Beneficios
 Metodología de gestión integral Soporte Red de Agencias	Nuestro objetivo es definir y establecer una forma de trabajo más efectiva y estandarizada para el equipo de Soporte Red de Agencias operativo.	- Nos enfocamos en los indicadores comerciales y de servicio. - Estandarizamos la forma de trabajo del equipo de Soporte Red de Agencias para aumentar su productividad. - Promovemos el liderazgo en la gestión de personas para lograr un crecimiento sostenible. - Garantizamos un mayor relacionamiento y cercanía con el cliente a nivel de experiencia y necesidades - Contribuimos con la mejora del NPS clientes y excelencia operativa
 Digitalización de expedientes en agencias	Nuestro objetivo es eliminar la dependencia del papel en el proceso y facilitar la disponibilidad, el almacenamiento y la búsqueda del expediente de crédito.	- Digitalizamos el 97 % de los expedientes de crédito, lo que representa S/ 10,174 millones en monto de desembolsos y 650,000 documentos cargados y custodiados. - Redujimos el 43 % de documentos físicos generados.
 Centralización de revisión de expedientes para préstamos menores a S/ 5,000	Esta iniciativa nace del piloto Agencia del Futuro, como una palanca adicional para fortalecer el enfoque comercial y el cumplimiento de metas del equipo de Soporte Red de Agencias.	- Centralizamos el servicio de revisión de expedientes para ejecutarse en remoto, liberando posiciones físicas en agencias. - Al centralizar la revisión de los expedientes generamos expertise, parámetros estándar y aseguramos la validación correcta, minimizando el riesgo operativo y generando planes de mejora. - Redujimos en 30 % el tiempo de atención unitario, con el beneficio potencial adicional de ampliar este modelo de atención centralizado hacia otros procesos.
 Gestor Digital	Proyecto consolidado desde el 2021 que emplea herramientas digitales para la apertura y uso de productos de Mibanco	- Durante el periodo 2022, hemos alcanzado la cifra de 265,929 correos electrónicos custodiados digitalmente que contienen los productos adquiridos por los clientes en los canales no tradicionales siendo Línea de Crédito aun el producto más representativo, con 86 % de correos custodiados

Remuneración variable

En marzo del 2022, desplegamos a nivel nacional el proyecto de Remuneración Variable iniciado con el piloto Imparable, que trabajamos desde setiembre del 2021 en un grupo de agencias.

Bajo el paraguas de la Agencia de Futuro, esta iniciativa forma parte de una serie de acciones enfocadas en transformar a la agencia en un centro de negocios, en la que el rol de Soporte Red de Agencias contribuya a mejorar los resultados comerciales con el seguimiento y control del riesgo operativo y la calidad del servicio.

9.5.1.3. Roadmap de la modernización de la arquitectura tecnológica

El proceso de modernización de nuestra arquitectura sigue avanzando. Estamos utilizando las plataformas y herramientas implementadas en el 2021 e incorporamos nuevas en diferentes frentes como canales digitales, ciberseguridad, plataformas de datos y otros. A continuación, mostramos algunos de los frentes más relevantes:

- ▶ Diseño y construcción de los fundamentos de la arquitectura digital para que los nuevos canales digitales cuenten con un ecosistema de tecnologías más moderno.

- ▶ Incorporación a nuestro ERP de una suite de gestión de recursos humanos en la nube, disponible durante todo el año.
- ▶ Evaluación de *Ethical Hacking* alineada a nuestros objetivos de ciberseguridad. Además, robustecimos nuestra ciberseguridad con arquitecturas ad hoc.
- ▶ Mejora en la elaboración de modelos analíticos, lo que nos permitirá desarrollar mejores estrategias de riesgos y de relacionamiento con nuestros clientes.

9.5.1.4. Maximizar la estabilidad de los servicios tecnológicos

Ampliamos el marco de control y definimos estándares y lineamientos lo que nos permitió disminuir la obsolescencia tecnológica en 3 % respecto al año 2021. Estas medidas contribuyeron a mejorar nuestra posición de soporte de fabricantes y reducir brechas de vulnerabilidad.

Adoptamos el estándar internacional PCI, exigido por el regulador, con un avance del 70 %, al implementar medidas de seguridad en el almacenamiento, transmisión y procesamiento de datos. Este objetivo ayudó a mejorar la calificación de la certificación ASA emitida por la SBS.

Además, implementamos políticas y mecanismos de gobierno para mejorar la ciberseguridad con una actualización mensual superior al 98 % en los sistemas base y una optimización del 80 % en la capacidad de

resolución de brechas de seguridad, lo que mejora los tiempos de solución.

En otro aspecto, continuamos el *roadmap* de adopción de DevSecOps⁸, que nos permitirá asimilar prácticas seguras en el desarrollo de *software*.

Transformamos el modelo operativo de atención al modelo de recursos federados para atención de las tribus. Así, buscamos evolucionar a un centro de excelencia (COE) al 2023.

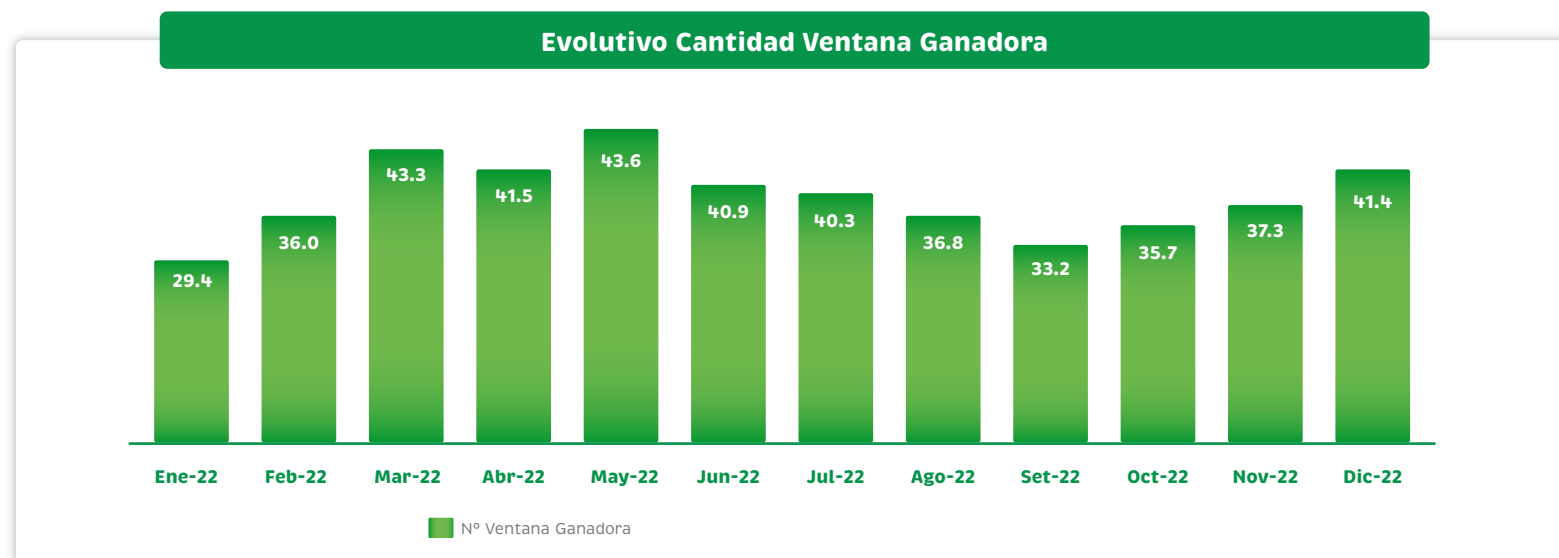
Finalmente, continuamos modernizando las plataformas tecnológicas, reemplazamos sistemas por aplicaciones *cloud*, en busca de crear componentes para escalamiento, tener un mantenimiento simple y facilitar la reutilización del código.



⁸ Conjunto de prácticas, procesos herramientas que tienen por objetivo optimizar el desarrollo de *software* y las operaciones de TI e integrar la seguridad a lo largo de los procesos

9.5.1.5. Incrementar la venta de productos y servicios

El equipo de Soporte Red de Agencias aportó el 34 % del total de colocaciones y el 13.5 % del total del monto colocado en el Banco. Su evolución mensual se ve a continuación:



9.6. Innovación y transformación

Durante el 2022 seguimos consolidando el modelo híbrido de microfinanzas, que se basa en la capacidad de preaprobar créditos centralizadamente, distribuirlos a través de canales físicos y digitales (distintos a los AdN), y brindar una experiencia sobresaliente a los clientes con velocidad y conveniencia de atención, además de la asesoría y relacionamiento que nos caracteriza.



Nuestra aspiración al 2024 es obtener a través de canales alternativos 70 % de desembolsos y 50 % de nuevos clientes

Nuestros principales objetivos del 2022 en cuanto a la innovación y transformación estuvieron enfocados en:



Consolidar el modelo de gestión en innovación y transformación



Evidenciar en proyectos tangibles el valor de innovación y transformación



Implementar estas dimensiones en Mibanco Colombia

Para lograr estos objetivos y construir el camino para alcanzar nuestra aspiración seguiremos fortaleciendo nuestras capacidades de evaluación centralizada y ampliando la cobertura a clientes bancarizados y nuevos bancarizados. Además, consolidaremos nuestra oferta de canales digitales al incluir *chatbots* y alianzas con socios tecnológicos tipo billeteras o ecosistemas digitales; reforzaremos nuestras capacidades de modelamiento, data y *analytics*; e invertiremos en habilitadores tecnológicos y talento humano. Adicionalmente, queremos lograr un NPS 50 y apalancarlo en la relación y cercanía con nuestros clientes, y reducir el ratio de *cost to income* a 45 %.

En cuanto al gobierno de transformación, estamos construyendo un índice de transformación que nos permitirá conocer la evolución de los principales habilitadores y la velocidad de transformación.

Mecanismos de gestión

Contamos con prácticas que promueven y facilitan la innovación, como el Sistema de Innovación Descentralizado, centros de especialidad en agilidad, data y diseño estratégico (UX/UI), y equipos dedicados a generar iniciativas disruptivas y *open innovation*.

Asimismo, contamos con un gobierno en diferentes niveles que fomenta la transformación y la exploración de ideas disruptivas.



Comité de Transformación

Conformado por miembros del Comité de Gestión del Banco y alineado con las políticas de Innovación de Credicorp, define la estrategia de transformación y evalúa las principales iniciativas.



La Torre de Transformación

Monitorea e informa sobre el avance de las iniciativas disruptivas y oportunidades del mercado.



El Comité Interno de Transformación

Monitorea las ideas innovadoras y hallazgos de *open Innovation* y propone nuevos proyectos.

Las diferentes instancias de gobierno dedicadas a la innovación o transformación mitigan, desde el diseño, posibles impactos negativos para el Banco y los clientes.

El área de Planeamiento Financiero monitorea el cumplimiento de las metas. La División de Transformación da cuenta de los avances en los procesos de planeamiento trimestrales (QBR) y lo refleja en los reportes de cada unidad.

En cuanto a desarrollos tecnológicos, cumplimos con protocolos y normas corporativas de desarrollo de *software* seguro. Prestamos especial atención a los habilitadores de ciberseguridad y tenemos protocolos de *Ethical Hacking* previos al lanzamiento de cualquier nuevo producto o servicio digital.

Una de nuestras principales fuentes de *benchmark* son las diversas subsidiarias de Credicorp y, puntualmente, hemos participado en rankings de innovación o de madurez de transformación en los ámbitos local y regional.

Nuestros logros

- ▶ Generamos en promedio 1,588,948 de *leads* mensuales, 76 % de las colocaciones provienen de un *lead* centralizado. El 45.1 % de los créditos han sido distribuidos por un canal distinto al AdN frente al 35 % del 2021.
- ▶ Potenciamos nuestros canales digitales. Hoy contamos con 702,317 usuarios del app Mibanco Móvil frente a 571,427 del 2021 gracias al enfoque de estabilidad operativa para brindar una excelente experiencia de usuarios.
- ▶ Consolidamos nuestra comunidad digital para emprendedores Yevo, que ya cuenta con 236,909 usuarios, 76.1 % de los cuales son no clientes de Mibanco. Yevo tiene la misión de generar valor a los emprendedores peruanos con servicios financieros, educación y otras facilidades que los ayuden a crecer en sus negocios.



- ▶ Asimismo, a través de Yevo se han originado 208,670 solicitudes crediticias y ha generado S/ 13,731,225 desembolsados.

- ▶ Moray ha logrado que los microempresarios acepten ser atendidos digitalmente. Gracias a esta iniciativa disruptiva, con potencial de originar un banco digital, hemos atendido 3,600 créditos y desembolsado S/ 3,198,630 con nuevos modelos de estimación de riesgo.
- ▶ Consolidamos el **Sistema de Innovación Descentralizado en Perú y Colombia**, cuyo objetivo es transformar ideas en resultados a través de coaches de innovación.
- ▶ Lanzamos el programa de capacitación interno que alcanzó a 76 coaches en Perú y Colombia. Además, lanzamos la incubadora de ideas Muru, con 5 iniciativas.
- ▶ Iniciamos el diseño y prueba de un modelo de atención para lograr una experiencia digital en todos los momentos de la relación con los clientes que así lo prefieran.
- ▶ Para consolidar el modelo híbrido hemos reforzado los equipos de modelamiento, validación y gestión de modelos crediticios para asegurar un correcto desempeño; adicionalmente hemos fortificado el gobierno de datos de la organización y se rediseño la coreografía comercial de nuestros asesores de negocios para potenciar el uso de la inteligencia centralizada.



Llevamos a cabo la 2ª edición del premio Espiral de Innovación con 128 postulaciones en 5 categorías. Participaron 4 subsidiarias de Credicorp

- ▶ Finalmente, hemos trabajado en **iniciativas transformacionales** tales como:
 - ▶ La creación de modelos de estimación de utilidad disponible y de verificación de existencia del negocio de nuestros clientes, basados en modelos de *machine learning* e interacciones a través de redes sociales.
 - ▶ Realizamos pilotos de admisión crediticia basados en modelos psicométricos y sets de data distintos a los tradicionales.
 - ▶ Implementamos una coreografía de relacionamiento utilizando canales alternativos al asesor de negocio.
 - ▶ Establecimos lineamientos y marcos generales para la gestión de iniciativas transformacionales, alineados a la mesa de innovación de Credicorp.

 **NO GRI IT1**

Perspectivas al 2023



- ▶ Seguiremos evolucionando el modelo híbrido, potenciaremos los resultados obtenidos y daremos énfasis a mantener la relación con nuestros clientes como ventaja competitiva, apalancados en nuestros AdN y enfocados en lograr una inclusión financiera sostenible.
- ▶ Seguiremos potenciando nuestros canales digitales y desarrollaremos nuevos para atender mejor a nuestros clientes.
- ▶ Esperamos consolidar el modelo de atención 100 % digital y alcanzar el medio millón de usuarios en Yevo, mientras exploramos nuevos modelos de negocio con capacidad de atender las necesidades de nuestros clientes y de diversos actores del ecosistema.

 **3-3**

9.7. Gestión de control interno

La División de Auditoría Interna (DAI) cuenta con un Plan Estratégico 2022 - 2024, alineado con el corporativo, cuyos indicadores estratégicos y de desempeño están incluidos en el Plan Anual de Auditoría y son aprobados por el Comité de Auditoría Credicorp.

Nuestros logros

- ▶ El cumplimiento de nuestro Plan Anual de Auditoría fue del 100.04 %, donde las 193 agencias evaluadas representan el 67 % del total de agencias del banco. Este plan fue realizado con un enfoque de auditoría basado en riesgos, por lo que también se evaluaron los principales procesos del Banco relacionados con riesgo de mercado y liquidez, riesgo operacional, riesgo crediticio y riesgo tecnológico.
- ▶ Aplicamos evaluaciones optimizando recursos y con un mayor alcance en las revisiones. Realizamos auditorías colaborativas con uso intensivo de data analítica y auditoría de modelos. Las

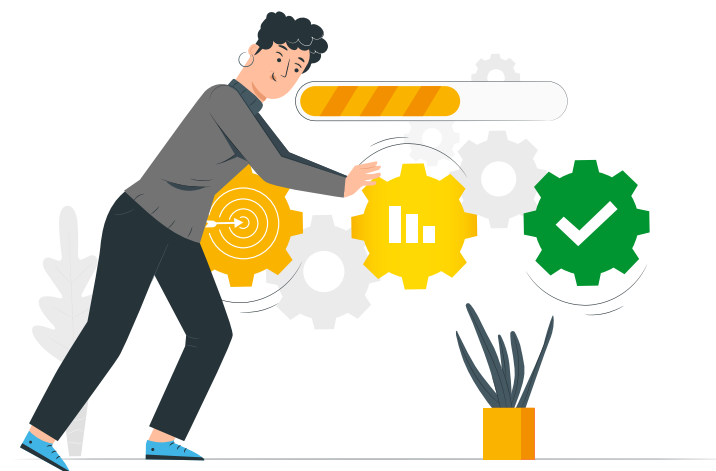
principales evaluaciones corresponden a la revisión de controles SOX, ciberseguridad, incidentes de TI y gestión de computación en la nube, además de modelos puestos en marcha por el Banco en temas de comportamiento y admisión de créditos.

- ▶ Estas evaluaciones cubren procesos core del negocio: captaciones en agencias, parametrización de comisiones y operaciones activas, gestión de recuperaciones, parametrización y otorgamiento de líneas de crédito, entre otros.

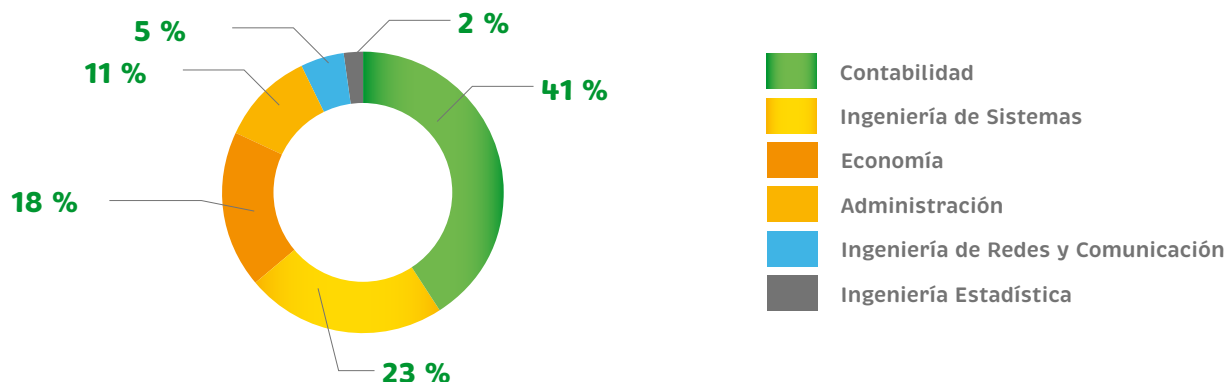
9.7.1. Mecanismos de control operativo

Para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo y proteger el valor de la corporación mediante aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos, la DAI cuenta con la siguiente estructura:

- ▶ Gerencia de División de Auditoría, Gerencia de Servicio de Procesos y TI, Gerencia de Procesos, Gerencia de TI, Gerencia de Riesgo de Crédito, Gerencia y Subgerencia de Auditoría de Agencias y Subgerencia de Auditoría de Aseguramiento de la Calidad.
- ▶ Un equipo de 47 colaboradores al 31 de diciembre del 2022, especializado y multidisciplinario con alto nivel de conocimiento.



Carreras del Equipo de la División de Auditoría Interna



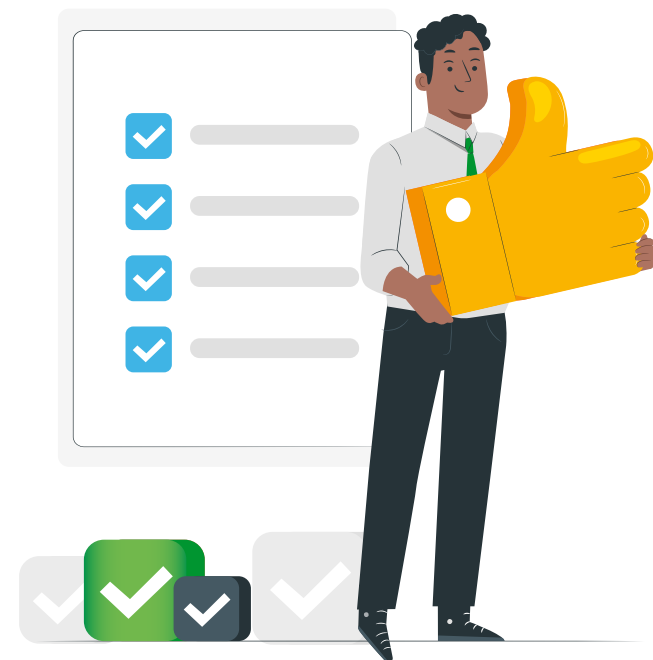
El 25 % del personal cuenta con estudios de maestría y 35 auditores acumulan 111 certificaciones internacionales.

Contamos con un Comité de Auditoría, cuyas funciones aparecen en el Reglamento del Directorio.

La Gerencia de Auditoría Interna realiza la evaluación de los controles internos para la protección razonable de los activos y para asegurar que las transacciones sean adecuadamente autorizadas y registradas; y

verifica que se apliquen las recomendaciones de auditoría interna, auditoría externa y los distintos entes reguladores.

Además, realizamos una evaluación del Sistema de Control Interno en el 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 una organización y en la consecución de sus objetivos estratégicos.



Contamos con un Comité de Auditoría, cuyas funciones aparecen en el Reglamento del Directorio.

Aquí



Finalmente, la evaluación del control interno es permanente dado que es un proceso continuo.

Informes de auditoría realizados en el 2022	
Tipo de evaluación	N° de informes realizados
Evaluaciones a agencias y oficinas especiales	193
Requeridas por la SBS	19
Evaluación de procesos	34
Evaluación de procesos informáticos	10
Total	256



9.7.2. Información de auditoría externa

Honorarios de auditores externos										
	2018		2019		2020		2021		2022	
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%
Auditoría	1,030,410	97	1,078,193	97	1,285,102	98	1,433,069	98	1,447,313	98
Relacionados a la auditoría	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Impuestos	32,497	3	32,497	3	32,497	2	31,860	2	31,860	2
Otros	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	1,062,907	--	1,110,690	100	1,317,599	100	1,464,929	100	1,479,173	100

Capítulo 10

Nuestros productos y servicios

Capítulo 10

Nuestros productos y servicios

10.1. Productos, servicios y canales



Sistemas de préstamos		
Tipo	Descripción	Resultado
Para el negocio	Portafolio de productos para mypes. Destacan: capital de trabajo, línea de crédito, agropecuario, bienes muebles y locales comerciales.	1,526,190 operaciones S/ 15,422,777,881 desembolsos. 833,944 clientes con saldo de S/ 11,727,264,439
Para proyectos comerciales	Financiamiento para clientes micro y pequeños emprendedores -agrupados bajo la modalidad de asociaciones o sociedades- para adquirir un local comercial (hasta 80 % del precio de venta) o construir un proyecto inmobiliario comercial (hasta 90 % del presupuesto total) en un entorno moderno de mercado, campo ferial o centro comercial.	50 operaciones S/ 3,137,740 de desembolsos.
Para las necesidades personales	Orientados a impulsar el crecimiento personal: construcción de vivienda, consumo personal o crédito hipotecario.	88,533 operaciones y S/ 324,281,273 de desembolsos.



Sistemas de préstamos		
Tipo	Descripción	Resultado
Crediagua	Orientado a facilitar las mejoras sanitarias y financiar baños, tanques, cisternas y lavatorios dentro de las viviendas. Incluye estrategias con la comunidad en forma de charlas y ferias y trabajo con dirigentes de zonas con bajos niveles de saneamiento para incentivar la colocación.	106,309 operaciones y S/ 1,868,000,000 en colocaciones Ver Productos Inclusivos. 
Crédito Mujer	Dado que más del 50 % de nuestros clientes son mujeres, pensamos en un producto crediticio dirigido a las dependientes e independientes, con ingresos complementarios del hogar y que deseen financiamiento hasta por 12 meses para capital de trabajo, activo fijo, vivienda y consumo personal. El monto mínimo es de S/ 300 y el máximo de S/ 3,500. Estos créditos proporcionan una real independencia financiera ya que no requiere la firma del cónyuge o conviviente.	36,904 operaciones y S/ 62,803,757 de desembolsos 30 % de mujeres que ingresaron por primera vez al sistema financiero (fueron bancarizadas) lo hicieron a través de Crédito Mujer. Ver Productos Inclusivos 

Seguros		
Resultado	Tipo de evaluación	Resultado
Obligatorios	Desgravamen tradicional o con retorno	1,523,160 pólizas vendidas
	Multirriesgo garantía	
Optativos	Accidente Familia Protegida	1,089,122 pólizas vendidas
	Vida Protección Financiera	
	Onco Respaldo	
	Negocio Protegido	
	Tu Plata Segura	
	SOAT	

Canales		
Tipo	Descripción	Resultado
Banca por teléfono	Disponible las 24 horas del día los 365 días de año, con el fin de realizar consultas acerca de productos y servicios.	393,512 llamadas atendidas
Soporte de Red de Agencias - Ventana Ganadora	Canal alternativo de colocación de líneas de crédito como parte de esta estrategia, captación de pasivos e ingresos financieros. Soporte Red de Agencias es el canal alternativo con mayor número de colocación de créditos.	459,000 créditos colocados (34 % del total Mibanco) S/ 1,800,000 en colocaciones (13.5 % del total Mibanco)
APP Móvil Mibanco / Homebanking	Permite realizar operaciones (abrir cuentas, comprar seguros, pago de préstamos, disposición de efectivo, Altoque, pago de servicios, movimiento de cuentas, etc.) desde cualquier lugar, al instante, de manera rápida y segura, sin cobro de comisiones.	702,317 usuarios afiliados 12,237,232 transacciones 228,339 desembolsos 6,767 aperturas de cuenta
Culqi	Solución de pago con tarjeta de crédito o débito	885 mPOS colocados
Kasnet	Red de agentes corresponsales en los que nuestros clientes pueden realizar 3 operaciones: pago de cuotas, depósitos y retiros.	3,032,750 transacciones realizadas

ver todos nuestros productos, servicios y canales

Aquí



10.2. Alianzas estratégicas y comerciales

10.2.1. Alianzas digitales

Alianzas Digitales	Descripción	Logros 2022	Volumen de venta	Número de operaciones
Uber	Modelo piloto de atención de solicitudes crediticias, a través de un proceso digital incorporando información del aliado.	Migración del formulario de solicitud a Yevo.	S/ 326,505.84	204
Alicorp		Ver Yevo en Innovación y Transformación	S/ 1,893,621.29	529
Wings	Modelo de derivación de solicitudes crediticias, a través de un proceso digital.		S/ 2,287,942.61	767



10.2.2. Socios físicos

Buscamos nuevos modelos de negocios por medio de alianzas con terceros para alcanzar a nuevos clientes de la micro y pequeña empresa, los cuales son atendidos por nuestros canales de atención (proceso end to end).

Para ello implementamos Embajadores de Alianzas Comerciales, evaluamos los procesos de los aliados y fortalecemos nuestros procesos a nivel de riesgos y CRM, y de los canales de atención.



S/ 157,877,033.074

desembolsados en 6,485 operaciones

Nuestros principales aliados son:

- **Hatunsol:** dedicado principalmente a la compra de materiales de autoconstrucción, que nos deriva desde su red de ferreterías asociadas.
- **Amicar:** es un intermediario dedicado a la venta de vehículos a través de financiamiento con sus distintos aliados.
- **Crosland:** dedicado a la importación y comercialización de vehículos menores de 2 y 3 ruedas.
- **Mercared:** encargado de captar a los comerciantes de los principales mercados.

GRI 2-6



Capítulo 11

Información complementaria



Capítulo 11

Información complementaria

11.1. Datos generales



Datos generales

Concepto	Descripción
Denominación	Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Domicilio	Av. República de Panamá N.º 4575. Piso 3. Surquillo
Objeto social	Intermediación financiera
Plazo de duración	Indeterminado
Constitución e inscripción	Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de Lima
Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima
CIU	6419

Estructura accionaria (acciones con derecho a voto)

Accionista	Participación (%)	Nacionalidad
Banco de Crédito del Perú	94.93 %	Persona Jurídica - peruana
Grupo Crédito S.A.	4.99 %	Persona Jurídica - peruana
Accionistas minoritarios	0.08 %	Personas naturales - peruanos



Capital social

Creado	1,840,606,313
Suscrito	1,840,606,313
Pagado	1,840,606,313

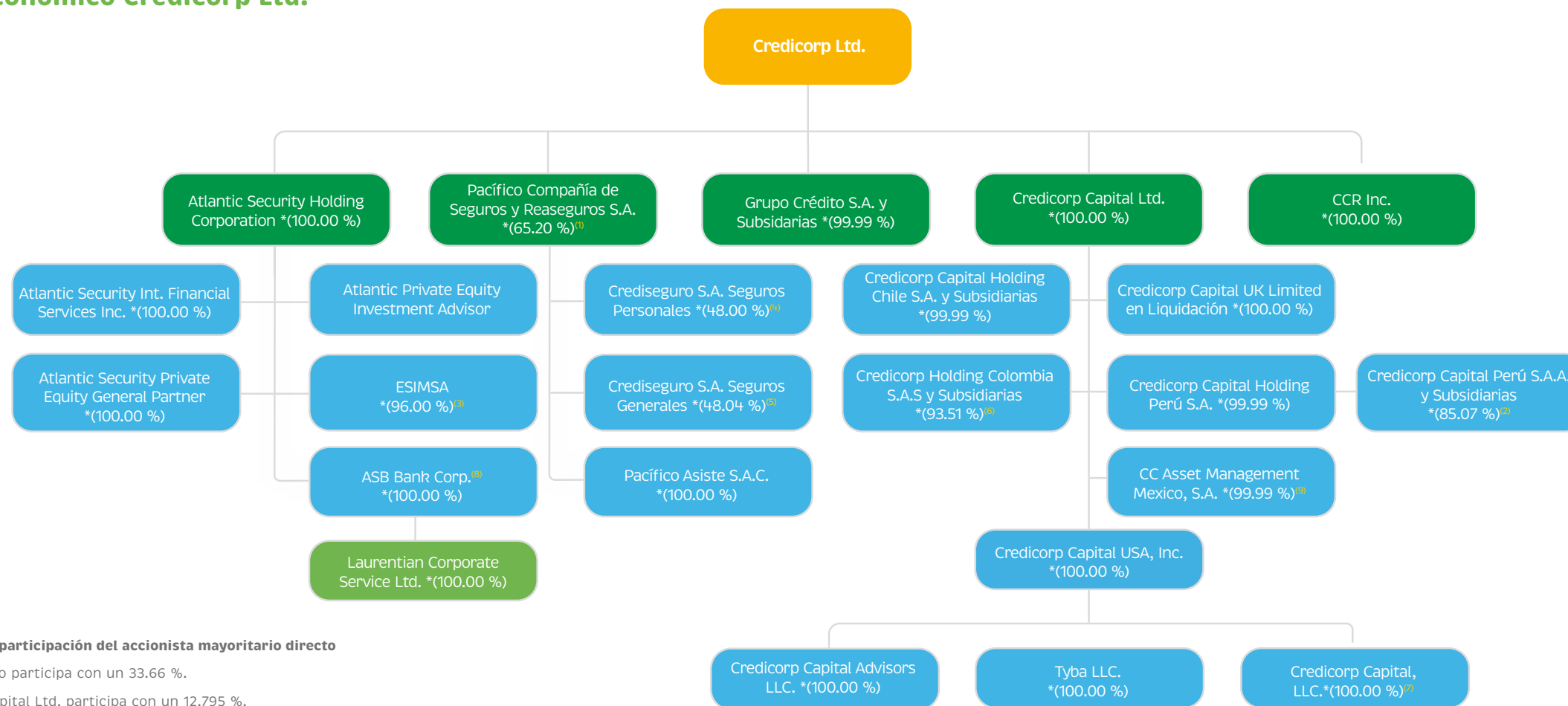
Acciones sin derecho a voto

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1 %	20	0.08 %
Entre 1 % - 5 %	1	4.99 %
Entre 5 % -10 %	0	0 %
Mayor al 10 %	1	94.93 %
Total	22	100 %

Acciones con derecho a inversión = No aplica



Grupo económico Credicorp Ltd.

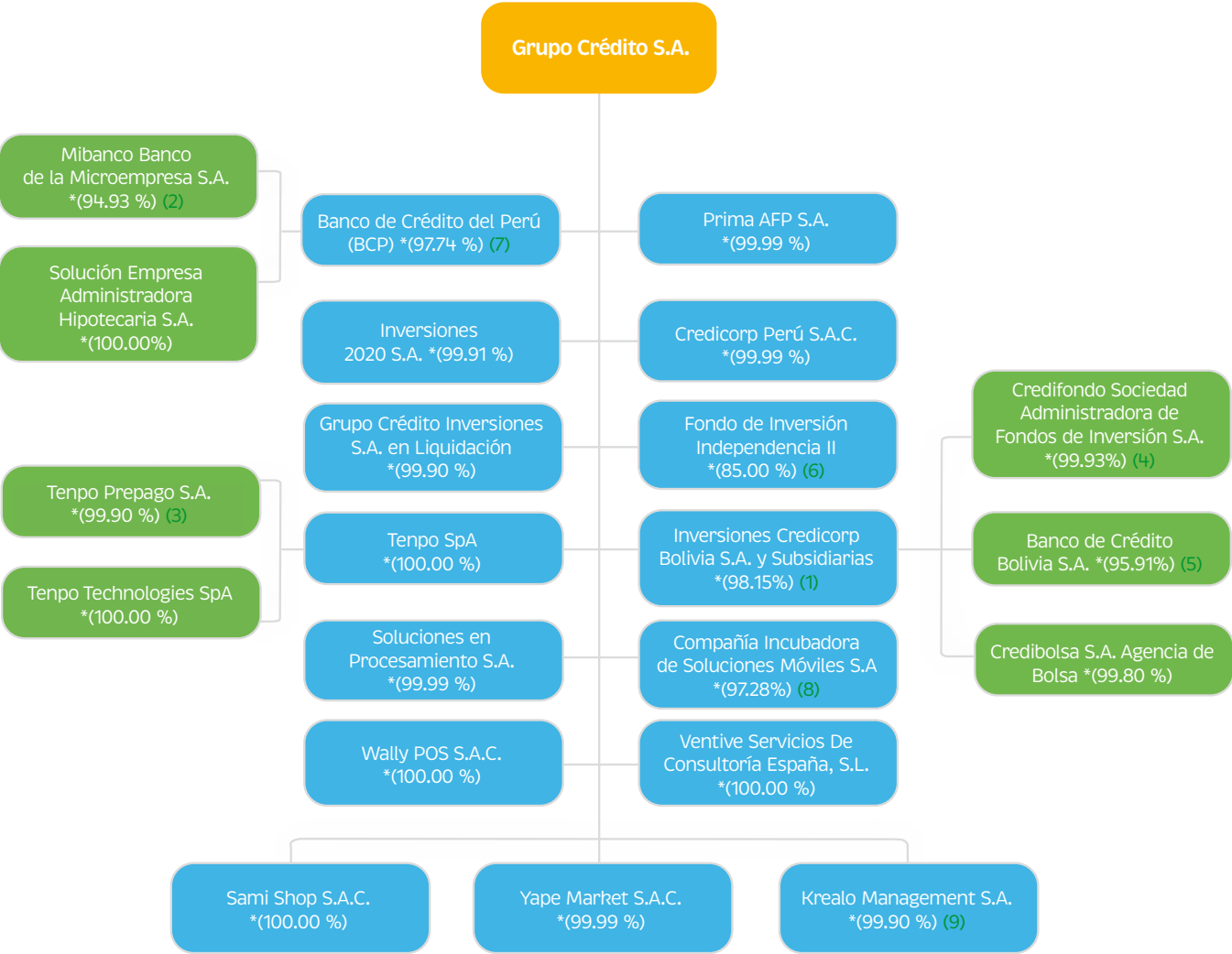


Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo

- (1) Grupo Crédito participa con un 33.66 %.
- (2) Credicorp Capital Ltd. participa con un 12.795 %.
- (3) Soluciones en Procesamiento S.A. (Perú) e Inversiones 2020 participan con un 2.0 % cada una.
- (4) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A. participa con un 51.95 %.
- (5) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A. participa con un 51.87 %.
- (6) Grupo Crédito S.A. participa con un 15.52 %.
- (7) Ultralat Capital Market Inc. y Credicorp Capital Securities Inc. se fusionaron el 2 de enero del 2021. Asimismo, formalmente su nueva razón social, Credicorp Capital, LLC., fue autorizada el 2 de febrero del 2021.
- (8) Atlantic Security Bank y ASB Bank Corp. se fusionaron el 2 de agosto del 2021, y quedó esta última como la única empresa existente. Esta fusión fue autorizada el 2 de agosto del 2021.

Grupo económico Grupo Crédito S.A.



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

(1) BCP participa en 1.77 % y Credicorp Ltd. participa en 0.08 %.

(2) Grupo Crédito S.A. participa en 4.99 %.

(3) Tenpo Technologies SpA participa en 0.10 %.

(4) BCP participa en 0.07 %.

(5) Credicorp Ltd. participa en 4.01 %. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.028 %, cada una.

(6) Independencia Asesores S.G.F.I. S.A. participa con el 15.00 %.

(7) BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de Patronato BCP e Instituto Bicentenario, ambas inscritas como asociación civil sin fines de lucro.

(8) Credicorp Perú S.A.C. participa en 2.72 %.

(9) Inversiones 2020 participa en 0.10 %

Capítulo 12

Sobre la Memoria Integrada 2022



Capítulo 12

Sobre la Memoria Integrada 2022

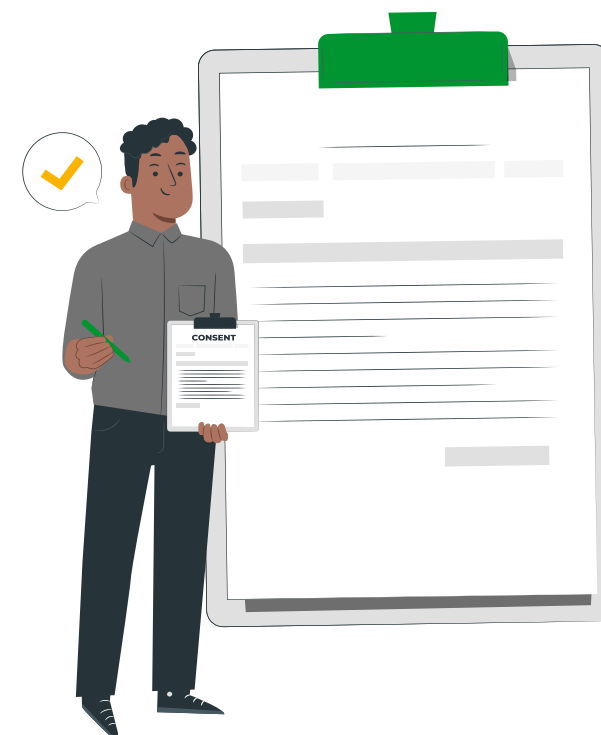
12.1. Sobre esta memoria

Esta Memoria Integrada 2022 de Mibanco fue elaborada de acuerdo con las disposiciones señaladas por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), que aparecen 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 y tiene una periodicidad anual.

Para el proceso de elaboración de la Memoria Integrada 2022, alineada a los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), se consideraron las etapas que sugiere la metodología de GRI que permite la identificación y priorización, junto a los grupos de interés, de aquellos temas materiales e impactos reales y potenciales de nuestra actividad en la economía, el ambiente y las personas, incluyendo los impactos en los derechos humanos.

GRI 2-3

GRI 3-1



12.2. Materialidad

Paso 1:

Entender el contexto de la organización

Para contar con una visión general de nuestras actividades, las relaciones empresariales, los grupos de interés y el contexto de sostenibilidad en el que operamos, realizamos un análisis de aspectos iniciales de sostenibilidad de distintas fuentes de información:



1.Contexto interno de la empresa



2.Benchmark del sector



3.Desafíos de sostenibilidad del sector



4.Estándares y guías internacionales



5.Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad

Como resultado de este proceso, se obtuvo un inventario de aspectos iniciales de sostenibilidad.

Paso 2:

Identificar impactos reales y potenciales

Con este inventario realizamos el proceso de consulta:

- **Interna:** vinculamos los aspectos de acuerdo con la gestión de cada gerente responsable, y realizamos entrevistas para la identificación de impactos valorados por Mibanco.
- **Externa:** dialogamos con 3 grupos de interés, clientes, colaboradores y comunidad. Este proceso tuvo 2 fases, cuantitativa y cualitativa, lo que nos permitió identificar los impactos.

Paso 3:

Evaluar impactos reales y potenciales

Con el listado de impactos realizamos una evaluación sobre cuáles son los aspectos que impactan y son valorados tanto por la compañía como por los diferentes grupos de interés.

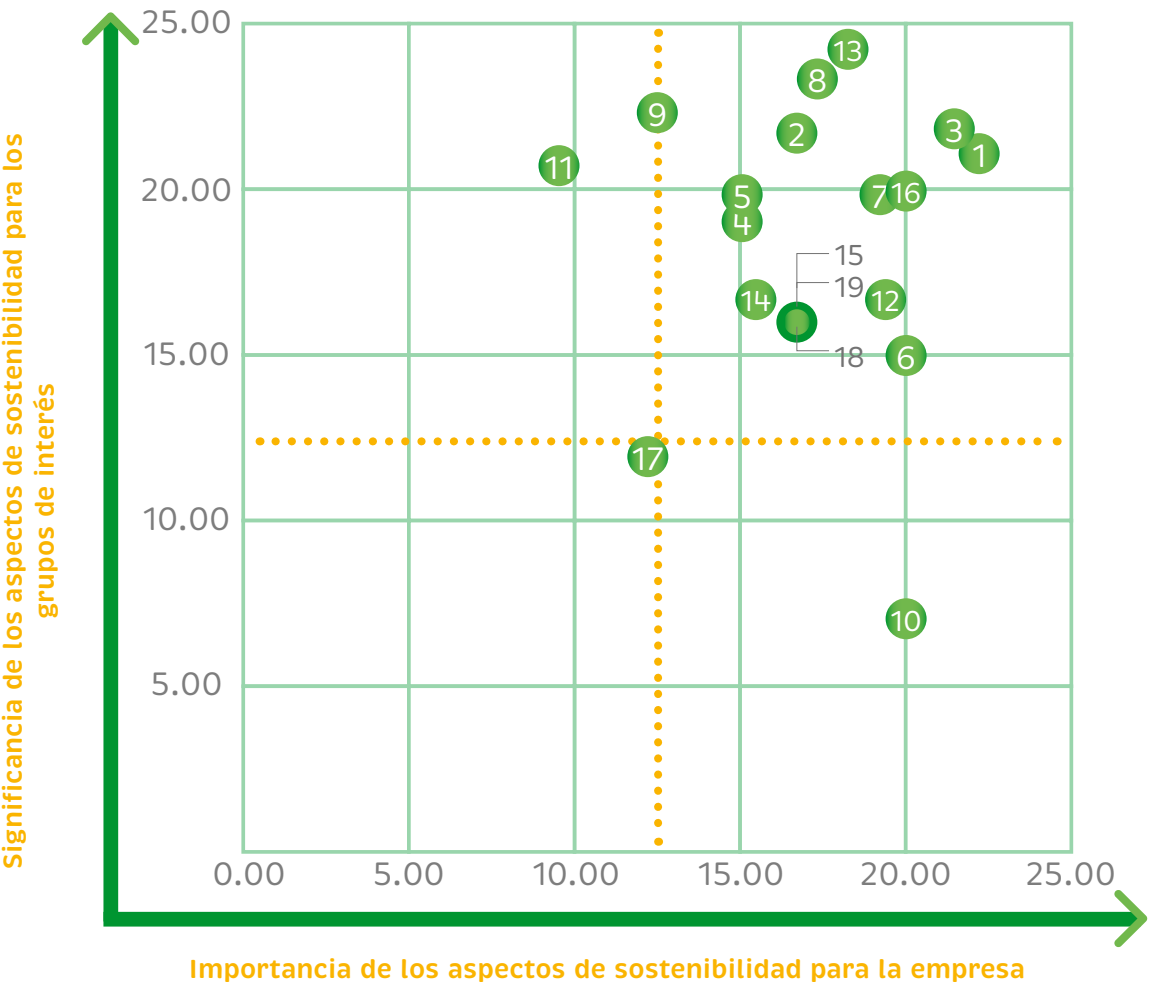
Paso 4:

Priorizar impactos significativos

Finalmente, ordenamos los impactos según su significancia y priorizamos los impactos sobre los que nos centramos, los que representan los temas materiales contenidos en este Reporte de Sostenibilidad.

Como resultado del proceso descrito, obtuvimos una matriz de materialidad que muestra la prioridad de los temas o aspectos de sostenibilidad. Los ítems con mayor puntaje son aquellos de mayor impacto:

GRI 3-2



- 1. Protección de la información
- 2. Compromiso con la sociedad
- 3. Crecimiento responsable
- 4. Derechos humanos
- 5. Diversidad y equidad de género
- 6. Educación financiera
- 7. Ética y cumplimiento
- 8. Experiencia del cliente
- 9. Gestión ambiental
- 10. Gestión integral de riesgos
- 11. Impacto en la vida de los clientes
- 12. Inclusión financiera digital
- 13. Innovación y transformación
- 14. Protección al cliente
- 15. Gobierno corporativo
- 16. Financiamiento responsable
- 17. Gestión de la cadena de abastecimiento
- 18. Gestión del empleo y talento
- 19. Salud y seguridad

Temas materiales

Tema material	Definición	Estándares	Creación de valor	Estándares
Gobierno Corporativo	Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación de la estrategia de negocios y de sostenibilidad, el monitoreo y la rendición de cuentas, que genera valor sostenible para todos los grupos de interés	• Ampliación del propósito y cultura corporativa del banco hacia el tema ambiental, dando sostenibilidad a la estrategia y soporte al negocio. • Ser cada vez más sostenibles a partir de la estructura de gobierno de sostenibilidad a la par que el grupo Credicorp	Capítulo Gobierno Corporativo 	GRI 2: Contenidos Generales: 2-9 al 2-21
Ética y cumplimiento	Hace referencia a la cultura ética, prevención y lucha contra la corrupción, la competencia desleal y el cumplimiento normativo legal. Considera también las prácticas comerciales éticas y venta justa	• Protección de la reputación, generación de valor y confianza para los terceros, a través de la gestión del programa de prevención de la corrupción • Mantenimiento de un ecosistema sano de negocios • Disminución de riesgos reputacional y legal	Capítulo Ética e Integridad 	SASB: FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2 GRI: 2-26, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1,
Crecimiento responsable	Hace referencia al crecimiento sostenible coherente con su misión social, estructura de fondeo, rentabilidad, distribución del valor económico generado por prácticas económicas apropiadas a los mercados donde se desenvuelve y que no debilitan su sostenibilidad ni afectan el bienestar de sus grupos de interés	• Fortalecimiento de la relación con el cliente (y mayor satisfacción del cliente - NPS) por tener más tiempo de asesoría y venta, entenderlo mejor y brindarle acompañamiento. • Incremento de las ventas de servicios y colocaciones.	Capítulo Gestión económico financiera 	GRI 201-1
Gestión integral de riesgos	Hace referencia a los mecanismos para afrontar los riesgos establecidos en el marco normativo crediticio, riesgos operativos (siniestros, desastres naturales o eventos que afecten la capacidad de pago de los clientes), malas prácticas que lleven a la insolvencia financiera, riesgos reputacionales o de cumplimiento. Considera, además, la integración de factores ESG en el análisis de riesgo crediticio y financiero	• Mejor evaluación del cliente en la originación del crédito (bancarización más responsable) y que no queden marcados en el sistema financiero por alta morosidad gracias a un mejor modelo transversal de evaluación de riesgos.	Capítulo Gestión Integral de Riesgos 	SASB: FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2

Temas materiales

Tema material	Definición	Estándares	Creación de valor	Estándares
Protección de la información	Hace referencia a los mecanismos de seguridad de la información y prevención de infiltración a los sistemas del banco y contra la delincuencia cibernética, así como a los mecanismos de protección de la información de los clientes. Reúne los temas de ciberseguridad y privacidad de datos	• Mejora de la seguridad de los clientes por actualización de la matriz de riesgos y los controles provistos. • Mayor crecimiento seguro de desembolsos y bancarización por canales alternativos.	Capítulo Protección de la Información 	--
Financiamiento responsable	Hace referencia a soluciones financieras que contribuyen a la reducción del impacto ambiental de los clientes, crean valor ambiental para sus negocios y los incentivan a considerar los efectos del cambio climático. Por ejemplo, el financiamiento con criterios ambientales o el acceso al crédito a pequeñas empresas pesqueras o pescadores artesanales con criterios de protección ambiental, entre otros	• Aumento de la cartera de productos y servicios con condiciones ambientales (Crediagua)	Capítulo Financiamiento Responsable 	SASB: FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2
Innovación y transformación	Hace referencia a la transformación del modelo de negocio a través de procesos de digitalización y uso de herramientas tecnológicas, para agilizar procesos internos y brindar una mejor experiencia a clientes. Por ejemplo, el uso de tecnología para diseñar nuevos canales de atención o para la evaluación de clientes	• Mayor escalabilidad y crecimiento del negocio (más operaciones digitales realizadas) por repotenciación y mayor uso de plataformas digitales. • Menos reclamaciones, denuncias, multas por fraude, <i>phishing</i> entre otros por tener plataformas mucho más seguras. • Aumento de la oferta a través de canales alternativos por aumento de la capacidad de estos. • Aumento de clientes y afiliados por el uso de plataformas digitales (Yevo)	Capítulo Innovación y transformación 	--

Temas materiales

Tema material	Definición	Estándares	Creación de valor	Estándares
Gestión del empleo y talento	Hace referencia a la implementación de la cultura organizacional, el desarrollo del recurso humano, el despliegue de planes para la capacitación y crecimiento profesional, los beneficios al colaborador y la conservación de un buen clima laboral	• Mejora de clima laboral y satisfacción de los colaboradores por cumplimiento de los principios Mibanco • Mejoramos la empleabilidad de nuestros colaboradores por las capacitaciones y línea de carrera	Capítulo Nuestra Gente 	GRI: 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, 406-1
Diversidad y equidad de género	Hace referencia a la promoción de un entorno laboral diverso, con equidad de género y en igualdad de oportunidades (contratación, sueldo, trato, etc.), al reconocimiento positivo de los grupos minoritarios y rechazo de todo tipo de discriminación y violencia asociada a la diversidad	• Mejora del clima laboral, más equitativo y con igualdad de oportunidades gracias a la implementación del Programa de Equidad de Género • Brindamos un lugar más seguro para trabajar • Buen clima laboral gracias a los controles y programas que cuenta.	Capítulo Diversidad y Equidad de Género 	GRI: 202-1, 405-1, 406-1
Salud y seguridad de los colaboradores	Hace referencia a los mecanismos, iniciativas y cultura de seguridad para preservar la salud física y mental y el bienestar de los colaboradores, lo que incluye la implementación de medidas de bioseguridad	• Mayor productividad de los colaboradores por preservar su salud física y mental.	Capítulo Salud y Seguridad en el Trabajo 	GRI: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10
Gestión de la cadena de abastecimiento	Hace referencia a los procesos de calidad y eficiencia de la empresa en la cadena de abastecimiento, así como la evaluación social y ambiental de la misma	• Reducción de la huella de carbono por contratar proveedores con altos estándares ambientales. • Mantenimiento de las operaciones por buena gestión de provisiones e insumos • Búsqueda de la mejor gestión de los pagos a proveedores en los plazos acordados.	Capítulo Nuestros Proveedores 	GRI: 2-6, 204-1, 308-1, 414-1

Temas materiales

Tema material	Definición	Estándares	Creación de valor	Estándares
Compromiso con la sociedad	Hace referencia a iniciativas sociales, de productos y servicios orientados a mejorar la calidad de vida de la comunidad, incluidas las donaciones, voluntariado y actividades con fines de apoyo y desarrollo social	• Contribuimos a disminuir la pobreza y aumentar la prosperidad para la sociedad y los emprendedores • Mayor bancarización por aumento de alianzas estratégicas, educación financiera. • Mayor bancarización de mujeres y personas de la base de la pirámide.	Capítulo Compromiso con la sociedad 	GRI: 413-1
Derechos Humanos	Hace referencias a la implementación de un sistema de gestión de derechos humanos que proteja los derechos y libertades fundamentales inherentes a todos los seres humanos (prevención del trabajo infantil y forzoso, libertad de asociación y negociación colectiva, etc.), en los colaboradores y proveedores de la empresa, y en las comunidades y sociedad en general	• Contribuimos a la construcción de un mejor entorno de negocios y una mejor sociedad al promover y respetar los derechos humanos en las relaciones con todos nuestros grupos de interés • Buen clima laboral, sin discriminación ni transgresión a los derechos humanos	Capítulo Derechos Humanos 	GRI: 2-23, 2-24, 2-25, 2-30, 407-1, 408-1, 409-1
Protección del cliente	Hace referencia al diseño apropiado de productos y canales, adaptado a las necesidades del cliente, a los mecanismos para prevenir las técnicas agresivas de venta, la prevención del sobreendeudamiento, la transparencia en la información de los productos, el establecimiento de precios responsables, el trato justo y respetuoso, los mecanismos para evitar la discriminación, la protección de los datos de los clientes y los mecanismos de resolución de quejas	• Menor cantidad de clientes sobreendeudados por medidas de protección del cliente y refuerzo del sistema de riesgos para la evaluación del cliente • Contribuimos al crecimiento de nuestros clientes y sus negocios al cumplir con los requisitos de la certificación del Rating Social MFR	Capítulo Protección del cliente 	SASB: FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2 GRI: 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1
Experiencia del cliente	Hace referencia al acompañamiento al cliente para mejorar su desempeño y crecimiento empresarial, para reactivar su economía e incrementar la calidad en la atención y satisfacción con los productos, servicios y canales adecuados por tipo de cliente	• Mejora de la imagen y reputación del banco por mejor desempeño de los ADN (asesorías) brindar información transparente y confiable para la toma de decisiones • Mejora de la satisfacción de los clientes.	Capítulo Experiencia del Cliente 	GRI: 417-1, 417-2, 417-3

Temas materiales

Tema material	Definición	Estándares	Creación de valor	Estándares
Educación financiera	Hace referencia a los distintos mecanismos e iniciativas para educar al cliente y a la comunidad sobre los servicios y gestión financiera	• Fortalecimiento de las capacidades de cada vez más personas para la toma de decisiones financieras en beneficio de sus familias y negocios • Aumento de los colaboradores (ADN) capacitadas para implementar la estrategia de educación financiera. • Disminución de morosidad por mejor cumplimiento de pagos y usos de diferentes formas de pago • Disminución de los costos de otorgar un crédito por mayor uso de los canales digitales gracias a la educación financiera	Capítulo Educación Financiera 	SASB: FN-CB-240 ^a .4 GRI: 203-2
Inclusión financiera y digital	Hace referencia a diferentes iniciativas, productos, servicios y canales destinados a reducir las barreras de ingreso al sistema financiero, para garantizar un acceso equitativo, permanente y apropiado, creando valor social y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de clientes y grupos vulnerables	• Aumento de mujeres y PBP bancarizadas • Reducción de la tasa de morosidad por reducción del riesgo de un cliente mujer • Cartera de productos (activo y pasivo) mejor alineados a las necesidades de los clientes vulnerables orientados a la inclusión y protección. • Mayor cantidad de créditos y préstamos otorgados por estrategia de inclusión digital • Contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas bancarizadas.	Capítulo Inclusión y Educación Financiera 	SASB: FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3 GRI: 203-2
Impacto en la vida de los clientes	Hace referencia al cambio positivo en la vida de los clientes en términos de crecimiento y resiliencia de sus negocios y al incremento de ingresos, atribuibles a Mibanco	• Contribuimos a disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida y los negocios de los emprendedores • Cumplimiento de requerimiento del Rating Social	Capítulo Impacto en la Vida de los Clientes 	GRI: 203-2
Gestión ambiental	Hace referencia a la gestión interna del consumo de agua, energía, materiales, residuos y emisiones (como la medición de la huella de carbono). Por ejemplo, participar en la compensación de la huella de carbono	• Reducción del consumo de energía por uso de paneles solares como parte de su estrategia de ambiental • Gestión de nuestra huella de carbono para alcanzar a ser carbono neutral.	Capítulo Nuestra Gestión Ambiental 	GRI: 301-1, 302-1, 303-1, 303-2, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Capítulo 13

Índice de Contenidos GRI

Capítulo 13

13. Índice de Contenidos GRI



Declaración de uso

Mibanco ha reportado, de conformidad con los Estándares GRI, para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

GRI 2-3

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	156	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	156	--	--	--	--
	2-3: Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	161, 170, 225	--	--	--	--
	2-4: Actualización de información	No hubo	--	--	--	--
	2-5: Verificación externa	No hubo	--	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	16, 42, 69, 90, 151	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-7: Empleados	16, 189	8, 10	--	--	--
	2-8: Trabajadores que no son empleados	211	8	--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	89, 93	5, 16	--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	93	5, 16	--	--	--
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no es un alto ejecutivo	16	--	--	--
	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	90	16	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	90	--	--	--	--
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	90	--	--	--	--
	2-15: Conflictos de interés	94	16	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	85	--	--	--	--
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	23, 88	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	94	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-19: Políticas de remuneración	95	--	--	--	--
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	95	--	--	--	--
	2-21: Ratio de compensación total anual	--	--	Todo el contenido	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su Alta Dirección
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10	--	--	--	--
	2-23: Compromisos de política	116	16	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	21, 88	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	85, 86	--	--	--	--
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	85	--	--	--	--
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	87	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	24	--	--	--	--
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	25	--	--	--	--
	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	117	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	161	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	163	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	89	--	--	--	--
Crecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	130	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Desempeño económico	186	8, 9	--	--	--
Ética y cumplimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	84	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	86	16	--	--	--
	205-3: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	86	16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	86	--	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	No contribuimos a partidos políticos	16	--	--	--
Gestión de abastecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	69-74	--	--	--	--
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	69	8	--	--	--
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	73	--	--	--	--
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales.	72	5, 8, 16	--	--	--
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	138	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	209	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión del empleo y talento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	99, 104	--	--	--	--
	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	104, 189-193	5,8, 10	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	101	3, 5, 8	--	--	--
	401-3: Permiso parental	204	5, 8	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	104	4, 5, 8, 10	--	--	--
	404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	103	8	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	106, 195	5, 8, 10	--	--	--
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	113	5, 8	--	--	--
Salud y seguridad de los colaboradores						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	110	--	--	--	--
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	108	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	107, 196	8	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	111	8	--	--	--
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	107, 197	8, 16	--	--	--
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	111	8	--	--	--
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	111	3	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	74, 111	8	--	--	--
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	108	8	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	199	3, 8, 16	--	--	--
Derechos humanos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	74, 117	--	--	--	--
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	74, 117	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	74, 117	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	74, 117	5, 8	--	--	--
Diversidad y equidad de género						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	113	--	--	--	--
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	116, 202	1,5,8	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	203	5,8,10	--	--	--
Protección del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	46	--	--	--	--
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	47	--	--	--	--
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	47	16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI PC1: Indicador propio: Sobreendeudamiento	48	--	--	--	--
Financiamiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	62	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI FR1: Indicador propio: Iniciativas para el financiamiento responsable	62	--	--	--	--
Experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	46, 55	--	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 216	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	46	12	--	--	--
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	46	16	--	--	--
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	46	16	--	--	--
	NO GRI EC1: Satisfacción del cliente	57	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Protección de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	49	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	50	16	--	--	--
	No GRI PI1: Ciberseguridad: Iniciativas de ciberseguridad	51	--	--	--	--
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	64	--	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1: Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	68	5, 9, 11	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	44, 64-66	--	--	--	--
Gestión ambiental de impactos indirectos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	77	--	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	77	8,12	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	77, 220	7, 8, 12, 13	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	78	--	--	--	--
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	78	6, 12	--	--	--
	303-5 Consumo de agua	78	6	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	81	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	81	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	81	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI	221	--	--	--	--
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	79	3, 6, 11, 12	--	--	--
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	79	3, 6, 8, 11, 12	--	--	--
	306-3: Residuos generados	79	3, 6, 11, 12, 15	--	--	--
	306-4: Residuos no destinados a eliminación	--	3, 11, 12	--	--	--
	306-5: Residuos destinados a eliminación	79	--	--	--	--
Innovación y transformación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	146	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI IT1: Indicador propio: Iniciativas de innovación y transformación	146	--	--	--	--
Impacto en la vida de los clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	43	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI IC1: Indicador propio: Resultados de impacto	44	--	--	--	--
Inclusión financiera y digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	32	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI IFD1: Indicador propio: Bancarización	32	--	--	--	--
Educación financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	39	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI EF1: Indicador propio: Iniciativas de educación financiera	40	--	--	--	--

Capítulo 14

Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Capítulo 14

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. Así, los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

En esta Memoria Integrada 2022, Mibanco reporta los estándares SASB para bancos comerciales.

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de casos de violación de datos (2) Porcentaje en que hubo compromiso de información de identificación personal (PII) (3) Número de cuentahabientes afectados	219
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	53
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	207
	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	207

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o sub bancarizados	208
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	41
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	62
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	62, 209
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	87, 213
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	85
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 estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia corporativa de largo plazo 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	187
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	187

Capítulo 15

Anexos



Capítulo 15

Anexos

15.1. Indicadores económicos



Valor económico distribuido (en soles)		
Valor económico directo creado (VEC)	2021	2022
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	2,111,090,382.29	2,851,360,463
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	380,589,849.45	412,606,555
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	446,646,627.67	488,172,262
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	760,233,855.97	796,871,935
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	99,722,263.00	155,261,838
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (por año señalado ⁹) + pago de intereses a proveedores de fondos ¹⁰	244,749,800.77	560,093,342
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles (*)	584,707.10	311,290
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	178,563,278.33	438,043,241

⁹ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el siguiente año

¹⁰ 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

Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento						
Tipo de cuenta	2020		2021		2022	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal ** Clientes que SOLO mantienen cuentas pasivas en Mibanco						
Cuenta corriente	1,001	23,230,345	839	23,355,814	607	14,710,798
Cuenta de ahorro	371,497	770,041,490	470,759	848,342,024	385,518	665,521,729
Pequeña empresa ** clientes con préstamos en Mibanco						
Cuenta corriente	534	22,980,087	446	17,578,259	444	9,709,836
Cuenta de ahorro	1,100,221	892,467,169	1,177,414	852,393,020	1,396,848	824,663,848

SASB FN-CB-000.A

Número y valor de los préstamos por segmento						
Tipo de préstamo	2020		2021		2022	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal dependiente - Préstamos personales						
Dependiente	143,718	567,136,442	133,776	635,908,551	170,562	646,650,742
Pequeña empresa pequeño emprendedor - Préstamos pyme						
Pequeño emprendedor	1,156,295	11,606,901,039	1,090,911	12,002,951,861	1,352,532	14,413,120,455

SASB FN-CB-000.B

15.2. Indicadores sociales

15.2.1. Demografía laboral

Cantidad de colaboradores								
Provincias	Contrato permanente				Contrato temporal			
	Jornada completa		Jornada reducida		Jornada completa		Jornada reducida	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Amazonas	32	44	0	0	0	0	0	0
Áncash	236	199	1	0	2	0	0	0
Apurímac	29	30	0	0	0	0	0	0
Arequipa	310	256	3	0	3	0	0	0
Ayacucho	63	78	0	0	1	0	0	0
Cajamarca	172	284	0	1	0	0	0	0
Cusco	212	132	0	0	1	0	0	0
Huancavelica	4	10	0	0	0	0	0	0
Huánuco	56	62	1	0	0	0	0	0
Ica	62	64	0	0	0	0	0	0
Junín	193	150	1	0	3	0	1	0
La Libertad	234	303	1	0	1	0	1	0
Lambayeque	226	276	1	0	2	0	0	0
Lima	1,773	2,017	9	7	8	6	0	0
Loreto	12	25	0	0	0	0	0	0
Madre de Dios	11	12	0	0	0	0	0	0
Moquegua	44	36	2	0	0	0	0	0
Pasco	29	16	0	0	1	0	0	0
Piura	347	349	0	0	3	1	0	0
Prov. C. Callao	127	100	0	0	0	0	0	0
Puno	331	238	3	0	3	0	0	0
San Martín	66	117	0	0	1	1	0	0
Tacna	68	68	3	0	0	0	0	0
Tumbes	37	49	0	0	0	0	0	0
Ucayali	19	45	0	0	0	0	0	0
Subtotal	4,693	4,960	25	8	29	8	2	0
Subtotal	9,653		33		37		2	
Total	9,725							

Número de empleados(as)				
2020	Fluctuación 2020 a 2021	2021	Fluctuación 2021 a 2022	2022
10,781	-903	9,878	-153	9,725

Se considera la planilla de empleados, más no la de modalidades formativas (practicantes). Durante los años 2020 y 2021 se priorizó la estabilidad laboral de los colaboradores. No se realizaron despidos masivos o injustificados, y tampoco se contrataron posiciones nuevas. Se priorizó la cobertura de algunas posiciones claves solo por rotación.

GRI 2-7



15.2.2. Tasa de nuevas contrataciones por edad, género, región y categoría laboral

Categoría laboral: Líderes senior en 2022					
Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	0	1	0	1	100 %
Mujeres	0	1	0	1	100 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
Provincias	0	0	0	0	0 %
Mujeres	0	0	0	0	0 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
Total por grupo de edad	0	1	0	1	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0 %	100 %	0 %		

Categoría laboral: Mandos medios en 2022

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	0	4	0	4	100 %
Mujeres	0	2	0	2	50 %
Hombres	0	2	0	2	50 %
Provincias	0	0	0	0	0 %
Mujeres	0	0	0	0	0 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
Total por grupo de edad	0	4	0	4	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0 %	100 %	0 %		



Categoría laboral: Colaboradores no gerenciales en 2022

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	399	16	538	953	44 %
Mujeres	150	1	272	423	44 %
Hombres	249	15	266	530	56 %
Provincias	529	5	674	1208	56 %
Mujeres	205	0	408	613	51 %
Hombres	324	5	266	595	49 %
Total por grupo de edad	928	21	1212	2161	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	43 %	1 %	56 %		

Categoría laboral: Líderes senior en 2021

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	0	1	1	2	100 %
Mujeres	0	0	1	1	50 %
Hombres	0	1	0	1	50 %
Provincias	0	0	0	0	0 %
Mujeres	0	0	0	0	0 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
Total por grupo de edad	0	1	1	2	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0 %	50 %	50 %		

Categoría laboral: Mandos medios en 2021

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	0	11	0	11	100 %
Mujeres	0	2	0	2	18 %
Hombres	0	9	0	9	82 %
Provincias	0	0	0	0	0 %
Mujeres	0	0	0	0	0 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
Total por grupo de edad	0	11	0	11	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0 %	100 %	0 %		

Categoría laboral: Colaboradores no gerenciales en 2021

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	235	181	5	421	47 %
Mujeres	117	73	1	191	45 %
Hombres	118	108	4	230	55 %
Provincias	313	153	1	467	53 %
Mujeres	207	58	0	265	57 %
Hombres	106	95	1	202	43 %
Total por grupo de edad	548	334	6	888	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	62 %	38 %	1 %		

15.2.3. Tasa de rotación por edad, género, región y categoría laboral

Tasa de rotación 2022					
Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de rotación
Lima y Callao	418	406	21	845	22,1 %
Mujeres	225	178	4	407	21,8 %
Hombres	193	228	17	438	22,4 %
Provincias	537	736	15	1288	22,0 %
Mujeres	347	323	1	671	22,9 %
Hombres	190	413	14	617	21,0 %
Total por grupo de edad	955	1142	36	2133	22,0 %
Tasa de rotación	34,7 %	17,5 %	8,9 %		

Tasa de rotación 2021					
Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de rotación
Lima y Callao	358	249	8	615	15,7 %
Mujeres	210	110	1	321	16,5 %
Hombres	148	139	7	294	14,9 %
Provincias	601	478	10	1089	17,4 %
Mujeres	350	224	4	578	18,3 %
Hombres	251	254	6	511	16,5 %
Total por grupo de edad	959	727	18	1704	16,7 %
Tasa de rotación	28,0%	11,2 %	5,5 %		

15.2.4. Indicadores de capacitación

Promedio de horas de capacitación por colaborador			
Empleados		Nº de colaboradores	Promedio de horas de capacitación por colaborador
Líderes senior	Hombres	11	292.5
	Mujeres	5	97.5
Mandos medios	Hombres	46	1,673.0
	Mujeres	29	851.7
Colaboradores no gerenciales	Hombres	4919	64,886.1
	Mujeres	4715	60,333.7
Total		9725	128,134.5

GRI 404-1

Tipos de programa de desarrollo por categoría laboral			
Tipo de programa	Categoría laboral	Nº de participantes	Horas
Formación Interna	Líderes senior	16	156
	Mandos medios	75	1,039
	Colaboradores no gerenciales	9634	101,344
Formación Externa	Líderes senior	15	234
	Mandos medios	60	1,642
	Colaboradores no gerenciales	504	23,720

GRI 404-2

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño				
Categoría Laboral		N° de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación	% de colaboradores evaluados
Líderes senior	Hombres	4	12	33 %
	Mujeres	2	4	50 %
Mandos medios	Hombres	40	47	85 %
	Mujeres	26	29	90 %
Colaboradores no gerenciales	Hombres	4357	4541	96 %
	Mujeres	4221	4396	96 %
Total		8,650	9,029	96 %

Información de evaluación de desempeño realizada con un Headcount de febrero del 2022.

GRI 404-3



15.2.5. Salud y seguridad d en el trabajo

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes			
Procedimiento	Descripción breve.	Mecanismo de control o aseguramiento de la calidad.	Cargos de personas que ejecutan el procedimiento
Manual de procedimiento de IPERC y Mapas de Riesgo”	Establecer el método de identificación de peligros, evaluación de riesgos laborales en los puestos de trabajo y procesos con la finalidad de priorizar controles en salvaguarda de la seguridad, salud y el bienestar de los colaboradores, proveedores y otros potencialmente impactados en el desarrollo de nuestras actividades	Para garantizar la calidad del procedimiento, establecimos una metodología alineada a los requisitos de la normativa nacional. Asimismo, este proceso es liderado por personal especializado en la materia y validado por el Comité de SST de Mibanco.	Analista Senior de SST, Subgerente de Salud Ocupacional, Subgerente de SST y trabajadores

Comité formal trabajador-empresa de salud y seguridad

Categoría Laboral

- 1. Se reúne mensualmente de forma ordinaria el avance de los objetivos del Plan de SST.
- 2. Toma decisiones en materia de SST para la organización.
- 3. Evalúa el desarrollo del Programa de SST de forma periódica.
- 4. Investiga los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, con la finalidad de mantener condiciones laborales seguras y adecuadas en salvaguarda de todos los colaboradores.
- 5. Realiza el seguimiento de los indicadores de accidentabilidad de forma mensual.
- 6. Revisa los hallazgos encontrados en las inspecciones de SST y hace seguimiento a sus planes de acción.
- 7. Dado el caso de la crisis sanitaria, también realiza el seguimiento a la implementación de las medidas de bioseguridad.
- 8. Elabora, revisa y aprueba los documentos internos de SST (Reglamento Interno de SST, matriz IPERC, mapa de riesgos, Plan anual y programa SST, Programa de Capacitación SST, entre otros).
- 9. Reporta a la Gerencia General cuando ocurre un accidente mortal. Asimismo, reporta mediante informes trimestrales y anual, el resultado de sus actividades

Frecuencia de las reuniones

Mensual

Toma de decisiones

El Comité de SST cuenta con un presidente, secretario y miembros (10).

Trabajadores están representados

Si

Indicadores de accidentabilidad

Accidentabilidad colaboradores planilla (en número)	
Indicador	Nº
Total de fatalidades registrables (TRF)	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	38
Total de lesiones registrables (TRI)	53
Número de días perdidos	2662
Principales tipos de lesiones por accidente laboral para los empleados	Contusiones, fracturas.

Accidentabilidad colaboradores planilla (en tasa)	
Indicador	2022
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	1.77
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	1.77
Índice de severidad (SR)	124
Número de horas trabajadas	21466971



Respecto a los trabajadores que no están en planilla, sus indicadores en tasa y número son 0.

GRI 403-9

Tasa de ausentismo de colaboradores					
Unidad	2019	2020	2021	2022	Meta para el año 2022
[Número de días de ausentismo / Total de días programados para trabajar] x 100	3 %	4 %	4 %	3 %	4 %

*El indicador de ausentismo no considera la suspensión perfecta

GRI 403-9

Indicadores de enfermedades ocupacionales		
Indicador	Nº trabajadores que están en planilla	Nº trabajadores que no están en planilla
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0	0
Número de enfermedades ocupacionales	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales para los trabajadores que están en planilla	Trastornos músculo esquelético.	Ninguno

Tipo de peligro	Como se determina dicho peligro	El peligro provoca o contribuye a provocar dolencias y enfermedades laborales		Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros
		Si	No	
Agentes patógenos (documentos almacenados)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)		X	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo Comunicación sobre correcto lavado de manos, comunicación sobre orden y limpieza. Ejecución de limpieza y desinfección. Señalización de la técnica de lavado de manos en los servicios higiénicos.
Agentes patógenos (manipulación de dinero)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)		X	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo, comunicación sobre correcto lavado de manos, señalización de la técnica de lavado de manos en los servicios higiénicos. Señalización de lavado de manos en los puestos de trabajo (sticker de recomendaciones SST para agencias)
Agentes patógenos (manipulación de objetos y superficies diversas)	Contacto con agentes patógenos (piel y mucosas)		X	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo Ejecución de limpieza y desinfección. Saneamiento ambiental (Desinfección, desratización y desinsectación). Comunicación sobre correcto lavado de manos, comunicación sobre orden y limpieza Señalización de la técnica de lavado de manos en los servicios higiénicos.
Agentes patógenos (visitas a establecimientos de salud)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)		X	Comunicación sobre correcto lavado de manos, comunicación de recomendaciones de SST en traslado seguro, comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales. Entrega y uso de Equipos de Protección Personal, acorde a los riesgos expuestos.
Alimentos deteriorados o vencidos (concesionario de alimentos)	Ingestión de alimentos deteriorados o vencidos		X	Inspección de SST (Programa)

Tipo de peligro	Como se determina dicho peligro	El peligro provoca o contribuye a provocar dolencias y enfermedades laborales		Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros
		Si	No	
Alimentos deteriorados o vencidos (kitchenette)	Ingestión de alimentos deteriorados o vencidos		X	Inspección de SST (Programa) Comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales. Ejecución limpieza y desinfección.
Presencia de vectores: Animales/Insectos (dentro de instalación)	Mordedura, picaduras		X	Inspección de SST (Programa) Saneamiento ambiental (Desinfección, desratización y desinsectación).
Consumo de agua (dispensadores y/o bebederos sin mantenimiento)	Ingesta de agua contaminada		X	Mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos. Evaluación de la calidad del agua.
Sustancias químicas (trabajos de mantenimiento y/o construcción)	Exposición a sustancias químicas (gases y vapores) durante supervisión de trabajos		X	Comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales.
Sustancias químicas (productos de limpieza y mantenimiento)	Contacto y exposición con productos químicos por derrame.		X	Comunicación de riesgos dentro de la oficina Comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales. Hoja Informativa sobre Sustancias Peligrosas (MSDS) Ejecución de Limpieza y desinfección

Tipo de peligro	Como se determina dicho peligro	El peligro provoca o contribuye a provocar dolencias y enfermedades laborales		Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros
		Si	No	
Ambientes con poca renovación de aire	Exposición a ambientes con poca renovación de aire		X	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura.
Pandemia COVID-19 SARS-CoV-2	Exposición a agentes patógenos SARS-COV-2		X	Inspección de SST (Programa) Capacitación en prevención de COVID-19. Comunicación de lineamientos preventivos para el COVID-19, ejecución de limpieza y desinfección, ejecución del Plan de vigilancia, prevención y control y Protocolos COVID-19 Entrega y uso de Equipos de Protección Personal, acorde a los riesgos expuestos.

15.2.6. Remuneraciones

GRI 403-10

Ratio salarial por género y salario mínimo local				
Nivel de puesto	Sexo	Salario base en moneda local	Sueldo mínimo percibido en moneda local	Ratio
Categoría laboral base en colaboradores (ejemplo: operario, asistente,etc.)	Hombre	1025	1025	1
	Mujer	1025	1025	1

GRI 202-1

Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres

Categoría Laboral		Salario base promedio	Ratio	Remuneración promedio	Ratio
Líderes senior	Hombres	Confidencial	ND	Confidencial	ND
	Mujeres	Confidencial		Confidencial	
Mandos medios	Hombres	18425	0.956397612	27648	0.887604739
	Mujeres	19265		31149	
Colaboradores no gerenciales	Hombres	3046	1.216939672	4507	1.340172465
	Mujeres	2503		3363	

GRI 405-2



15.2.7. Permiso parental

GRI 401-3

Permiso parental			
Prestaciones	Sexo	Nº	Total
El número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental	Masculino	286	708
	Femenino	422	
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental	Masculino	286	708
	Femenino	422	
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	Masculino	286	708
	Femenino	422	
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	Masculino	263	632
	Femenino	369	
Tasa de regreso al trabajo	Masculino	100 %	100 %
	Femenino	100 %	
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	Masculino	Uso de permiso Legal: 100 %	Uso de beneficio de paternidad extendida: 99% Beneficio retorno progresivo: Durante la pandemia 2020-2022, las madres gestantes y lactantes (hasta 1 año del bebé) permanecieron en casa realizando labores en modalidad remota. De este modo, tuvieron la posibilidad de estar con su bebé en casa. A partir del 2023, el beneficio de retorno progresivo a labores será más tangible ya que las madres retornan a laborar en modalidad presencial y/o híbrida según sea su puesto
	Femenino	Uso de permiso Legal: 100 %	

15.2.8. Bancarización

Impacto de iniciativas de inclusión financiera (IF)				
KPIs impacto de iniciativas de IF	Descripción de la métrica	Valor 2021	Valor 2022	Meta 2022
Nº clientes bancarizados por el activo	Clientes, persona natural bancarizado con un crédito Mypes. En los últimos 36 meses no tuvo deuda en el sistema financiero.	77,542	72,876	101,771
Nº de clientes bancarizados pasivo	Bancarización de clientes sin créditos en el sistema financiero. Se bancarizan al abrir una cuenta de pasivos con Mibanco.	17,395	16,507	Sin meta
Cantidad de cuentas de ahorro de clientes bancarizados	--	17,395	16,507	Sin meta
Cantidad de cuentas corrientes	--	0	0	Sin meta

Crediagua		
Tipo	2021	2022
Nº de créditos otorgados en Crediagua	150,822	106,309
Nº de clientes que accedieron y fueron atendidos con Crediagua	134,201	97,739
Nº de clientes bancarizados con Crediagua	8,130	5,642
Desembolso Crediagua	S/ 2,222,835,663.89	S/ 1,868,639,437

Crédito Mujer

Indicador	2021	2022	Vs 2021
N° mujeres bancarizadas por Crédito Mujer	4,174	9,273	+122.16 %
N° mujeres que accedió por primera vez a un crédito con el Crédito Mujer de Mibanco ¹¹	7,348	16,160	+119.92 %
N° mujeres que accedieron a un crédito con Crédito Mujer	19,977	31,366	+57 %
Cantidad de créditos otorgados	24,256	36,904	+52.14 %
Valor de los créditos otorgados	S/ 40,960,283.25	S/ 62,803,757	+53.33 %
Valor total de los créditos acumulados	--	S/ 290,573,407	--

¹¹ Clientas que por primera vez viene a Mibanco (nueva para Mibanco). Pueden ser mujeres que ya tienen historial crediticio en otra entidad financiera, estar bancarizadas o no bancarizadas

Préstamos para promocionar las pymes y desarrollo de la comunidad				
Tipo	2021		2022	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Número total de préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	1,090,911	12,002,951,861	1,184,012	12,735,357,834
Número total de préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad;	71,045	846,264,506	97,764	914,180,261

De cara al 2024, nos centraremos en los focos estratégicos:

- 1) Inclusión sostenible, liderar la inclusión financiera e impulsar el progreso sostenible de los emprendedores:

a. Generar el acceso de cada vez más mujeres al sistema financiero.

b. Capacitar a nuestros clientes para el crecimiento y sostenibilidad de sus negocios.

c. Fomentar el uso de productos y servicios financieros.
- 2) Experiencia YANoYA, ser líderes en experiencia en microfinanzas.
- 3) Transformación del modelo, crear modelos de negocios escalables y eficientes.

SASB FN-CB-240a.1

SASB FN-CB-240a.2

¹² No se consideran créditos castigados / Monto solarizado / Clientes Independientes
¹³ En periodos anteriores Mibanco incluyó: Se consideran todos los préstamos activos considerando: No se consideran créditos castigados / Monto solarizado / Clientes Independientes / Operaciones con mora > 30 días / Se consideran todos los tipos de préstamos

Cuentas corrientes minoristas sin coste para clientes no bancarizados

Tipo	2020	2021	2022
Número total de cuentas corrientes personales sin costo mantenido por clientes no bancarizados o subbancarizados al final del período sobre el que se informa ¹⁴	2,596	4,520	1,577
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el período sobre el que se informa por clientes no bancarizados y subbancarizados ¹⁵	56	117	63
Número de cuentas de ahorro abiertas ¹⁶	294,590	357,820	252,623
Número de cuentas de ahorro activas	280,647	345,406	240,683

SASB FN-CB-240a.3

¹⁴ Cuentas corrientes abiertas y NO canceladas
¹⁵ Cuentas corrientes abiertas y canceladas
¹⁶ Todos los productos de ahorro con fecha de apertura del período (estén o no canceladas)

15.2.9. Financiamiento responsable

Lineamientos crediticios relacionados a ESG	
Manual y metodología crediticia	Se detallan actividades excluyentes: • Las actividades de naturaleza ilegal, altamente especulativa y las que atentan contra el medio ambiente, como explotación forestal sin autorización del Instituto de Recursos Naturales (INRENA), producción o negociación de cualquier producto o actividad que se considere de alto riesgo (piratería, juegos pirotécnicos, minería informal, etc.), producción o comercio de armas, comercialización de fauna silvestre en peligro de extinción o sus productos derivados, comercialización de mascotas, actividades relacionadas al maltrato animal con fines recreacionales, cualquier tipo de actividad que participe directa o indirectamente del lavado de dinero procedente del narcotráfico, venta de artículos robados o provenientes de cualquier otra actividad delictiva. • Las actividades que atentan contra los derechos humanos y laborales, actividades que no respeten la prohibición de todas las modalidades de trabajo forzado o de explotación, sobre todo a menores de edad, que ejerzan la discriminación en materia de empleo y ocupación.
Políticas internas	Establece requisitos documentarios específicos por actividad económica, sin excepción, que buscan salvaguardar el cuidado medioambiental, como: • Para farmacias: autorización sanitaria de dirección técnica emitida por DIGEMID. • Para venta de combustible/ gas: inscripción en el registro de hidrocarburos de Osinergmin. • Para extracción de madera: autorización de INRENA del Ministerio de Agricultura. • Para cultivo de productos agro: pago de derecho de agua a la junta de usuarios del sector. • Para minería: certificado ambiental y permisos para la exploración y explotación, otorgado por el Ministerio de Energía y Minas. Se cuenta con lineamientos establecidos para el cuidado del medioambiente y social, de forma explícita en los siguientes anexos: • Cuestionario de evaluación para los requerimientos ambientales (aplica para montos mayores a S/ 150,000.00) • Listado de desechos que contaminan el medioambiente. • Listado de actividades excluidas de financiamiento.
Productos específicos	Mibanco ofrece productos específicos, como créditos agrícolas, que buscan apoyar al segmento agrícola al brindarles alternativas acordes a sus necesidades y pagos acordes a sus ciclos productivos, y productos inclusivos, como Crediagua y Crédito Mujer.

15.2.10. Impactos económicos indirectos

Impactos económicos indirectos significativos
Positivos
Según la evaluación de impacto de MFR, el 42.9 % de las clientes mujeres encuestadas reportan una mayor capacidad de contribuir económicamente en su hogar o negocio desde que se convirtieron en clientes del Banco. Además, se registra que 19.9 % de las clientes mujeres encuestadas accedió a algún programa educativo.
Según la evaluación de impacto de MFR desde que empezaron a ser clientes en el Banco, el 27.4 % de hogares han incrementado sus recursos económicos para impulsar el nivel educativo de sus hijos.
El MFR: 23 % de clientes reportaron haber realizado cambios en el sistema de saneamiento.
El MFR: 11 % de clientes cambiaron a una fuente de energía más limpia para cocinar
El MFR: 45 % de clientes aumentaron los ingresos del hogar
El MFR: 55 % de clientes realizaron por lo menos una mejora en la vivienda
El MFR: 44 % de clientes adquirieron por lo menos un activo adicional clave para el hogar (televisor, refrigeradora, cocina)
El MFR: 52 % de clientes aumentaron los ingresos de sus negocios
El MFR: 10 % de clientes aumentaron el número de trabajadores remunerados de su negocio
El MFR: 42.9 % de mujeres encuestadas reportan mayor capacidad de contribuir económicamente a su hogar o negocio desde que se convirtieron en clientes de Mibanco.
El MFR: 20 % de clientes mujeres encuestadas reportan haber tenido acceso a programas educativos.

15.2.11. Proveedores

Proveedores que realizan actividades significativas			
Relación contractual	Nº de trabajadores que no están en planilla	Descripción de actividades	Lugar de trabajo
Servicios de tecnología	252	Ejecución de servicios para los frentes de tecnología, arquitectura y seguridad de la información.	Híbrido (2 veces a la semana a la sede principal)
Servicio de limpieza	310	Limpieza y cuidado de la sede principal y red de agencias	On site
Servicio de vigilancia	430	Resguardo de la sede principal y la red de agencias	On site
Servicio de facilities	26	Supervisión del funcionamiento de equipos, infraestructura de la sede principal y la red de agencias	On site

15.2.12. Procesos legales significativos

Procesos legales significativos							
Instancia	Instancia	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas
Administrativo	La SMV inició un procedimiento sancionador relacionado al aporte al partido político Peruanos Por el Kambio durante la campaña presidencial del año 2016. Revisar detalle en capítulo de Cumplimiento normativo	2	Concluido	Desfavorable	31/12/2019	S/ 691,339.08	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. Un tercero cuestiona la propiedad de la persona que otorgó en hipoteca un inmueble a nombre de Mibanco.	1	Activo	Nd	12/06/2014	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. Un tercero cuestiona la propiedad de la persona que otorgó en hipoteca un inmueble a nombre de Mibanco.	1	Activo	Nd	16/06/2015	ND	ND
Civil	Proceso en que se solicita el pago por beneficios laborales conforme al régimen de construcción civil, así como el reembolso de obligaciones no aportadas e indemnización	1	Activo	Nd	3/06/2009	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. La demandante solicita indemnización por un supuesto reporte indebido.	1	Activo	Nd	6/08/2018	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por métodos abusivos de cobranza, dado que Mibanco fue multado con 70 UIT por este caso en el 2014.	1	Activo	Nd	4/10/2019	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por accidente ocasionado por un vehículo otorgado en leasing en el 2015.	1	Activo	Nd	28/09/2020	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevo a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado al proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	Nd	9/12/2021	ND	ND

Procesos legales significativos

Instancia	Instancia	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conlleva a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	Nd	25/02/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conlleva a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	Nd	10/10/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por haberlo registrado como beneficiario de préstamo Reactiva por parte de Mibanco sin autorización, lo que originó que otra entidad bancaria le denegara el préstamo.	1	Activo	Nd	8/11/2022	ND	ND
Administrativo	Proceso en contra de Mibanco. La SBS inició un procedimiento sancionador por cierre de agencia sin autorización previa de la SBS.	1	Concluido	Desfavorable	28/12/2021	S/ 92,000.00	ND

- Resultado = Resultado de las instancias anteriores
- Fecha = Fecha de inicio del proceso
- Monto = Monto pagado por reparación, acuerdo, multa pagada en 2022 (excluir gastos legales)
- Acciones correctivas = Cambios en operaciones, gestión, procesos, productos, socios comerciales, formación o tecnología

SASB FN-CB-510a.1

GRI 2-27

15.2.13. Gobierno Corporativo

Composición del máximo órgano de gobierno									
N.º	Nombre completo	Ejecutivo/no Ejecutivo	Independencia	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Grupos sociales subrepresentados	Competencias relevantes	Representación de los grupos de interés
1	Bazán García, Miguel Angel	No ejecutivo	Sí	27/03/2014	Presidente del CAR y miembro del Comité de Control Interno.	M	Accionistas minoristas - Independiente	Conocimientos y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Accionistas minoristas - Independiente
2	Cigüeñas Guevara, Benedicto	No ejecutivo	Sí	15/04/2015	Miembro del CED	M	Accionistas minoristas - Independiente	Conocimientos financieros y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Accionistas minoristas - Independiente
3	Ferrari De las Casas, Gianfranco Piero Darío	No ejecutivo	Sí	12/05/2020	Vicepresidente del Directorio. Miembro del CED	M	Credicorp	Conocimientos financieros y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp
4	García, María del Carmen	No ejecutivo	Sí	30/03/2022	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Accionistas minoristas - Independiente	Conocimientos y experiencia en aspectos vinculados a transformación digital.	Accionistas minoristas - Independiente
5	Llosa Benavides, Reynaldo Carlos Patricio	No ejecutivo	No	27/03/2018	Vicepresidente del Directorio. Miembro del CED	M	Credicorp	Conocimientos financieros y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp

Composición del máximo órgano de gobierno

N.º	Nombre completo	Ejecutivo/no Ejecutivo	Independencia	Tiempo de permanencia	Cargos y compromisos significativos	Género	Grupos sociales subrepresentados	Competencias relevantes	Representación de los grupos de interés
6	Ríos Briceño, César Gonzalo	No ejecutivo	No	27/03/2018	Miembro del CED y del CAR	M	Credicorp	Conocimientos financieros y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp
7	Rivera Wilson, César Fernando	No ejecutivo	No	27/03/2018	--	M	Credicorp	Conocimientos y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp
8	Romero Belismelis, Luis Enrique	No ejecutivo	No	20/01/2022	Presidente del Directorio y del CED	M	Credicorp	Conocimientos y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp
9	Torres Mariscal, María del Carmen	No ejecutivo	No	27/03/2018	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Credicorp	Conocimientos y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp
10	Zegarra Leyva, Ana María	No ejecutivo	No	1/04/2019	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Credicorp	Conocimientos y experiencia necesarios para ejercer su rol de director.	Credicorp

Comité del máximo órgano de gobierno

N.º	Nombre del Comité	Descripción
1	Comité Ejecutivo del Directorio (CED)	El Comité Ejecutivo constituye un órgano de gobierno deliberante de la gestión administrativa de Banco que reporta al Directorio y se convierte en un órgano de apoyo al cumplimiento de las funciones del Directorio, al velar por el cumplimiento de las políticas de gobierno establecidas, el presupuesto de gastos e inversiones que acompañen los objetivos y metas de Banco, y la implementación del modelo de gestión de negocios, la atención a los clientes y la gestión del capital humano.
2	Comité de Administración de Riesgos del Directorio (CAR)	El Comité de Administración de Riesgos se constituye por potestad del Directorio con la finalidad de apoyarlo en las acciones que permiten asegurar la viabilidad económico-financiera de la organización para enfrentar los riesgos a los que está expuesta. También le permite evaluar y asegurar la adecuada administración de los riesgos a los cuales está expuesta la organización, incorporando de manera específica las actividades vinculadas a los objetivos y desarrollo de los planes y/o actividades del negocio, en consideración a los riesgos asociados con las diferentes áreas de la organización.
3	Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA)	El Comité de Desempeño Social y Ambiental constituye un órgano de gobierno de la gestión de Desempeño Social y Ambiental del Banco que reporta al Directorio. Vela por el cumplimiento del propósito y la aspiración del Banco, al buscar el equilibrio del desempeño financiero y social que asegure la sostenibilidad y la esencia de la línea de negocios de Microfinanzas, alineada a las políticas de gobierno establecidas y al presupuesto de gastos e inversiones que acompañen los objetivos y metas de Banco.

GRI

2-9

GRI

2-13

¿Los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés? Marcar con un Aspa (X)

Tipo de conflicto	Si	No
Pertenencia a distintos consejos directivos		X
Participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés.		X
Existencia de accionistas controladores - mayoritarios.		X
Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.		X

GRI

2-15

Gerencia

Nombre	Cargo
Ichazo Bardales, Humberto Javier	Gerente General
Abril Alvarado, Margherita Ángela	Auditor Interno
Almandoz Luna, Luis Miguel	Gerente General Adjunto de Gestión de Negocios
Buendía Matta, José Jaime	Gerente de División Negocios
Harster Mendoza, Eduardo Werner	Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera
Luperdi Bustos, Silvia Inés	Gerente de División de Tecnología y Operaciones
Morón Pastor, Jorge Gustavo	Gerente de División de Riesgos
Muñiz Carrillo, José Antonio	Gerente de División de Transformación
Portillo Christen, Mariana Andrea	Gerente de División Legal
Rossi Escuza, Renzo	Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano
Sotelo Rebagliati, Carlos Guillermo	Gerente de División de Finanzas

GRI 2-9



15.2.14. Compensaciones órgano de gobierno

Política de compensaciones		
	2022	2022
I. Remuneración fija y remuneración variable.	X	
II. Bonos de inicio de sesión o pagos de incentivos de contratación.	X	
III. Pagos por terminación.	X	
En caso se den pagos por terminación:	2022	2022
Los plazos de preaviso para los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de los del resto de empleados.		X
Las indemnizaciones por cese de los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de las del resto de empleados.	X	
Los miembros del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos salientes reciben retribuciones distintas de Las relacionadas con el período de preaviso.		X
Las cláusulas de mitigación están incluidas en los acuerdos de terminación.	X	
IV. Reintegros.		
V. Beneficios de jubilación.	X	

15.2.15. Ciberseguridad y protección de datos

Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal (PII), número de titulares de cuentas afectados			
Nº de filtraciones	Porcentaje	Cantidad de clientes afectados	Acciones correctivas
405 tarjetas se vieron afectadas por ataques de phishing materializados	0.02 % del total de tarjetas	405	Se han desplegado las siguientes iniciativas: • Campañas de concientización a los clientes • Publicación de avisos en buscadores para priorizar los resultados de búsqueda con la página de Mibanco • Reforzamiento de nuestro servicio de antiphishing y brand protection (interno y por terceros) • Ejecución de baja de páginas fraudulentas identificadas • Reducción de los límites transaccionales

SASB FN-CB-230a.1

Alertas de ciberamenazas	Total	% total
Fuga de bines	2	0 %
No aplica	30	2 %
Actualización de SW	124	7 %
Bloqueo de IOC	619	33 %
Baja de URL/bloqueo de IOC/ fuga de información (Inzafe) (Hispasec)	1,077	58 %
	1,852	100 %

15.3. Indicadores ambientales

15.3.1. Energía

Consumo de energía		
Fuente	Total	% total
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	Gigajulios	6645.6
Diésel	Gigajulios	6425.46
GLP	Gigajulios	46.49
Gasolina	Gigajulios	173.67
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	Gigajulios	549.7
Consumo total de electricidad	Gigajulios	34,109.53
Consumo total de energía	Gigajulios	41,304.86

15.3.2. Emisiones

Intensidad de las emisiones de GEI			
Indicador		2021	2022
Emisiones Alcance 1	Total GEI	721.17	633.30
Total CO ₂	634.84	463.47	
Total CH ₄	0.24	0.11	
Total N ₂ O	3.01	2.07	
Emisiones Alcance 2	Total GHG	1409.72	1900.13
Intensidad Emisiones Alcance 1+2	Intensidad emisiones (tCO ₂ e/miles de bep producidos)		
Intensidad emisiones (tCO ₂ e/t crudo procesado)			
Emisiones Alcance 3	Total GHG	5058.85	6239.84
Uso de productos base ventas			
Uso de productos base energía primaria			
Materias primas: crudo			
Materias primas: hidrógeno			

Gases incluidos en el cálculo de medición de emisiones

Emisiones significativas al aire	2022	Tipo de fuente o actividad que genera la emisión
NOx	0	Emisiones hornos y calderos
SO ₂	0	Emisiones hornos y calderos
Compuestos orgánicos volátiles (COV)	0	Emisiones venteos, fugitivas, hornos y calderos
Partículas (PM)	0	Emisiones regenerador FCC, hornos y calderos
CO	0	Emisiones hornos y calderos



Gases incluidos en el cálculo de medición de emisiones

Requerimiento de información	Tipo de Alcance	Responder aquí
Indique los gases incluidos en el cálculo de las emisiones (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos):	Alcance 1	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC
	Alcance 2	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O
	Alcance 3	CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O
Indique las emisiones biogénicas de CO ₂ (en toneladas de CO ₂ equivalente) derivadas de la combustión o biodegradación de la biomasa:	Alcance 1	--
	Alcance 3	--
Indique el año base para el cálculo de emisiones, una justificación de la selección de dicho año base y las emisiones en el año base en toneladas de CO ₂ equivalente:	Alcance 1	Se tomará como referencia el Año 2022, como año base para alcanzar la carbono neutralidad 2032
	Alcance 2	Se tomará como referencia el Año 2022, como año base para alcanzar la carbono neutralidad 2032
	Alcance 3	Se tomará como referencia el Año 2022, como año base para alcanzar la carbono neutralidad 2032
Indique la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG (Ver lista de fuentes):	Alcance 1	Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5
	Alcance 2	Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5
	Alcance 3	Se tomo en consideración el PCG del IPCC AR5, se consideraron los factores de emisión de DEFRA, UK government

Actividades relativas a emisiones indirectas GEI

Indique las principales categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo y las toneladas de CO₂ equivalente de cada una:

Lista de fuentes

- (x) Bienes y servicios - upstream
- (x) Operaciones relacionada con energía y combustible (no incluido en alcance 1 y 2)
- (x) Viajes de negocios
- (x) Desplazamiento del personal al trabajo

Operaciones relacionadas con energía y combustible (No incluido en el alcance 1 y 2). En esta categoría se considera la energía utilizada en home office, tiene un equivalente a 117.85 TN CO₂e.

Bienes y servicios upstream: se considera papel, agua y residuos. Equivalente a 557.96 TN CO₂e

Viajes de negocio: Se considera el hospedaje, Viaje aéreos, viajes terrestres y mensajería equivalente a 400.61 TN CO₂e

Desplazamiento del personal a trabajo: Considera el recorrido de los colaboradores a su puesto de trabajo, considera un equivalente de 4994.41 TN CO₂e.



Contacto

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 nuestra Memoria Integrada 2022 puedes
contactar a

prensa@mibanco.com.pe

Para acceder a las últimas noticias sobre Mibanco,
visita

www.mibanco.com.pe

GRI 2-3



Elaborado, diseñado y diagramado con la asesoría
de Avanza Sostenible.

www.avanzasostenible.com