

Memoria Integrada 2021



* Gráfica principal de la campaña "Nivelemos la cancha"

CONTENIDO

01 **DECLARACIÓN DE
RESPONSABILIDAD**

02 **CARTA DEL PRESIDENTE
DEL DIRECTORIO**

03 **NUESTRO BANCO**

04 **GOBIERNO
CORPORATIVO**

05 **NUESTRO ENFOQUE
ESTRATÉGICO**

06 **NUESTRA GESTIÓN
DEL NEGOCIO**

07 **NUESTRA GENTE**

08 **NUESTRA PROPUESTA DE
VALOR PARA EL CLIENTE**

CONTENIDO

09 **NUESTRO COMPROMISO
CON LA SOCIEDAD**

10 **NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL**

11 **NUESTRA GESTIÓN ÉTICA
Y ANTICORRUPCIÓN**

12 **NUESTROS
PROVEEDORES**

13 **SOBRE LA MEMORIA
INTEGRADA 2021**

14 **ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
E ÍNDICE SASB**

15 **ANEXOS**



01 **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**



01

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 2021. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



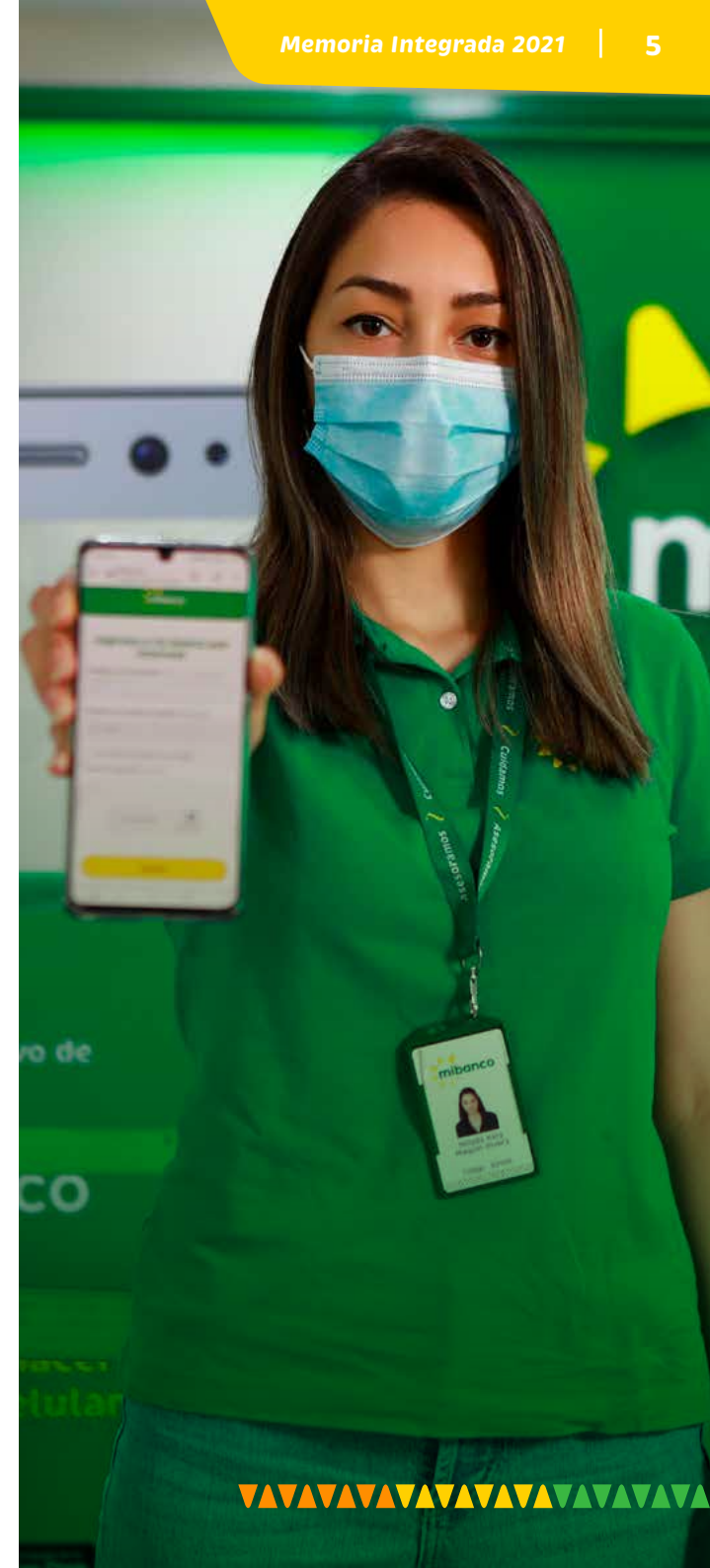
Werner Harster Mendoza

Gerente General Adjunto de
Internacionalización e Inclusión Financiera



Javier Ichazo Bardales

Gerente General





02

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



02

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

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

Desde Mibanco, queremos hacerles llegar nuestro saludo. Esperamos que, tanto ustedes como sus familiares, gocen de buena salud.

En nombre del Directorio, tengo el agrado de presentarles nuestra Memoria Integrada correspondiente al año 2021. Esta consolida la información financiera y no financiera resultante de nuestra estrategia para mantenernos como líderes en microfinanzas.

Durante el año 2021, la economía peruana tuvo una recuperación en el PBI de 13 %, luego de un año en la que se vio seriamente afectada por los efectos del COVID-19 y las medidas dispuestas por el Gobierno para hacerle frente. Sin embargo, una elevada inflación de 6.4 %, superior al umbral meta del Banco Central de Reserva de 3.0 %, entre otros indicadores, afectaron la capacidad adquisitiva de los peruanos. Ello generó un resultado moderado en el sistema financiero.

En ese escenario, fuimos fieles a nuestro propósito “Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y su progreso, aportando juntos al crecimiento del país”. De esa manera, dirigimos nuestros esfuerzos para liderar la inclusión financiera e impulsar el progreso de

los emprendedores, para ser líderes regionales en experiencia en microfinanzas y en tener modelos de negocio escalables y eficientes para recuperar la dinámica comercial anterior a la crisis sanitaria.

Brindamos la mejor experiencia a nuestros clientes

Somos una organización enfocada en nuestros clientes y en brindarles soluciones de acuerdo a cada una de sus necesidades. Durante el 2021, alcanzamos 903,109 clientes de crédito y 30 % NPS de satisfacción gracias a, entre otros, la buena orientación de nuestros asesores de negocio (AdN) y la velocidad en el proceso de evaluación de créditos.

Al cierre del 2021, contamos con 158,871 créditos reprogramados para 151,045 clientes que, en total, suman S/ 2,533,606,422 (incluyendo los programas de Gobierno). Asimismo, en el 2021 reprogramamos 69,492 créditos por S/ 1,449,762,325 de los cuales 26,755 créditos -equivalentes a S/ 737,890,800- provienen de recursos propios.

Por otra parte, en el 2021, mejoramos nuestros canales digitales y alternativos. Esto nos permite brindar una experiencia extraordinaria de servicio y un acceso fácil al sistema financiero, a la vez que maximizamos la



eficiencia de nuestra fuerza comercial. Gracias a ello logramos 571,427 afiliaciones a nuestras plataformas digitales APP Mibanco y Mibanco por Internet, logrando el 15 % de participación en los desembolsos del banco. Adicionalmente, afiliamos a 155,120 clientes a Yape, con lo cual nos hemos convertido en un importante aliado para garantizarles la mejor experiencia digital para el crecimiento de sus negocios.

Contribuyó con este logro la gestión de alianzas comerciales. La integración a ecosistemas digitales como Alicorp y Uber, el empleo de herramientas digitales como URPI y la consolidación del nuestro ecosistema Yevo, con el que alcanzamos 36,963 afiliados.

El desarrollo de estas herramientas digitales también contribuye con el cumplimiento de nuestro compromiso por el desarrollo inclusivo. En ese sentido, impulsamos la inclusión financiera y la bancarización. En el 2021, alcanzamos 77,542 clientes bancarizados del activo, donde resaltaron nuestros productos Crediagua y Crédito Mujer, con los cuales alcanzamos 8,130 y 4,174 clientes bancarizados, respectivamente, y por los cuales recibimos el reconocimiento de Creatividad Empresarial 2021.

Además de ello, desarrollamos los programas piloto canal Juniy, para venta remota de todos los productos de Mibanco, y Mi Efectivo Semilla, proceso 100 % digital *online* para el financiamiento desde nuestra web, con la finalidad de facilitar el acceso y de ampliar nuestro alcance a las personas que se encuentran en la base de la pirámide.

Adicionalmente, en sintonía con nuestra estrategia de inclusión, nos propusimos rehabilitar a determinados clientes castigados mediante la educación financiera, gestión empática y la oportunidad de un nuevo crédito, para así lograr que continúen con su historial de progreso. De esta forma nace el proyecto A-morosos, para clientes con más de 120 días de atraso, principalmente. El resultado: en 2021 logramos firmar 233 convenios con clientes que buscan su recuperación, 73 de los cuales se encuentran cancelados, lo cual representa S/ 435,943 recuperados.

Un componente importante de nuestra estrategia son las iniciativas de educación financiera. Para ello desplegamos esfuerzos e implementamos alianzas estratégicas que nos permitan llegar a un mayor número de clientes y emprendedores a nivel nacional. En este esquema, el componente digital también cumple un rol importante para la reinversión de sus negocios. Así, a través de los programas Voluntariado Munay, Miconsultor, Consultorio Financiero, el Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital, los talleres de Aprendiendo con los Expertos y las alianzas con entidades e instituciones como la Municipalidad de Lima, Industrias San Miguel, Centrum PUCP, Cedro y USAID, pudimos realizar 157,493 capacitaciones a emprendedores.

“Durante el 2021, alcanzamos 903,109 clientes de crédito y 30 % NPS de satisfacción gracias a, entre otros, la buena orientación de nuestros asesores de negocio (AdN) y la velocidad en el proceso de evaluación de créditos”

Acompañando a nuestros colaboradores

No quisiera dejar de resaltar la labor que cumplieron nuestros colaboradores durante el 2021, cuando demostraron -una vez más- que son el soporte de nuestra estrategia y pilar fundamental de nuestra cultura.

En tal sentido, en medio de una pandemia que aún no acaba, acompañamos a todos nuestros colaboradores durante los momentos difíciles que puedan haber atravesado en este año. Especialmente en el caso de las familias de nuestros 13 compañeros que fallecieron por COVID-19 durante el 2021. Para los hijos de estas 13 personas diseñamos un programa de becas de estudio, con el fin de cubrir su educación primaria y secundaria, así como un seguro de salud hasta que cumplan la mayoría de edad.

De otro lado, es preciso recordar también que en Mibanco trabajamos constantemente para tener un ambiente laboral seguro y saludable. Por ello desarrollamos el programa Cuidamos de Corazón, dirigido al cuidado de la salud de nuestros colaboradores y acompañamiento a quienes dieron positivo a COVID-19. Este programa incluyó también el desarrollo de *mindsets* y habilidades profesionales dentro del proceso de transformación del banco, además de la organización del Primer Festival de la Transformación, espacio diseñado para desarrollar capacidades y agilidad en los más de 2,000 colaboradores participantes de Perú y Colombia. El programa también consideró brindar herramientas para el desempeño de sus funciones y la cobertura de los gastos del trabajo remoto. Finalmente, el programa ofrece pautas y consejos para mejorar el equilibrio laboral - familiar y brinda beneficios de tiempo libre con el fin de lograr la desconexión efectiva de la oficina.

Otra iniciativa con la que nos propusimos mejorar la experiencia laboral fue el programa Liderazgo que Transforma Vidas, para fortalecer las capacidades de más de 1,100 líderes a través de talleres y sesiones de *coaching* grupal. En este programa creamos espacios donde, tanto el Gerente General como el Gerente de la División de Negocios, escuchan y buscan soluciones a las inquietudes de 247 gerentes de agencia y así brindar el soporte emocional necesario para contener a sus equipos. Este programa obtuvo el premio Liderando el cambio en la adversidad, de parte de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), el mismo que reconoce las mejores prácticas implementadas durante la crisis sanitaria y el esfuerzo de la empresa por adaptar y potenciar sus iniciativas en medio de la coyuntura en favor de sus colaboradores.

En cuanto a la gestión y evaluación del talento, contamos con la Universidad Mibanco. Esta ofrece 7 facultades que acompañan al colaborador en su permanencia en el banco. De esa forma hemos ejecutado 142 actividades de aprendizaje -entre programas de capacitación, cursos regulatorios y cursos formativos-, además de talleres orientados a promover la transformación y cambio de *mindset* en los colaboradores. En estas actividades se desplegaron 185,810 horas y obtuvimos 95 % de satisfacción.

No quisiera dejar de mencionar, además, que en este año impulsamos la promoción de una cultura de equidad de género, no discriminación y tolerancia cero frente a las actitudes de acoso, hostigamiento e intimidación de cualquier tipo. Para lograrlo, realizamos diagnósticos de brecha salarial entre hombres y mujeres de mandos medios y sobre signos de cultura

masculinizada. Asimismo, implementamos el comité de Equidad de Género y la Política de Equidad de Género, aplicamos la encuesta ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) e implementamos el programa de Equidad de Género, iniciativa del Grupo Credicorp, por una real igualdad de oportunidades sin discriminación por género.

Gestión organizacional

El 2021 fue el año de la implementación de nuestra estrategia de Sostenibilidad, la misma que contribuye con la estrategia de sostenibilidad de Credicorp. Nos enfocamos, principalmente, en las plataformas de Inclusión financiera, Educación financiera, Oportunidades y productos para mujeres y Ayudar a los negocios a crecer. En esa misma línea también identificamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Esta gestión nos ha permitido fortalecer nuestro portafolio de productos inclusivos, desarrollar iniciativas para los clientes de la base de la pirámide, un mayor alcance de nuestros programas de educación financiera, entre otros.

Cabe destacar que este último año obtuvimos la calificación de A en la evaluación del Rating Social, estándar que mide nuestro desempeño social, donde resaltó el gobierno de sostenibilidad implementado, tanto en Mibanco como a nivel corporativo y el despliegue desarrollado durante la pandemia con foco en clientes y colaboradores.

En este año, además, adoptamos formas ágiles de trabajo y nuevas estructuras de gestión a través de tribus de negocios como parte de la estrategia de transformación que nos acerquen a nuestros clientes y nos ayuden en

la construcción de modelos de evaluación que no requieran atención presencial.

Asimismo, modificamos el Estatuto Social del Banco a fin de permitir la celebración de juntas generales de accionistas no presenciales y/o mixtas.

Gestión económico-financiera

Inscribimos un acuerdo de reducción de capital, acordado mediante Junta General de Accionistas No Presencial de fecha 4 de febrero de 2021, para la constitución de provisiones voluntarias, con lo que el capital social queda en S/ 1,714,577,035.00.

Registramos una utilidad neta de S/ 179.1 millones, obteniendo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 8.3 % y sobre los activos (ROA) de 1.2 %.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,085.4 millones a diciembre del 2021, con un incremento de S/ 10.5 millones con respecto al año anterior. Esto se debió, principalmente, a la mayor proporción de créditos de fondos propios, menor extorno de intereses vencidos por reprogramados COVID-19 y mejor gestión de precios.

Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 244.8 millones, con lo que disminuyó en S/ 133 millones el menor costo de los fondos, pese a que la tasa de referencia se incrementó durante los últimos meses del 2021.



El costo de provisión a diciembre del 2021 fue de S/ 446.6 millones, con una disminución de S/ 279.6 millones, principalmente debido a los mayores niveles de cartera castigada y liberación de provisiones voluntarias que se habían adelantado a la percepción de mayor riesgo de nuestra cartera por COVID-19 durante el 2020.

En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 109.5 millones, lo cual refleja un incremento en S/ 19.1 millones, principalmente a causa de mayores ingresos de seguros obligatorios y optativos relacionado con los mayores desembolsos recurrentes. Por otro lado, los gastos administrativos sumaron S/ 1,045.8 millones, equivalente a un incremento de S/ 75.4 millones, debido a mayores provisiones para contingencias y distribución de utilidades, así como también ejecución de iniciativas estratégicas y campañas de marketing.

Gestión ambiental y con la comunidad

Medimos nuestra huella de carbono por segunda vez, cuyos resultados nos permitirán plantearnos metas para reducir nuestro impacto ambiental, tal como sucede con las mejores entidades financieras a nivel mundial.

Asimismo, desarrollamos nuestra red de voluntariado alcanzando 903 voluntarios a nivel nacional, los cuales prestaron 11,276 horas con el propósito de acompañar y asesorar emprendedores en la gestión de sus negocios.

Participamos en la campaña de recaudación y comunicación de la Liga Peruana Contra el Cáncer, la Colecta Pública Digital 2021. Asimismo, concretamos una donación de S/ 90,070 para la Teletón 2020 y la Teletón Bicentenario 2021.

Este 2021, nos ha presentado retos importantes que los hemos afrontado como equipo. Por eso, a nombre de todo el Directorio, quiero felicitar y agradecer a nuestros colaboradores que han demostrado compromiso y dedicación para cumplir con nuestro propósito y misión social. Así también, agradezco a nuestros clientes, por su confianza en seguir trabajando juntos por el crecimiento de nuestro país.

Finalmente, quiero aprovechar para dedicar un especial agradecimiento a Walter Bayly Llona, quien fuera Presidente del Directorio de Mibanco hasta el 1 de enero de 2022, un líder excepcional con una destacada trayectoria que marcó la historia de Mibanco y Credicorp. Todo lo mejor para él. (GRI 102-14)

Luis Enrique Romero Belismelis

Presidente del Directorio



24

regiones atendidas



301

agencias a nivel nacional



9,878

colaboradores

03 NUESTRO BANCO

mibanco



03 NUESTRO BANCO

3.1. Quiénes somos

Somos una organización de microfinanzas multicultural y diversa con 9,878 colaboradores distribuidos en todo el país.

3.1.1. 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 micro-finanzas 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.

(GRI 102-16)

En el 2021, continuamos asumiendo el desafío del contexto COVID-19 para seguir reinventándonos, de modo que nuestro propósito y aspiración logren un buen índice de recordación, apropiación y orgullo. Para afianzar la Cultura Mibanco desarrollamos las siguientes iniciativas:

Programa de actores culturales y reuniones de cultura

Este 2021, tras la pausa originada el primer año de la pandemia, retomamos nuestras reuniones de cultura con el programa Embajadores. Éste consiste en contar con un Embajador de Cultura en cada agencia de Mibanco, quien es un referente de los principios culturales y se encarga de hacernos vivir el Modo Mibanco día a día, promoviendo un buen clima laboral.

Ellos reciben la guía y acompañamiento de los Mentores de Cultura, que son los embajadores con más experiencia y que trabajan con un grupo de colaboradores provenientes de diferentes agencias por territorio. Gracias a los embajadores, todos los meses tenemos las reuniones de cultura, un espacio en el que compartimos nuestras ideas sobre el Modo Mibanco y nos conectamos como equipo.

Evaluación de desempeño

Convencidos de que las personas con tradición, costumbres y formas de comunicación generan una cultura, en el 2021 migramos parte de nuestro proceso de evaluación de desempeño a la medición de conductas y comportamientos, basada en nuestros principios culturales. (GRI 102-16)

3.1.2. Presencia en Perú

Contamos con la mayor red de atención en el segmento de microfinanzas del Perú: 24 regiones gozan de la atención de nuestra red de agencias y oficinas compartidas con el Banco de la Nación. También atendemos a nuestros clientes a través de nuestra banca por Internet, aplicación Mibanco y banca por teléfono, además a través de los agentes corresponsales del Banco de Crédito del Perú (BCP), así como KasNet y los cajeros automáticos (ATM¹) del BCP. Trabajamos permanentemente por sumar más puntos de atención con el propósito de llegar a más peruanos. (GRI 102-7) (GRI 102-8)

¹ Cajeros automáticos, o ATM, por sus siglas en inglés (Automated Teller Machine)



Red de agencias, oficinas y otros canales de atención



301

agencias



35

oficinas compartidas
con el Banco de la
Nación



19,685

agentes
corresponsales:

- ▶ Agentes BCP: 7, 054
- ▶ Agentes Kasnet: 12,631



Canales digitales

App Mibanco
Móvil y Mibanco
por Internet



2,060

ATM BCP

Apertura de agencias en el 2021



Oficina Especial (OE)
en Puente Piedra

Cierre de agencias en el 2021



Lima

Agencias Gamarra,
Pampas, Pro, Lurín y
Puente Piedra Matriz



Áncash

Agencia Huaraz
Matriz y Chimbote
Matriz



Tacna

Agencia Tacna



La Libertad

Agencia El Porvenir



Piura

Agencia Piura
Centro



Puno:

Agencias Puno y
Juliaca Matriz



Ica

Agencia Ica



Junín

Agencia El Tambo

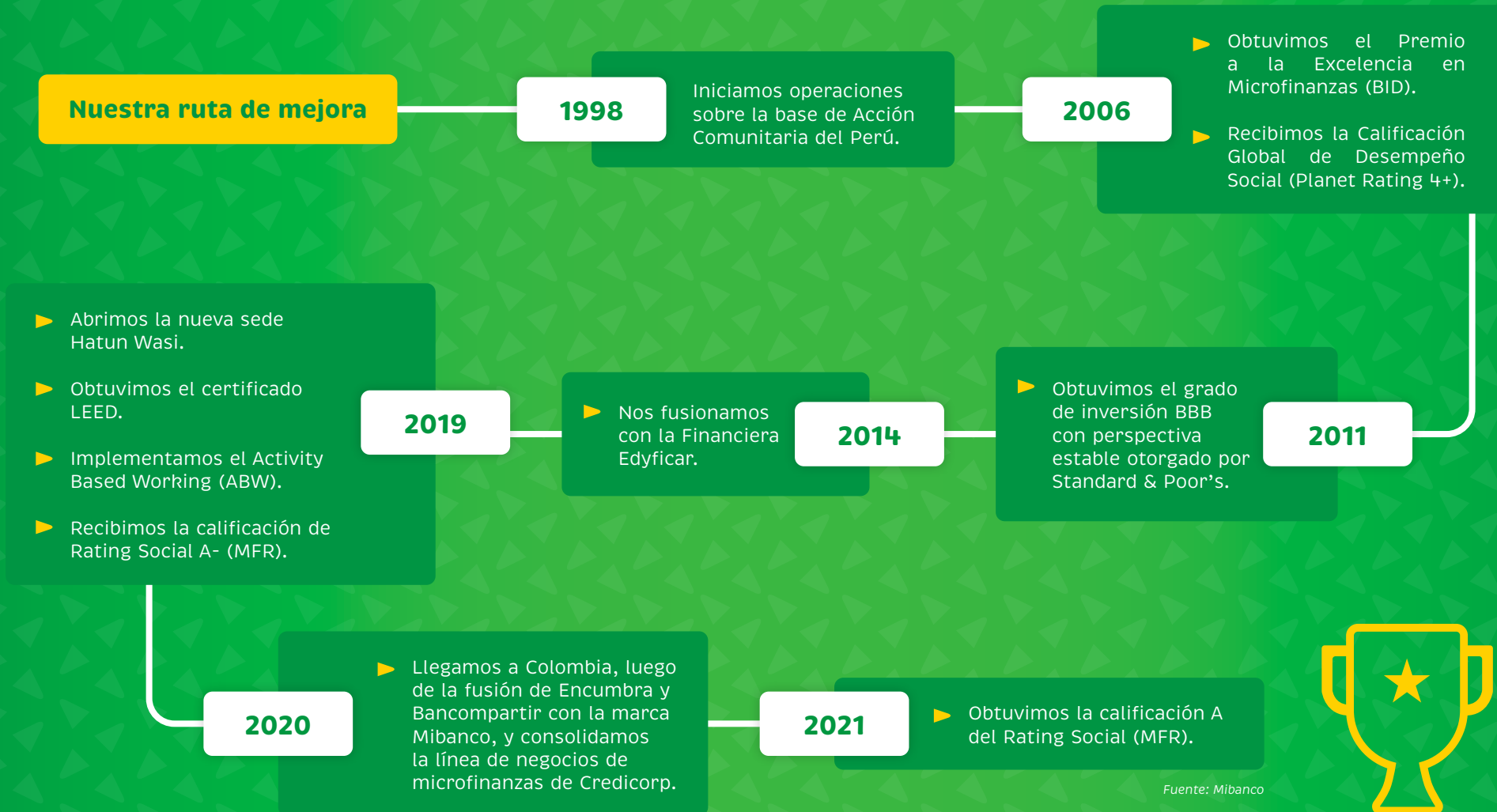


Loreto

Agencias Iquitos

En total, contamos con 301 agencias y oficinas a nivel nacional, entre 269 agencias, 15 oficinas especiales, 16 oficinas informativas y 1 oficina administrativa. Aunque cerramos 15 agencias, estas zonas no han dejado de ser atendidas ni recibir los servicios del banco. (GRI 102-4) (GRI 102-6)

3.1.3. Nuestros principales hitos



3.2. Reconocimientos, premios, certificaciones

Premio Effie Awards



Effie de Bronce en la categoría Servicios Financieros

Campaña No Podrán Pararnos, diseñada para brindar soluciones financieras, digitales y no financieras a nuestros clientes, acompañándolos en su reinversión y recuperación durante la emergencia sanitaria del COVID-19.

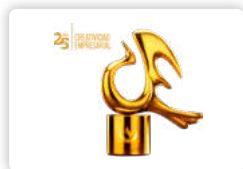
Premio de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE)



Premio en la categoría Desarrollo de Liderazgo

Fuimos reconocidos por contar con el mejor programa de desarrollo de habilidades blandas en liderazgo para quienes tienen la responsabilidad de gestionar personas: Liderazgo que transforma vidas. Su objetivo fue fortalecer las habilidades de liderazgo en un mundo cambiante que exige líderes más empáticos y al servicio de sus equipos, capaces de guiarlos para afrontar los cambios y gestionarlos en un entorno remoto.

Creatividad Empresarial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)



Premio en la categoría Servicio al cliente

Nuestro producto Crédito Mujer fue reconocido por empoderar a más de 136,000 mujeres en los últimos 4 años, quienes hoy gozan de su independencia financiera y social. El 30 % accedió por primera vez a un crédito.

Creatividad Empresarial de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)



Premio en la categoría Servicios Bancarios Financieros y de Seguros

Nuestro producto Crediagua fue reconocido por impactar en la calidad de vida de más de 2.8 millones de peruanos y peruanas en los últimos 5 años, quienes hoy tienen acceso a los servicios de agua y desagüe.

MicroFinanza Rating



Calificación A por la gestión de desempeño social

Fuimos reconocidos por nuestro sistema de gobierno, por el compromiso con la protección del cliente, por el equilibrio de género de nuestro personal, por el liderazgo en el segmento MYPE y alcance a nivel nacional, así como por la variada oferta de servicios financieros y digitales a diferentes perfiles de clientes.

The Smart Campaign



Certificación en Principios de Protección al Cliente

Fuimos reconocidos por el cumplimiento de los siete principios de protección al cliente como diseño y distribución apropiada de productos, prevención del sobreendeudamiento, transparencia en los precios y costos de los productos ofrecidos, trato respetuoso, privacidad de la información personal y mecanismos para resolución de quejas.



Juntas Generales de Accionistas

Se aprobaron JGA no presenciales



Nuevas estructuras de gobierno

4 Tribus de Negocio reemplazaron a la Gerencia de Marketing

04 GOBIERNO CORPORATIVO



04 GOBIERNO CORPORATIVO

4.1. Enfoque de gobierno

Construimos un Gobierno Corporativo sobre la base de nuestro propósito, aspiración y principios culturales. Así garantizamos que todos los órganos de gobierno operen bajo una misma filosofía y con un mismo objetivo.

Participamos del Comité de Sostenibilidad Corporativo, donde 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, ya que este importante documento establece los principales roles, funciones y obligaciones de los órganos de gobierno, promoviendo su más alto nivel de desempeño en línea con las normas legales vigentes y las mejores prácticas de buen gobierno corporativo. (No GRI Gobierno Corporativo)

Durante el 2021 obtuvimos los siguientes logros:

Inscribimos el aumento de capital por capitalización de utilidades por el importe S/ 382,884,323.00, acordado en la Junta Obligatoria Anual de fecha 12 de mayo de 2020, incrementándose el capital social a S/ 1,621,631,486.00.

Inscribimos el aumento de capital por nuevos aportes, aprobado en el Directorio de Mibanco de fecha 19 de noviembre del 2020, previa delegación de la Junta General de Accionistas (JGA) de fecha 9 de noviembre del 2020, incrementándose el capital social a S/ 1,815,907,454.00.

Inscribimos un acuerdo de reducción de capital, acordado mediante Junta General de Accionistas No Presencial de fecha 4 de febrero de 2021, para la constitución de provisiones voluntarias, quedando el capital social en S/ 1,714,577,035.00.

Modificamos el Estatuto Social del Banco a fin de permitir la celebración de juntas generales de accionistas no presenciales y/o mixtas.

Mecanismos de evaluación

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. Esta reunión anual también convoca al Directorio, los Directores y Comités de Directorio durante sus años de gestión.

De otro lado, en cumplimiento con el sistema de gobierno y la aprobación de la Junta General de Accionistas, el Directorio propone los resultados económicos, la Memoria Anual, el Balance General, el Estado de Ganancias y Pérdidas, así como el detalle de la gestión social de cada año, donde se evalúa el desempeño que tuvo el Directorio para el cumplimiento de los objetivos trazados. (No GRI Gobierno Corporativo)

Cambios en la estructura de gobierno

Debido a la crisis sanitaria del COVID-19, desde el 2020 activamos el Comité de Crisis para la adopción de medidas de forma inmediata y urgente. A la fecha, dicho comité sesiona a requerimiento, debido a que incorporamos en nuestra gestión diaria los temas vinculados con la prevención, atención o mitigación del COVID-19 y sus efectos.

Participamos en el Comité de Sostenibilidad Corporativo el cual propone, revisa y monitorea las buenas prácticas de gobernanza corporativa dentro del Grupo, incluyendo nuevas funciones en relación con el Programa de Sostenibilidad de Credicorp.

En cuanto a los cambios gerenciales, eliminamos la Gerencia de División de Marketing que reportaba a la Gerencia General Adjunta de Gestión de Negocios, creando en su lugar las siguientes Tribus de Negocios:



Tribu de Productos y Segmentos



Tribu de Canal Tradicional



Tribu de Canales Digitales y Socios



COE de Experiencia al Cliente

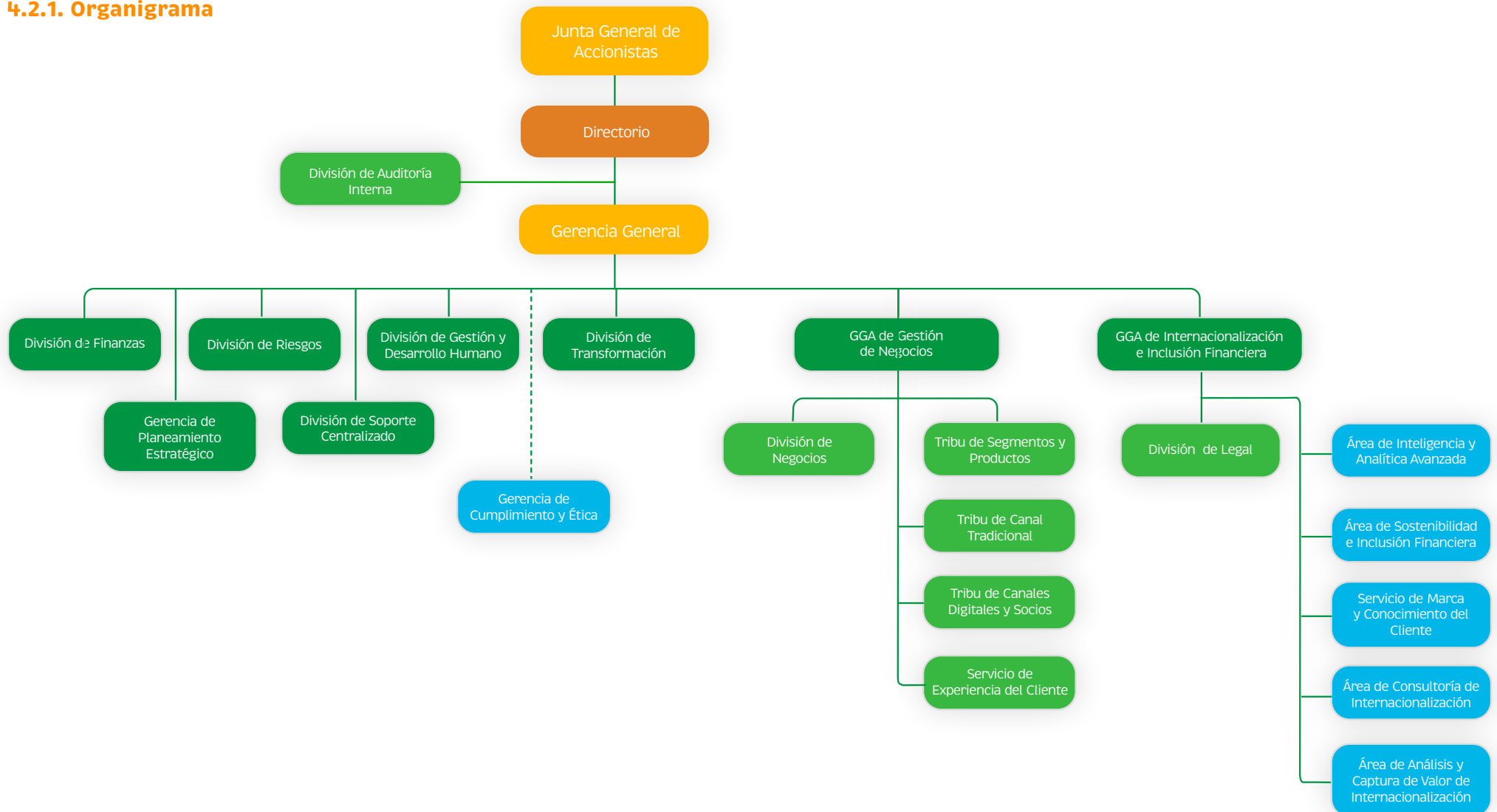
Asimismo, el Comité de Desempeño Social y Ambiental mantuvo su rol como instancia de gobierno en Mibanco y, a partir de junio del 2021, se incorporó a la Gerencia de Sostenibilidad de Credicorp como miembro invitado de sus sesiones. (No GRI Gobierno Corporativo) (No GRI GC1)

4.2. Órganos de gobierno

Nuestros principales órganos de gobierno son la Junta General de Accionistas (JGA), el Directorio y sus comités, y la Gerencia. Cada órgano está comprometido con los objetivos estratégicos de Mibanco, buscando que más personas puedan acceder a servicios financieros de calidad. (GRI 102-18)



4.2.1. Organigrama



Fuente: Mibanco

4.2.2. 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. Le sigue el Grupo Crédito S.A., que mantiene el 4.99 %. El restante 0.08 % pertenece a diversos accionistas minoritarios.

En Mibanco estamos comprometidos con el principio de trato justo y equitativo entre accionistas, incluidos los minoritarios. Así, la Política Corporativa de Relaciones con Inversionistas incluye una sección sobre los lineamientos de atención al accionista minoritario, con el propósito de asegurar que estos cumplan con los estándares de Buen Gobierno Corporativo. Entre los hechos relevantes de este año, en la Junta General de Accionistas de fecha 4 de febrero del 2021 se acordó reducir el capital social por un monto de S/ 101,330,419 (Ciento un millones trescientos treinta mil cuatrocientos diecinueve y 00/100 Soles), así como reducir la cuenta patrimonial de capital adicional, denominada Primas de Emisión, en la suma de S/ 298,669,581.34 (Doscientos Noventa y Ocho Millones Seiscientos Sesenta y Nueve Mil Quinientos Ochenta y Uno con 34/100 Soles), para la constitución de provisiones voluntarias, de conformidad con lo señalado en el Oficio Múltiple SBS N° 42138-2020. Por tanto, el capital social de Mibanco fue de S/ 1,714,577,035 (Mil setecientos catorce millones quinientos setenta y siete mil treinta y cinco y 00/100 Soles) al cierre de marzo del 2021.

Posteriormente, en la JGA de fecha 31 de marzo del 2021 se acordó modificar el Estatuto Social a fin de permitir la celebración de juntas generales de accionistas no presenciales y/o mixtas. (GRI 102-10)

4.2.3. Directorio

El Directorio tiene la responsabilidad de velar por los derechos de los accionistas en su conjunto y por la sostenibilidad del banco. Está conformado por 9 miembros titulares, siendo 2 de ellos independientes, y 1 es miembro suplente. Cabe precisar que los directores independientes fueron seleccionados por su prestigio e independencia económica, por no haber tenido vinculación con la empresa y su administración, grupo económico o sus accionistas principales en los 3 años anteriores a su designación.

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

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

Asimismo, el Directorio al igual que las otras empresas subsidiarias de Credicorp ha delegado funciones a los siguientes comités corporativos: el Comité de Auditoría Corporativo, el Comité de Riesgos Corporativo, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones Corporativo, y el Comité de Sostenibilidad Corporativo. (GRI 102-18)



Composición del Directorio

Nombre	Descripción
Walter Bayly Llona	Fecha de nacimiento: 09/04/1956 Director Titular y Presidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Gerente General de Credicorp y Presidente de Directorio de Prima AFP, Miembro del Directorio de Pacífico Peruano Suiza hasta el 1 de enero de 2022.
Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	Fecha de nacimiento: 13/04/1965 Director Titular y Vicepresidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Gerente General de Credicorp Ltd. desde el 1 de enero de 2022. Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia S.A., Director en Inversiones Credicorp Bolivia S.A., entre otros. Anteriormente, se desempeñó como Gerente General del Banco de Crédito del Perú S.A. Administrador, con MBA en Finanzas y Mercadeo en J.L. Kellogg Graduate School of Management Northwestern University.
Benedicto Cigüeñas Guevara	Fecha de nacimiento: 20/01/1942 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 año 2004. Anteriormente, fue Viceministro de Economía y de Hacienda desde 1979 hasta 1981. Economista de la Universidad Católica del Perú con Master por el Colegio de México. Cuenta con estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanzas del Estado - Chile y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura - Perú.
Fernando Dasso Montero	Fecha de nacimiento: 18/05/1965 Director Titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Director de las siguientes empresas del Grupo CREDICORP: Prima AFP, Inversiones Credicorp Bolivia S.A., Banco de Crédito de Bolivia S.A., entre otras. Anteriormente ha ocupado el cargo de Gerente de Finanzas de CREDICORP y Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú. Administrador de Empresas por la Universidad del Pacífico y Maestría en Administración de la Universidad de Pennsylvania Wharton Graduate School of Finance.

Nombre	Descripción
Miguel Angel Bazán García	Fecha de nacimiento: 07/07/1954 Director Independiente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Profesor PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura. Director en la Compañía Industrial Nuevo Mundo S.A. y Hersil S.A. Laboratorios Industriales Farmacéuticos. Asimismo, ha ejercido diversos cargos directivos en empresas tales como Ajegroup, Quimpac, Grupo Hochschild, Drokasa Perú y Agroksa. Ingeniero Mecánico - Pontificia Universidad Católica del Perú, Master en Economía y Dirección de Empresas - IESE Instituto de Estudios Superiores de la Empresa - Universidad de Navarra.
César Gonzalo Ríos Briceño	Fecha de nacimiento: 20/10/1961 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 de 2018. Director de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Grupo Crédito S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria, entre otras. Master en Administración ESAN - “Escuela de Administración de Negocios para Graduados”; Lima, Perú, 1993. Bachiller en Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 1990
Reynaldo Carlos Patricio Llosa Benavides	Fecha de nacimiento: 01/06/1961 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 de 2012. Anteriormente, el Sr. Llosa ocupó diferentes cargos en 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, EE. UU. y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (J.L. Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois, EE. UU.)

Nombre	Descripción
César Fernando Rivera Wilson	Fecha de nacimiento: 08/10/1964 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 con un máster en Administración de Negocios por ESAN.
Ana María Zegarra Leyva	Fecha de nacimiento: 28/10/1958 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. desde el 2 de marzo de 2015 y se desempeñó como Directora Ejecutiva de Financiera Edyficar S.A. desde el 31 de octubre de 2007. Fue Coordinadora de Proyectos de Pequeños Negocios de CARE Perú de 1990 a 1997, así como Consultora especializada en Programas de Crédito y ha participado en eventos locales e internacionales en temas relacionados a Financiamiento, Pequeñas Empresas, Evaluación Financiera y Gestión de Programas de Crédito para Pequeñas y Medianas Empresas. Licenciada en Ingeniería Económica por la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI) y Licenciada en Dirección Corporativa por la Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC).
María del Carmen Torres Mariscal	Fecha de nacimiento: 14/05/1973 Director Suplente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente de la División de Riesgos Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú S.A. Administradora de Empresas y MBA en <i>Kellogg Graduate School of Management and Master of Science in Business Analytics</i> de la Universidad de Nueva York.

Fuente: Mibanco

4.2.4. Gerencia

► **Sr. Javier Ichazo Bardales**

Gerente General

► **Sr. Luis Almandoz Luna**

Gerente General Adjunto de
Gestión de Negocios

► **Eduardo Werner Harster
Mendoza**

Gerente General Adjunto de
Internacionalización e Inclusión
Financiera

► **Sr. Carlos Guillermo Sotelo
Rebagliati**

Gerente de la División de Finanzas

► **Sr. Jorge Gustavo Morón
Pastor**

Gerente de la División de Riesgos

► **Sr. Renzo Rossi Escuza**

Gerente de la División de Gestión
y Desarrollo Humano

► **Sr. José Javier Ortiz
Fuentes**

Gerente de la División de Soporte
Descentralizado

► **Sr. José Antonio Muñoz
Carrillo**

Gerente de División de
Transformación

► **Sra. Mariana Andrea
Portillo Christen**

Gerente de la División Legal

► **Sr. José Jaime Buendía
Matta**

Gerente de División de Negocios

► **Sra. Margherita Ángela
Abril Alvarado**

Auditora Interna

► **Sra. Nancy Tueros Chia de
Miranda**

Gerente de Planeamiento
Estratégico

(GRI 102-18)



903, 109

Clientes de activo



1,475,657

Clientes del pasivo



Estrategia de Sostenibilidad

4 plataformas de trabajo y 8 ODS abordados



Innovación y transformación

Alcanzamos 36,963 emprendedores afiliados a YEVO, nuestro ecosistema PYME

05 NUESTRO ENFOQUE ESTRATÉGICO



05 NUESTRO ENFOQUE ESTRATÉGICO

5.1. Estrategia de negocio

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

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



Experiencia del cliente



- ▶ Brindamos soluciones y/o productos según las necesidades de los clientes: líneas de crédito, créditos aprobados (Khuska y Rapiditos) y reprogramaciones de programas del Gobierno (Reactiva/FAE) y reprogramaciones con recursos propios.
- ▶ Velamos por la salud financiera de los clientes evitando el deterioro de su calificación en el sistema financiero al fomentar la reactivación de sus negocios: asesoría digital y financiera.
- ▶ Mantenemos el vínculo con Mibanco sin presencia física en las agencias, evitando la exposición al contagio: habilitadores digitales (App Mibanco, Yape y Culqi) y canales alternativos.

Experiencia del colaborador



- ▶ Cuidamos el bienestar de colaboradores y sus familias a través de la asistencia alternada, respetando el aforo y distanciamiento social.
- ▶ Implementamos el mecanismo de evaluación remota sin necesidad de visita física.
- ▶ Promovemos el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad establecidos para la Red de Agencias.

Adaptabilidad con agilidad en el modelo de negocio



- ▶ Innovamos y mejoramos los procesos de manera eficiente, asegurando la continuidad del negocio gracias al nuevo modo de operar ante el COVID-19 (URPI, Escritorio Remoto, Desembolso 5K, entre otros).

A partir de estos lineamientos, establecimos 3 objetivos estratégicos.



5.1.1. Implementación del enfoque de negocio

En el 2021 nos trazamos el objetivo de recuperar la dinámica comercial del 2019 -antes de la crisis sanitaria- tanto en productividad como en monto de desembolsos, para lo cual aplicamos la siguiente estrategia en diversos frentes.

- Un modelo de gestión integral que incluye un proceso de certificación de todas las agencias de Mibanco. Esta transición comenzó en julio del 2021, habiendo visitado el 71 % de agencias (193 en total) que fueron certificadas en dicho modelo de gestión.
- Implementamos habilitadores digitales (Escritorio Remoto, Evaluación Remota Digitalización de Proceso Documentario y URPI) y productos digitales de autoservicio (App y Homebanking). En total, nuestros clientes realizaron 149,481 operaciones digitales entre enero y diciembre.
- Impulsamos la bancarización con la especialización de equipos comerciales enfocados en captar nuevos clientes para Mibanco y, en general, para el sistema financiero. Es el caso de Fuerza Wanka, especializado en nuevos clientes, y de Fuerza Juniy, dedicado a clientes de la base de la pirámide.
- Construimos e implementamos un nuevo modelo de priorización de la gestión comercial, a través de data y *analytics*.
- Gestionamos la productividad del equipo comercial y logramos que a fines del 2021 se mejore la productividad en 65 % de las operaciones *per cápita* diarias, comparado con Diciembre 2020.



5.1.2. Logros alcanzados en nuestra gestión

A inicios de la crisis sanitaria, atendimos a más de 776,700 de clientes, es decir, al 90 % del portafolio, y les otorgamos un periodo de gracia de hasta 12 meses para cancelar sus operaciones. Nos enfocamos principalmente en los negocios de rubros más vulnerables como turismo, entretenimiento, gimnasios, etc. Adicionalmente, estas soluciones las ejecutamos vía telefónica, de manera que los clientes no tuvieran que acercarse a nuestras agencias, propiciando que se queden en sus casas o negocios.

Con ambas facilidades, nos sumamos a la recuperación de nuestros clientes quienes han reactivado sus negocios y generaron flujos necesarios para mantener una saludable dinámica comercial. Al cierre del 2021, contamos con 158,871 créditos reprogramados para 151,045 clientes que, en total, suman S/ 2,533,606,422 (incluyendo los programas de Gobierno). Asimismo, en el 2021 reprogramamos 69,492 créditos por S/ 1,449,762,325 de los cuales 26,755 créditos -equivalentes a S/ 737,890,800- provienen de recursos propios.

Específicamente sobre los programas de Gobierno Reactiva y FAE MYPE desde junio 2021 comenzamos a reprogramar un nuevo período de gracia relativa. Para tal fin, contactamos a 265,852 clientes que mantenían estos productos por un monto de S/ 2,742,896,857.

Finalmente, entre enero y diciembre del 2021, facilitamos 1,256,301 créditos con recursos propios por S/ 11,844,144,511 millones, de manera que mantenemos una cartera de negocios de 837, 569 mil clientes con crédito y una cartera total de 903, 109.

5.2. Internacionalización de la línea de negocios de microfinanzas

El 2021 representó un importante avance en la consolidación de la marca Mibanco y del modelo de negocios en el mercado de microcrédito en Colombia. Hasta fines de octubre, Mibanco Colombia alcanzó una participación de mercado de 10.07 %, es decir, incrementó 17.8 % respecto al cierre del año anterior (8.55 % en el 2020) y se posicionó como la quinta entidad de microcrédito colombiana

Este logro estuvo apalancado en el incremento de 40.4 % en la productividad de los asesores de negocio respecto al 2020, permitiendo a Mibanco Colombia crecer 22.3 % en cartera y obtener una mayor participación del segmento de microcréditos en las colocaciones totales, que pasó de 71 % a 72.5 % durante los 6 primeros meses del 2021.²

Estos resultados comerciales estuvieron acompañados de un avance en el riesgo de la cartera, que tomó una clara tendencia a la baja gracias a la mejora en la calidad de originación de sus créditos y una mayor efectividad de cobranza.

Entre nuestras principales acciones destacan:

1. El traslado de las mejores prácticas de Mibanco Perú para la correcta implementación del modelo comercial, modelo de riesgos, modelo de cobranzas y la gestión de personas, apoyados también en el desarrollo de iniciativas *ad hoc* hacia Mibanco Colombia.

2. La implementación de proyectos importantes en favor tanto de la optimización del proceso de crédito como del ajuste en esquema de incentivos y el desarrollo de nuevos productos (Cupo Rotativo y Mujeres pa'lante, entre otros).

5.3. Estrategia de Sostenibilidad 2020 – 2025

5.3.1. Estrategia de sostenibilidad de Credicorp

Desde Credicorp se han realizado esfuerzos para integrar la sostenibilidad en el centro de la estrategia de negocios, como guía para todo lo que hace y a lo que aspira. Estos esfuerzos se reflejan en el propósito y la visión del Grupo, los que ahora incorporan el compromiso con la sostenibilidad.

² Información a octubre de 2021

Pilares fundamentales y ambiciones Credicorp



Nuestro propósito

Contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan.



Nuestra visión

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

Marco de acción

Crear una economía más sostenible e inclusiva



- ▶ Incrementar la **inclusión financiera**
- ▶ Contribuir a la transición hacia una **economía más formal**
- ▶ Apoyar la transición hacia **economía ambientalmente sostenible**, incluyendo los efectos del cambio climático
- ▶ Facilitar a **pequeñas y medianas empresas a empezar y crecer**, incluyendo nuestro ecosistema de proveedores

Mejorar la salud financiera de los ciudadanos



- ▶ Convertirnos en el **#1** en brindar la **mejor experiencia al cliente**, de la forma más eficiente
- ▶ Construir relaciones de confianza y de largo plazo a través de **simplicidad y transparencia**
- ▶ Ayudar a las personas a **mejorar sus habilidades y conocimientos financieros** para que tomen mejores decisiones financieras
- ▶ Acelerar el ritmo de la **innovación** para anticiparnos a las futuras necesidades de los clientes

Empoderar a nuestra gente para prosperar



- ▶ Defender la diversidad, **inclusión e igualdad de género**
- ▶ Modelar el desarrollo de la **fuerza laboral del futuro** apoyando a las personas a incrementar su efectividad, habilidades e impacto
- ▶ **Mejorar nuestras estructuras de gobierno** y fomentar que las personas hagan lo correcto
- ▶ Desarrollar **soluciones creativas y alianzas** para resolver los temas sociales importantes

Fuente: Credicorp

Compromiso con los ODS a nivel corporativo

A nivel corporativo somos muy conscientes de nuestro rol en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos impulsan a tener un impacto positivo en la sociedad. Es por eso que, desde Credicorp, estamos comprometidos con el cumplimiento de la Agenda 2030 y hemos alineado nuestra estrategia de sostenibilidad a los ODS y sus metas. Tomamos estos objetivos como una guía para promover iniciativas clave, y para visibilizar los impactos directos e indirectos que tienen nuestros negocios en la agenda global. En el 2020, priorizamos y alineamos nuestros pilares estratégicos con 6 objetivos de desarrollo sostenible (5, 8, 10, 12, 13 y 17) sobre los que buscábamos tener mayor impacto.



Si bien tenemos un papel relevante que jugar en los 17 ODS, ya que los entendemos como integrales e indivisibles, en el 2021, con la finalidad de reforzar nuestro compromiso con ellos, buscamos priorizar los objetivos donde, como Grupo, tenemos mayor oportunidad de generar impacto de manera más directa. En el análisis de priorización revisamos el alineamiento de nuestras iniciativas de sostenibilidad con los ODS inicialmente priorizados, dando como resultado la siguiente lista: 5, 8, 9 10, 13, 16 y 17. Los objetivos 9 y 16 fueron incluidos este año, en reemplazo del ODS 12.

Pilares estratégicos vs ODS



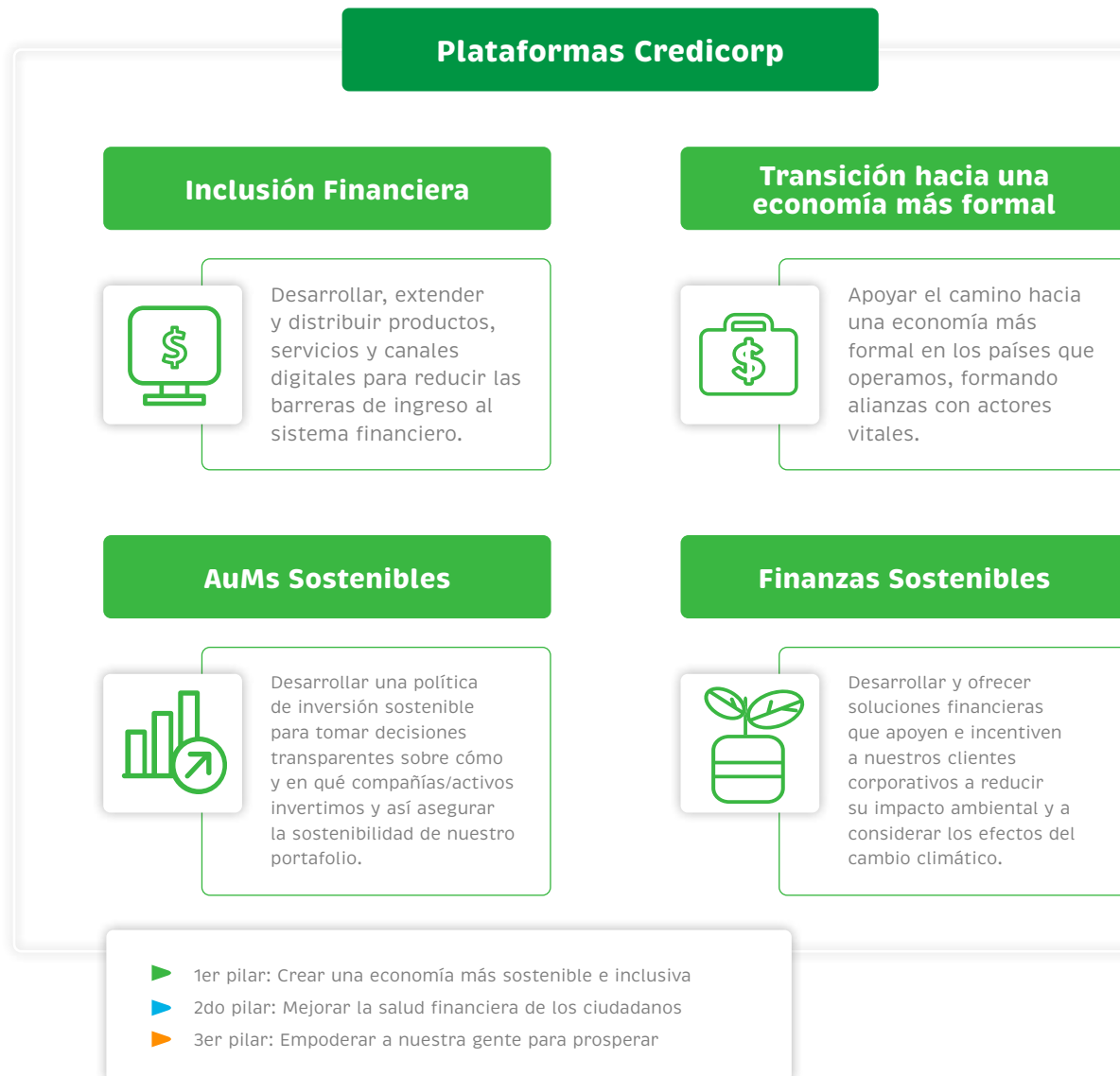
Entendemos que nuestro despliegue estratégico y nuestras iniciativas en curso están en constante evolución. Por este motivo, realizaremos de forma recurrente el ejercicio de revisar el alineamiento de nuestras iniciativas de sostenibilidad con los ODS, con el fin de mantener alineada nuestra estrategia de sostenibilidad con nuestra contribución y compromiso con la Agenda de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Implementación de plataformas y habilitadores

Para lograr la visión de sostenibilidad de Credicorp y sus subsidiarias, definimos aquellas iniciativas de negocio que necesitamos impulsar, relacionadas con el mercado y nuestros productos y servicios que mejoran la competitividad e integran la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio. Por otro lado, definimos los cambios internos de nuestro modelo operativo que necesitábamos implementar para habilitar estas iniciativas y catalizar nuestro impacto. Las iniciativas del primer grupo se concentran en lo que definimos como Plataformas y las del segundo, Habilitadores.

Durante el 2021 desplegamos nuestras 8 plataformas, las cuales comprenden alrededor de 40 iniciativas u oportunidades de negocios identificadas en las distintas empresas del Grupo y a nivel corporativo. Cada una de las plataformas cuenta con un foro de discusión y coordinación, que permite generar visibilidad y alineamiento, así como compartir buenas prácticas y sinergias entre iniciativas. Estas

plataformas han sido definidas para generar un impacto positivo en los grupos de interés, mientras generan valor también para el negocio. Además, cada una de nuestras empresas aportan a la plataforma en función de su experiencia y conocimiento del negocio.



Plataformas Credicorp

Ayudar a los pequeños negocios a crecer



Mejorar e incrementar la oferta de servicios financieros para Pymes, en particular los más pequeños, para apoyar su crecimiento, madurez y resiliencia financiera.

Simplicidad y Transparencia



Mejorar la simplicidad y transparencia en productos, servicios, contratos, *customer journeys* y comunicaciones para permitir a los clientes un mejor entendimiento y aprovechamiento, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.

Educación financiera



Desarrollar iniciativas, tanto masivas como enfocadas, para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre servicios financieros, gestión financiera y habilidades digitales para que tomen mejores decisiones financieras y mayor bienestar.

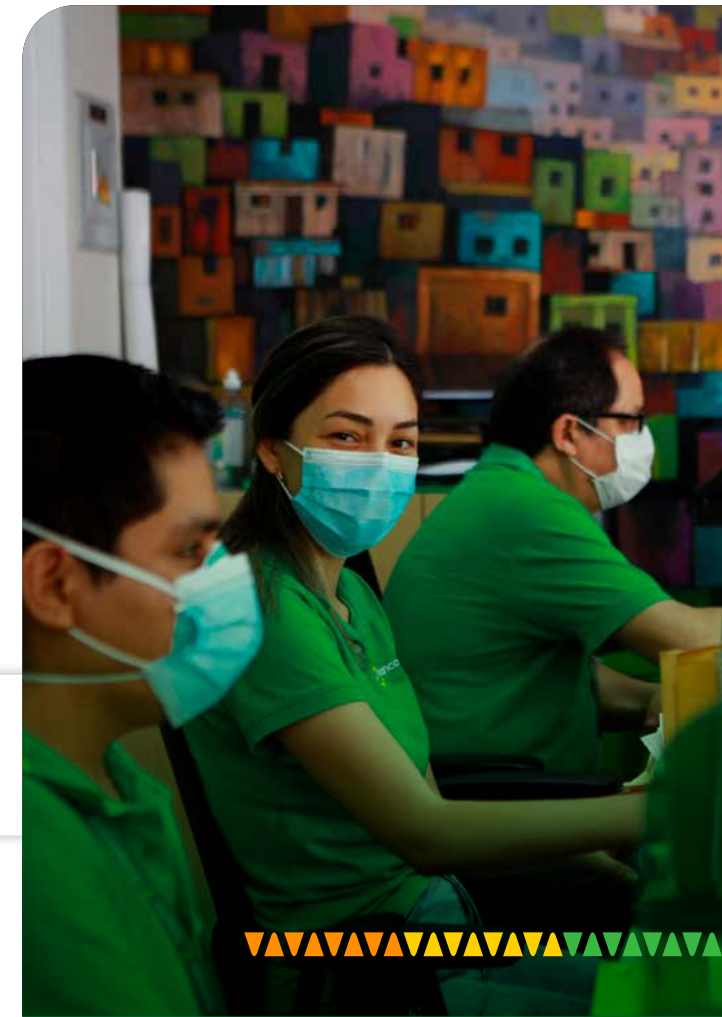
Oportunidades y productos para mujeres



Apoyar a las mujeres con productos, servicios, *customer journeys*, touch points y comunicación desarrollado especialmente pensando en ellas para mejorar su acceso al sistema financiero.

- ▶ 1er pilar: Crear una economía más sostenible e inclusiva
- ▶ 2do pilar: Mejorar la salud financiera de los ciudadanos
- ▶ 3er pilar: Empoderar a nuestra gente para prosperar

Paralelamente a las plataformas, implementamos habilitadores que forman parte del modelo operativo de cada empresa del Grupo. Estas consisten en medidas y cambios internos en la organización que permiten ejecutar exitosamente los objetivos y ambiciones que nos hemos trazado en nuestra estrategia de sostenibilidad. Al igual que las plataformas, los habilitadores también pueden contar con un foro de discusión y coordinación.



Habilitadores Credicorp



Gestión y Desarrollo Humano (GDH)

Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género

Promover la diversidad, inclusión y equidad de género, actuando de ejemplo en la sociedad y, a su vez, incrementando nuestra creatividad y agilidad para una mejor toma de decisiones

Fuerza laboral del futuro

Contribuir a modelar la fuerza laboral del futuro, adaptando las capacidades y el *mindset* de los colaboradores de Credicorp para que continúen siendo exitosos ante los continuos cambios en la realidad de nuestros negocios.

Gestión del Cambio

Contribuir a la integración de la sostenibilidad en la gestión de nuestros negocios y en el ADN de los colaboradores Credicorp, desde el impulso de los líderes y de la cultura organizacional de las subsidiarias.



Finanzas

Optimizar comunicaciones y reporte a mercado de capitales

Optimizar engagement, comunicación y reporte con inversionistas y clasificadoras de ESG, e incorporar de manera integral el desempeño en factores ESG y de largo plazo, en la historia de creación de valor ante la comunidad de inversionistas. Incorporarlos también en los procesos de planeamiento, presupuesto, forecasting y reportes.

Ser abanderados de la creación de valor a largo plazo

Apoyar y retar a las subsidiarias a generar valor sostenible para accionistas y *stakeholders* a través de la función financiera, actuando como catalizador del cambio, al 1) jugar un rol crucial en la transformación de Credicorp a una organización guiada por su propósito y con foco en sus *stakeholders* y al 2) contribuir a alcanzar las ambiciones ESG.

Riesgos

Integrar factores ESG en marco de gestión de riesgos

Proveer una guía para elegir de manera transparente, cómo, cuándo y con quién hacemos negocios, y así mitigar los riesgos en aumento a los que están sujetas las instituciones financieras (pérdidas financieras, resiliencia del portafolio, etc.)

Cumplimiento y Ética

Fomentar que las personas hagan lo correcto

Colocar la transparencia y la ética como parte fundamental de nuestra cultura, de nuestras decisiones y acciones con nuestros *stakeholders*, para así hacer siempre lo correcto, cumplir con la regulación y prevenir crímenes financieros.



Otros

Reducción de impacto ambiental directo, comunicaciones y RSE

Mejorar la gestión y reducción del impacto ambiental directo de Credicorp y sus negocios (p.ej. Consumo de energía, agua y papel en las oficinas). Adicionalmente, mejorar la comunicación y reporte del desempeño de ESG, más allá de los inversionistas (p.ej. Clientes, opinión pública, ONGs).

Reforzar los marcos de gobierno corporativo

Continuar reforzando las estructuras y desempeño del gobierno corporativo, incluyendo y gestionando temas ESG, para responder a una de los intereses más directos y resaltantes de los *stakeholders* de Credicorp.

Gestión del Cambio para la Sostenibilidad

Como parte de las mejoras en materia de sostenibilidad del 2021, encontramos que era clave incorporar dicho concepto en el *mindset* de los colaboradores, en especial para la implementación exitosa de nuestra estrategia de sostenibilidad y su integración en el negocio. Por ello, aprobamos una estrategia de gestión del cambio para la sostenibilidad

que implementamos con los equipos de Gestión Humana de todas nuestras empresas.

Para lograrlo, nos planteamos 2 grandes objetivos en este primer año: (i) que todos los colaboradores de Credicorp conozcan y comprendan la estrategia de sostenibilidad, su valor para el *holding* y la sociedad; y (ii) contar

con una estructura de sostenibilidad que cuente con el soporte y herramientas necesarias para desempeñar sus funciones (gobierno, indicadores, capacitaciones, entre otros).

A continuación, mostramos la visión establecida y los 4 frentes de acción para implementar la gestión del cambio en sostenibilidad.

Frentes de acción para la gestión del cambio en sostenibilidad



5.3.2. Estrategia de sostenibilidad de Mibanco

A partir de la estrategia de sostenibilidad a nivel corporativo de Credicorp, desarrollamos un plan que aborda 4 plataformas definidas para Mibanco y con las que contribuye a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). (No GRI Gobierno Corporativo)

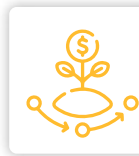
Nuestra estrategia de sostenibilidad



Nuestro propósito

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

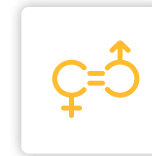
Pilares



Crear una economía más sostenible e inclusiva

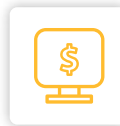


Mejorar la salud financiera de los ciudadanos



Empoderar a nuestra gente para prosperar

Plataformas



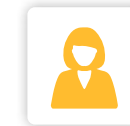
Inclusión Financiera



Ayuda a los negocios a crecer



Educación Financiera



Oportunidad y Productos para Mujeres

Habilitadores



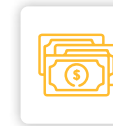
Comunicación



Riesgos



Impacto Ambiental



Finanzas



GDH



Gobierno Corporativo

Contribución hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible



Despliegue Estrategia de sostenibilidad

Plataforma de sostenibilidad

Inclusión financiera

Iniciativa de sostenibilidad

Rehabilitación financiera

Desarrollar acceso a la red de distribución

Financiar el acceso a servicios sostenibles

Avance de iniciativa o producto

A-morosos

- ▶ 233 convenios en stock
- ▶ 73 convenios cancelados
- ▶ S/ 435,943 mil recuperados

Conoce más en

8.4. Inclusión y Ed. Financiera y digital

Yevo

- ▶ 36,963 afiliados
- ▶ 4,777 son No Bancarizados
- ▶ 42 % de los afiliados son mujeres

Conoce más en

8.4. Inclusión y Ed. Financiera y digital

Crediagua

- ▶ 150,822 créditos desembolsados por un valor de S/ 2,222,835,663.89
- ▶ 134,201 personas accedieron a un crédito
- ▶ 8,130 clientes bancarizados

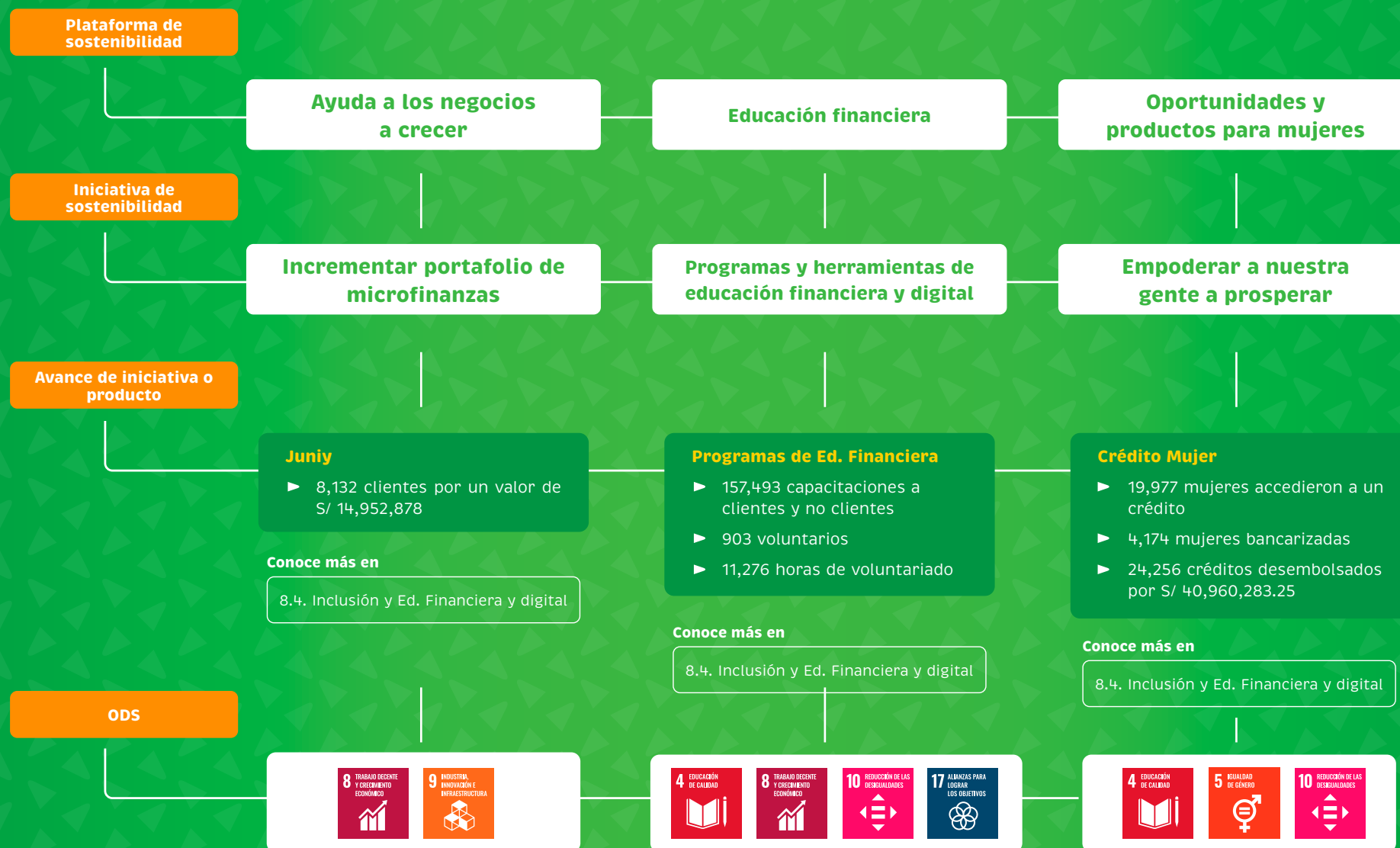
Conoce más en

8.4. Inclusión y Ed. Financiera y digital

ODS



Despliegue Estrategia de sostenibilidad



Fuente: Credicorp

Durante el 2021, cada iniciativa de negocio nos permitió alcanzar distintos logros e incorporar aprendizajes como resultado de la gestión:



Principales logros

- ▶ Mayor visibilidad de la estrategia ESG.
- ▶ Fortalecimiento del portfolio de productos inclusivos (Crediagua y Crédito Mujer).
- ▶ Mayor alcance de los programas de educación financiera (más de 157,493 capacitaciones).
- ▶ Nuevo modelo de atención remoto (Canal Juniy) para clientes nuevos e inactivos hasta S/ 5,000.
- ▶ Lanzamiento del piloto A-morosos.
- ▶ Fortalecimiento de YEVO como ecosistema.

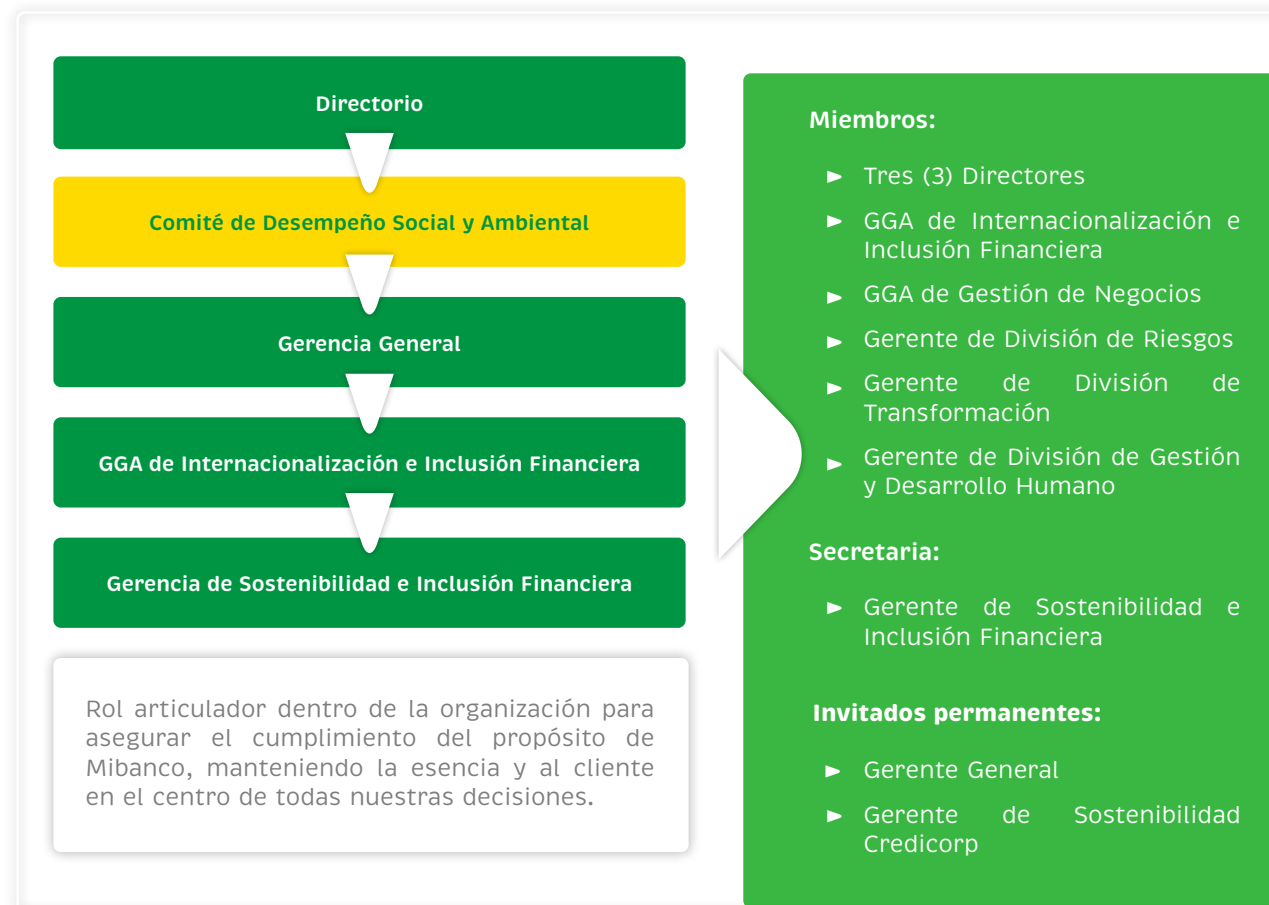


Principales aprendizajes

- ▶ Cultura con propósito en momentos de crisis.
- ▶ Trabajo colaborativo para fortalecer modelo de atención, mejorando la propuesta de valor.
- ▶ Incorporación del enfoque de sostenibilidad en la estrategia del banco.
- ▶ Transformación como palanca estratégica.
- ▶ A-morosos como estrategia de “re inclusión” para clientes con voluntad de pago.

Gestión del Cambio para la Sostenibilidad de Mibanco

Como parte de la incorporación de concepto de sostenibilidad en el ADN de nuestros colaboradores y la implementación exitosa de nuestra estrategia, en Mibanco hemos desarrollado cambios paulatinos en la estructura de gobierno como la creación del Comité de Desempeño Social y Ambiental. (No GRI Gobierno Corporativo)



Asimismo, realizamos cambios en la encuesta de clima laboral en la cual introdujimos preguntas para medir el éxito de la implementación del programa de Gestión del Cambio y el conocimiento sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad.

Preguntas de sostenibilidad en la encuesta de clima laboral	T2B
Conozco la estrategia de sostenibilidad y comprendo el valor que genera a la empresa y a la sociedad	94
Conozco las iniciativas de sostenibilidad de mi empresa	94
Me motiva que mi empresa integre la sostenibilidad a la gestión y operación del negocio	94
Considero que en mi empresa existe real disposición para avanzar en la implementación de la estrategia de sostenibilidad	94

5.4. Nuestro compromiso con las buenas prácticas de desempeño social

En Mibanco creemos que la gestión de nuestro desempeño social, implica altos estándares de nivel mundial usados en la industria de las microfinanzas como son los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social del Social Performance Task Force (SPTF).

Tomamos nuestro propósito como punto de partida y la creación de valor para nuestros clientes. Posteriormente, definimos planes y proyectos, evaluando si son coherentes, consistentes y sistemáticos al poner a los clientes en el centro de la estrategia y las operaciones.

La gestión del desempeño social debe asegurar:



Coherencia	Lograr la misión, demostrando coherencia entre el discurso y la práctica.
Sostenibilidad	Orientar la mejora continua de los productos, servicios y procesos en favor del cliente, manteniendo el equilibrio entre la eficiencia y los resultados financieros.
Reputación	Prevenir los riesgos de reputación del sector (regulatorios, sobreendeudamiento, topes de tasa, etc.)

5.4.1. Medición de nuestro desempeño social

Según la guía de los Estándares Universales de la Gestión de Desempeño Social, la evaluación a los proveedores financieros como Mibanco abarca 6 dimensiones, 19 estándares y más de 65 mejores prácticas que se espera cumpla.



La gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera es la encargada de monitorear la gestión del desempeño social, cuya relevancia influye en la gestión de Mibanco y en el cumplimiento de nuestro propósito. Enfocados en el cliente, establecimos acciones alineadas a 2 ejes de trabajo:

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

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

Asimismo, consideramos una diversidad de aspectos de desempeño social en nuestro modelo de gestión con el firme propósito de adoptar los estándares universales, cuyos avances medimos a través de un sistema de seguimiento de nuestros objetivos de inclusión financiera centrado en indicadores clave. Entre ellos destacan el número de clientes bancarizados, el alcance de los programas de educación financiera, la satisfacción del cliente y el número de cuentas de ahorro abiertas.

De esta manera, las actividades de inclusión y educación financiera poseen indicadores específicos, basados en los lineamientos de la gestión del desempeño social de Mibanco. (NO GRI Gobierno Corporativo)

Aunque la Gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera es la encargada del monitoreo de dichos indicadores, el logro de las metas anuales solo es posible con la intervención de todas las divisiones y gerencias de Mibanco. Fue así como las iniciativas de comunicación, clima y cultura impulsadas por la División de Gestión y Desarrollo Humano nos ayudaron a

reforzar e interiorizar el enfoque de desempeño social: poner al cliente en el centro de todas nuestras decisiones, en todos los niveles de la organización.

Como resultado de esta gestión transversal del desempeño social, Mibanco mantiene las siguientes adhesiones:

5.4.2. Auditoría Rating Social

Mibanco tiene una historia de éxito desde antes de su adquisición por Credicorp. Así, fuimos y somos un referente del desempeño social a nivel mundial, siendo una de las primeras organizaciones en adoptar los estándares de desempeño social. En el 2013 alcanzamos una calificación de 4 estrellas, que equivale a A+, y, después de la fusión, Mibanco decide recuperar su posicionamiento: (No GRI Protección al cliente)

Certificaciones de desempeño social)



Smart Campaign

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



Rating Social

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

(GRI 102-12)

- ▶ El 2016 aplicamos una autoevaluación para definir la meta de la calificación y sensibilizar a los líderes del banco.
- ▶ El 2017 alcanzamos una calificación de BB+: Sistemas de Desempeño Social y Protección adecuados. Alineación satisfactoria con la misión social, superando la meta de BB.
- ▶ El 2019 obtuvimos A- Buenos Sistemas de Gestión de Desempeño Social y Protección al cliente. Probable logro de la Misión Social.
- ▶ Y en el 2021 alcanzamos la calificación de A.

Metodología del proceso de auditoría del Rating Social 2021

Alineada a los estándares internacionales de desempeño social para microfinanzas, la calificación es resultado de la aplicación y evaluación de:

- ▶ Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social (GDS) aprobados por el colectivo Social Performance Task Force (SPTF), grupo que reúne a más de 4,800 miembros de la industria microfinanciera a nivel mundial, liderando su desarrollo y promoción, en un esfuerzo por hacer que los servicios financieros sean más seguros y beneficiosos para los clientes.
- ▶ CERISE SPI4, herramienta de auditoría social para proveedores de servicios financieros, basado en los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social.
- ▶ Smart Campaign, metodología para evaluar los Principios de Protección al Cliente aprobado por el colectivo de la campaña. En adición ofrece una certificación de Protección al Cliente, la cual será parte de esta evaluación.

El proceso de evaluación, realizado de manera virtual por restricciones del COVID-19, comprendió compartir información relevante solicitada, coordinar entrevistas a miembros del Directorio y gerencias principales y entrevistar a personal de un grupo de agencias seleccionadas.

En este proceso se resaltó el gobierno de sostenibilidad implementado tanto a nivel corporativo como en Mibanco y el despliegue desarrollado durante la pandemia con foco en clientes y colaboradores. Asimismo, como recomendaciones, se planteó desarrollar un estudio de cambio de vida del cliente, realizado en noviembre y diciembre de 2021; y, fortalecer la gestión de inclusión financiera enfocada en la mujer y en la población más vulnerable.

5.5. Innovación y transformación

Durante el 2021 nuestro principal objetivo fue escalar los modelos de negocio digitales que iniciamos en el 2019 y explorar nuevos modelos, apalancándonos con las capacidades de aliados estratégicos y así llegar a más clientes de manera rápida, escalable y costo eficiente, con foco en la captación de no clientes. (No GRI Innovación y Transformación)

Durante el 2021 la innovación fue un factor importante para la transformación de nuestros procesos, así como la búsqueda de alianzas que nos acerquen a nuestros clientes y nos ayuden en la construcción de modelos de evaluación que no requieran atención presencial.

En ese sentido, nuestra estrategia se sostiene en:

- ▶ Desarrollo y refuerzo de nuestro core mostrando un portafolio de proyectos e iniciativas para nuestros clientes y segmentos actuales, con foco en disposiciones en efectivo y evaluación 100 % digitales, así como el desarrollo de canales no presenciales como Homebanking.
- ▶ Perspectiva de evolución transformacional, con el objetivo de incrementar y desarrollar productos, así como servir a nuevos clientes a través de mercados adyacentes. Iniciamos la construcción de modelos centralizados con nuevas tecnologías basadas en nuestro conocimiento específico del sector, con lo que generamos ventajas y abrimos oportunidades de crecimiento.
- ▶ Continuamos con el framework de trabajo bajo metodología ágil, que soporte los nuevos proyectos este año conformamos 4 Tribus.
- ▶ Promovimos el trabajo de la Red de coaches de innovación en toda la organización, con la meta de incorporar en la organización aquellas herramientas inspiradas en un *mindset* ágil, innovador y transformacional que nos asegure la entrega de valor incremental de todo lo que hacemos.

En base a esta estrategia, planteamos las siguientes metas:

- ▶ Instaurar el momentum como indicador que permitía conocer a través de arquetipos el contenido relevante para lograr la Transformación de *Mindset* en todos nuestros colaboradores desde sus diversos roles con el objetivo de lograr la promesa de ser un banco innovador.
- ▶ Evidenciar la Transformación y retar a la organización - Torre de Transformación para dar visibilidad del avance de las dimensiones de transformación
- ▶ Dar velocidad a través de la validación de hipótesis - Open Innovation contando con un manual de implementación y una prueba de concepto
- ▶ Construir capacidades para el futuro - Diseño Estratégico como práctica en Mibanco para los diferentes proyectos
- ▶ Contar con una red propia de coaches de innovación que aseguren la innovación en toda la organización
- ▶ Gestionar y fomentar el reconocimiento a la innovación - Premio Espiral de Innovación
- ▶ Ser el mejor Orquestador del Ecosistema PYME con Yevo
- ▶ Ser el principal canal alternativo de venta del banco mediante la captación de clientes a través de aliados, ofreciendo la mejor solución financiera a los clientes de nuestros socios.
- ▶ Contribuir con la captación de no clientes fomentando la inclusión al sistema financiero.

Nuestros logros

Implementamos **4 arquetipos** que permite abordar el contenido adecuado para cada uno de los perfiles de Mibanco y así lograr la Transformación.



Yevo alcanzó los **36,963** afiliados de los cuales **23,163** son No Clientes y de esos **4,777** son No Bancarizados. **42 %** de los afiliados son mujeres y **68 %** de los afiliados son microempresarios. La plataforma tiene un uso del **17 %**



Organizamos el primer Festival de Transformación, con **21 webinars, 3 talks y 6 talleres de Ideación** buscando llegar a más de 12 mil colaboradores de Perú y Colombia.

En Innovación contamos con una red de **60 coaches certificados** con alcance en todas las divisiones y tribus del banco



Contribuimos al **8 % del presupuesto** de colocación del banco mediante la captación de créditos a través de aliados de tráfico y de data.



Lanzamos el programa de **reconocimiento a la Innovación - Premio Espiral de Innovación**, el cual busca desarrollar y fortalecer la cultura de innovación de manera sostenible premiando logros, con participación de colaboradores de Perú y Colombia. Tuvimos **120 iniciativas** grupales, **116 nominaciones** individuales y más de **600** participantes.

5.5.1. Alianzas y herramientas digitales

La crisis sanitaria contribuyó a consolidar nuestras líneas de acción. Durante este año seguimos trabajando en la mejora de procesos a través de la innovación, con la meta de robustecer las alianzas actuales y el ecosistema digital Yevo, la plataforma de servicios financieros marca Mibanco. **(No GRI Innovación y Transformación) (No GRI IT1)**

Herramientas digitales



URPI

LOGROS

- ▶ Herramienta que proporciona al Asesor de Negocios (AdN) una solución tecnológica para mejorar el relacionamiento con nuestros clientes
- ▶ Se logró una cobertura del 100 % de asesores de negocio
- ▶ Más del 50 % de ejecutivos de recuperación ya cuentan con la herramienta para operar sin depender de la oficina
- ▶ Gestión comercial cargada en su totalidad que permite al AdN tener la información del cliente y gestionar los contactos en línea

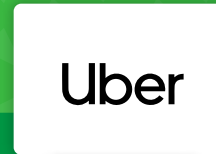


YEVO

LOGROS

- ▶ Proyecto digital cuyo objetivo es convertirnos en el aliado del cliente microempresario, para potenciar sus negocios a través de una plataforma digital de servicios que impulse su crecimiento e inserción digital.
- ▶ Se lanzó oficialmente en marzo del 2021 para la totalidad de clientes Mibanco y en junio para no clientes.
- ▶ A la fecha tenemos los siguientes servicios: directorio, tienda virtual, asesoría, financiamiento, YevoNovedades, salud financiera y una relación de aliados que ofrecen sus servicios de manera exclusiva para nuestros afiliados a Yevo.
- ▶ Contamos con 36,963 afiliados, de los cuales 32 % es cliente activo y un uso de servicios del 17 %. El servicio de mayor uso fue YevoNovedades seguido por el financiamiento.

Alianzas digitales



UBER

LOGROS

- ▶ Modelo de negocio digital que ofrece microcréditos, cuentas de ahorros y programa de beneficios por medio de una plataforma digital para todo el ecosistema de los socios conductores de Uber de una manera simple, rápida y de experiencia única.
- ▶ En el mes de mayo migramos los créditos de MO Fintech Internacional al banco gracias a la construcción de un modelo de score que usa la data de Uber y nos permite créditos sin intervención del AdN.
- ▶ Entrega de créditos inmediata en menos de 24 horas de manera centralizada para montos hasta S/ 1,000
- ▶ Hemos colocado desde el inicio de la alianza (mayo del 2019) 2,592 microcréditos de los cuales 341 se otorgaron a partir de mayo 2021 bajo el modelo score Mibanco



ALICORP

LOGROS

- ▶ Iniciativa que tiene como objetivo lograr la integración al ecosistema digital de Alicorp (Marketplace), facilitando a sus clientes el acceso a créditos Mibanco.
- ▶ Inicio: 1 de octubre del 2020
- ▶ En una primera etapa se trabajó con los clientes en común de Alicorp y Mibanco, de la línea de gastronomía y panificación de Lima, para incorporar en el 2021 a Arequipa.
- ▶ Durante el 2021 tuvimos 72,230 visitas a la *landing page*, además de 7,347 interesados en créditos y 496 clientes con desembolsos.
- ▶ Ampliamos la oferta a Clientes y No Clientes del banco para promover la inclusión financiera.
- ▶ Construimos un modelo de score usando la data de Alicorp que nos permite atender de manera centralizada a clientes con créditos de hasta S/ 5,000 en menos de 24 horas.



S/ 2,085.4

Millones por ingresos financieros



77,542

personas bancarizadas a través del crédito



S/ 179.1

Millones por utilidad neta

06 NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO



06 NUESTRA GESTIÓN DEL NEGOCIO

6.1. Contexto macro económico

La economía peruana al 31 diciembre del 2021 tuvo una recuperación de +13.0 %, tasa mayor a la registrada en el 2020 (-11.0 %) como consecuencia de la crisis sanitaria.

La inflación anual terminó en 6.4 % al cierre del año 2021, mayor al 2.0 % registrado en el 2020, situándose por arriba del umbral meta superior del Banco Central de Reserva del Perú (3.0 %).

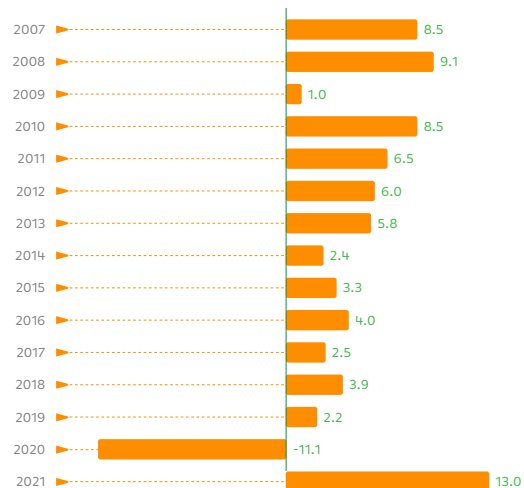
El tipo de cambio contable cerró el año 2021 en S/ 3.987 por dólar, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo que significó la depreciación de nuestra moneda en 10.1 % respecto del 2020 (año en el que alcanzó S/ 3.621 por dólar), continuando la tendencia de depreciación de la moneda local.

Por otro lado, a diciembre de 2021, el saldo de colocaciones del sistema bancario ascendió a S/ 350,029 millones, cifra 7.4 % mayor a la observada al cierre del 2020. Este incremento fue producto de los desembolsos estructurales ante la recuperación de la economía, los cuales tuvieron un impacto en el crecimiento del crédito corporativo (+21.2 %), hipotecario (+8.9 %) y consumo (+6.2). Dada la mayor colocación, la utilidad neta acumulada de la banca múltiple a diciembre de 2021, incluyendo sucursales en el exterior, ascendió a S/ 7,218 millones, cifra 241.8 % mayor respecto de la registrada en similar periodo del 2020, que fue de S/ 2,112 millones, principalmente por menores gastos financieros y gastos de provisión.

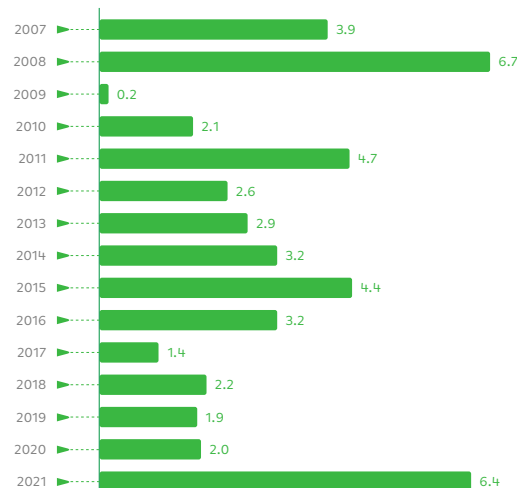
En cuanto a la calidad de la cartera de colocaciones del sistema bancario, el ratio de créditos atrasados (créditos vencidos y en cobranza judicial) entre créditos directos fue de 3.8 % a diciembre de 2021, cifra similar a la registrada el año anterior. Asimismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos directos, ascendió a 1.9 %, cifra mayor a la registrada en el 2020 (1.7 %).

Evolución de variables macroeconómicas

Evolución del PBI (variaciones porcentuales)



Evolución de la inflación (variaciones porcentuales)

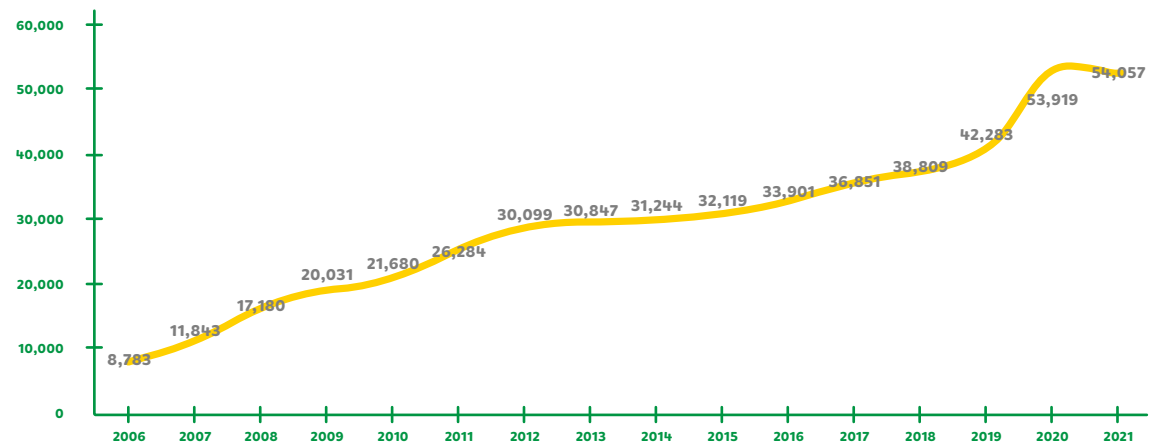


6.2. Contexto de microfinanzas

Las instituciones de microfinanzas tenemos un rol muy importante en la recuperación de las micro y pequeñas empresas que se han visto seriamente afectadas por la crisis sanitaria. Ello debido a nuestra capacidad de inyectarles recursos rápidamente y brindarles asesoría y capacitación para la reinversión y gestión de sus negocios en esta nueva normalidad. En ese sentido, la evolución del sistema microfinanciero durante este 2021 se desarrolló de la siguiente manera:

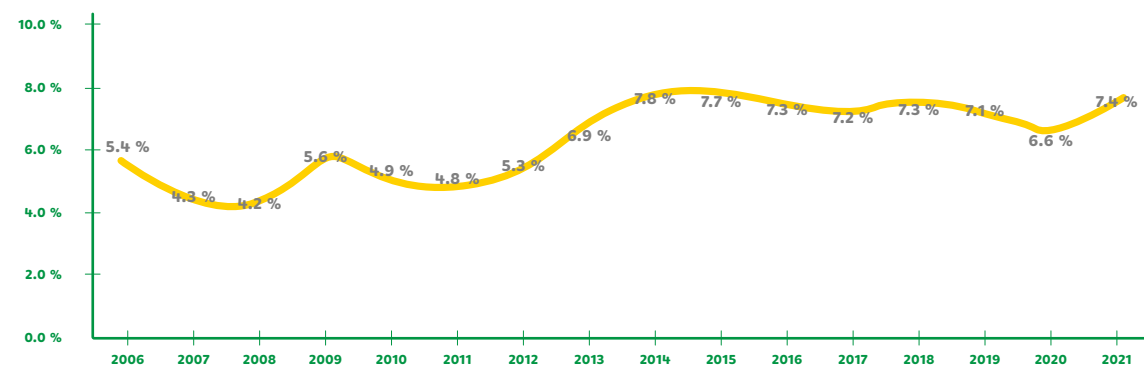


Saldos de colocaciones totales en S/ millones



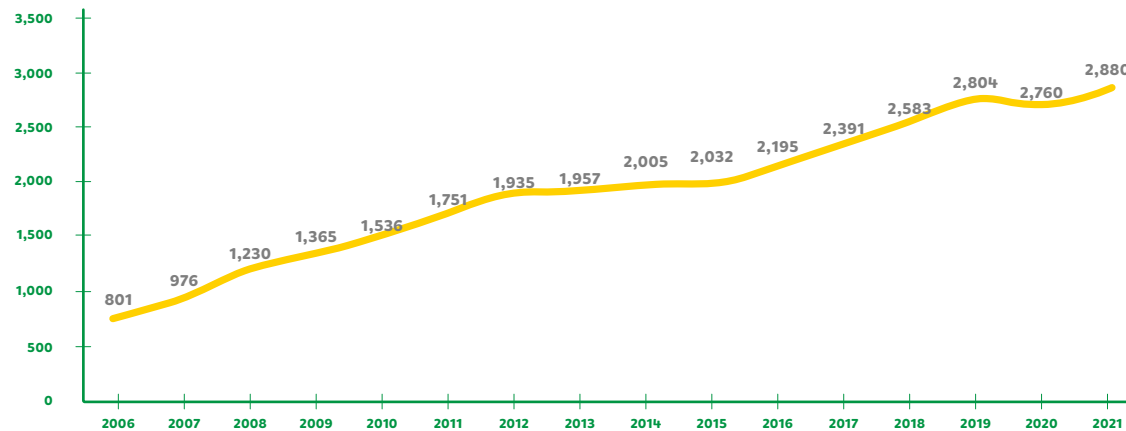
Entre los años 2006 y 2009 se consideró crédito microempresa y comercial montos hasta S/ 300,000

Saldo de colocaciones vencidas (en porcentajes)



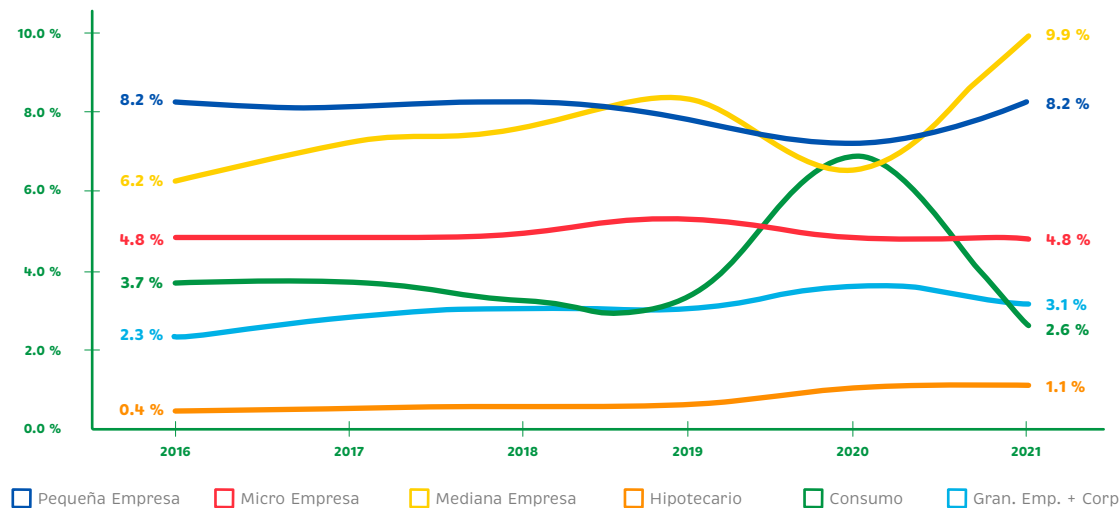
Entre los años 2006 y 2009 se consideró crédito microempresa y comercial montos hasta S/ 300,000

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



Entre los años 2006 y 2009 se consideró crédito microempresa y comercial montos hasta S/ 300,000

Evolución de la cartera vencida del sistema financiero



6.3. Gestión económico financiera

Durante el 2021, nuestros esfuerzos estuvieron dirigidos a mejorar nuestros canales digitales y sus funcionalidades con el fin de brindar una mejor experiencia a nuestros clientes. (GRI 201)

Los objetivos planteados en el 2021 fueron:

- Consolidación de la oferta multicanal y generación de nuevos negocios e ingresos.
- Desarrollo de inteligencia centralizada en riesgos, cobranzas y precios, mejorando la capacidad predictiva de nuestros modelos para elevar nuestra oferta de valor.
- Despliegue de la gestión *data driven* que permitirá la toma de decisiones estratégicas basadas en análisis de datos con un enfoque centrado en la relación con el cliente.
- Establecer un modelo de rentabilidad acorde al riesgo para nuestras operaciones.
- Replicar nuestras mejores prácticas (productividad, riesgos, eficiencias) en nuestros negocios de microfinanzas en la región.
- Lograr el pleno potencial de la transformación e integración de ecosistemas y nuevos negocios a la oferta multicanal.

Con estos objetivos planteados, alcanzamos los siguientes logros:

► **Digitalización de clientes.** Fomentamos el uso de la aplicación móvil para la absolución de consultas y la realización de operaciones. Como resultado, al cierre del 2021 contábamos con 571,427 mil usuarios afiliados al App Mibanco y Mibanco por Internet y 14 % de los créditos se realizan a través de canales digitales, en comparación con los 306 mil usuarios afiliados y 2 % de los créditos al cierre del 2020. Asimismo, impulsamos la digitalización de los negocios de nuestros clientes mediante el uso de Yape y Culqui para realizar sus operaciones de cobranza. En línea con brindar una experiencia extraordinaria, los asesores de negocios brindaron 157,493 capacitaciones sobre el uso de canales digitales a nuestros clientes y no clientes.

► **Desembolsos generados a través de leads.³** El modelo híbrido de Mibanco se basa en la capacidad de generar créditos a través de *leads* convirtiendo en el proceso líder en 2021. Así en diciembre del 2021, el 73.3 % de los saldos desembolsados se generaron a través de un *lead* en comparación al 45.8 % registrado en diciembre del 2020.

► **Desembolsos a través de canales alternativos.** Durante el 2021, los desembolsos a través de canales alternativos comenzaron a acelerarse, en línea con los mayores desembolsos producto de la reactivación económica del país y las nuevas necesidades de los clientes generadas por la pandemia. Así, en el mes de diciembre del 2021, los desembolsos a través de canales alternativos alcanzaron 43.5 % del total de operaciones desembolsadas, lo que equivale a 13.1 % del total del monto desembolsado durante el mes, en comparación el 16.3 % de operaciones desembolsadas a través de canales alternativos durante diciembre del 2020 (equivalente al 4.1 % del total del monto desembolsado durante el mes).

► **Desarrollo de Ecosistema PYME.** Estamos en proceso de consolidar Yevo, que es nuestra plataforma digital donde los emprendedores se encuentran, pueden solicitar créditos, recibir asesorías relacionadas a temas digitales y de salud financiera. Asimismo, pueden encontrar servicios que le agreguen valor a sus negocios, como por ejemplo la generación de un catálogo virtual, el poder abrir una tienda virtual, entre otros. Yevo inicio sus operaciones en 2021 y al cierre del año ya cuenta con 36,963 afiliados.

³ Leads: Hace referencia a ofertas comerciales previamente filtradas





► **Organización Ágil.** Adoptamos formas ágiles de trabajo a través de tribus de negocios, centro de excelencia (COE) y *squads* con el fin de atender mejor y más rápido a nuestros clientes. Para el 2021 contamos con 4 tribus de negocios: Canal Tradicional, Segmento Producto, Ecosistema de Negocios y Canales Digitales; 2 Centro de Excelencia: COE Agilidad, COE Experiencia Cliente y 25 *squads*, que apoyaron: originación, cobranza, desarrollo digital, trabajo experimental y experiencia del cliente. Adicionalmente, hemos implementamos una red propia de Coaches de Innovación y Arquitectos para asegurar se mantenga la innovación en todos los niveles de la organización. En línea con esto, lanzamos entre los colaboradores de Mibanco Perú y Mibanco Colombia el premio “Espiral de Innovación” evaluando el resultado de iniciativas de diversas categorías tales como: nuevos productos y servicios, eficiencia, experiencia colaborador, experiencia cliente y sostenibilidad. Se escogieron dentro de las iniciativas finalistas a Crediagua y Crédito Mujer para la postulación al premio más importante a nivel nacional “Creatividad Empresarial” que impulsa la innovación en todos los sectores económicos del país, resultando ambas ganadoras. Finalmente, venimos implementado nuestra incubadora de ideas Muru que tiene como objetivo transformar las ideas dentro de Mibanco Perú y Mibanco Colombia en resultados tangibles.

- **Urpi.** Continuamos con la implementación de esta herramienta tecnológica para nuestra fuerza comercial, que direcciona el origen y la cobranza de créditos con analítica avanzada, permitiendo incrementar la productividad y ejecutar procesos en forma remota.
- **Juniy.** Iniciamos el proyecto Juniy, el cual es un modelo costo eficiente para rentabilizar las operaciones en el segmento S/ 0 - S/ 5,000 a través de especialistas en las diferentes etapas de la relación, utilizando gestión remota en varias etapas.
- **Segmentación de clientes.** Diseñamos una mejor segmentación de la cartera en distintos grupos de riesgo, lo que permitió una mejor admisión y cobranza de créditos.
- **Comité de Eficiencia.** Consolidamos el comité para monitorear gastos e inversiones, y priorización de proyectos que permiten el uso eficiente de los recursos.

Por otra parte, en el contexto de la coyuntura sanitaria:

- ▶ Aceleramos nuestros esfuerzos en digitalización repriorizando nuestros proyectos estratégicos. De esta manera se invirtió en mayor medida en *analytics* que permitan incrementar nuestra oferta de valor y maximizar la eficiencia de nuestra fuerza comercial.
- ▶ Desarrollamos modelos predictivos que permitieron digitalizar parte del proceso crediticio, acortando la brecha hacia la evaluación centralizada con riesgo controlado. En el corto plazo, originó menores desembolsos durante el periodo de cuarentena; sin embargo, el *tracking* de desembolsos y cobros se recuperó en pocos meses, originando récord en desembolsos en el último trimestre del 2021.
- ▶ Otorgamos facilidades crediticias a nuestro clientes y créditos con garantía del Gobierno que presionaron a la baja nuestra tasa de colocaciones; sin embargo, el buen comportamiento crediticio y de pago de estas facilidades permitió reducir la proporción de alivios, logrando una importante recuperación de nuestra tasa de portafolio. Adicionalmente, en marzo de 2021, el gobierno permitió la reprogramación de los créditos Reactiva. En Mibanco la reprogramación se ha generado con 12 meses de gracia adicionales y hasta 36 meses para el pago de cuotas de crédito.

- ▶ Se originaron mayores gastos operativos coyunturales por la estabilidad económica brindada a nuestros colaboradores, los implementos y medidas de protección brindadas a clientes y trabajadores, así como las donaciones ofrecidas a la comunidad.

Es importante destacar que:

- ▶ Los fondos de gobierno disminuyen año a año del 21 % al 17 % del total portafolio, mejorando la proporción de cartera propia y la tasa activa. La ampliación, impacta negativamente a la tasa; sin embargo, hacia fines del 2022, estos saldos se reducirán a la mitad.
- ▶ La cartera reprogramada disminuye año a año del 35 % al 14 % del total portafolio. Esta cartera no afecta la tasa, pero al extender el plazo hay mayor riesgo de no pago. La cartera tiene buena calidad crediticia y el saldo comprometido se ha reducido solo al 14 %.
- ▶ En diciembre del 2020 se realizó un aporte de capital por S/ 400 millones que, en marzo del 2021, se descapitaliza y registra como provisión para fortalecer la cobertura de cartera frente a la crisis sanitaria según lo normado por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Los ratios de capital disminuyen a niveles de noviembre del 2020.

- ▶ La Ley de Tope de Tasas impactó en el 2021, principalmente, en el cobro de penalidades (aproximadamente S/ 20 millones) y en menor medida en intereses (cerca de los S/ 1.5 millones). Este menor ingreso fue compensado con eficiencias generadas en la red comercial.
- ▶ La aprobación del retiro de la CTS sumó, durante el 2021, un monto por S/ 120 millones, los cuales debieron compensarse con mayor fondeo por parte de la tesorería.

(GRI 201)



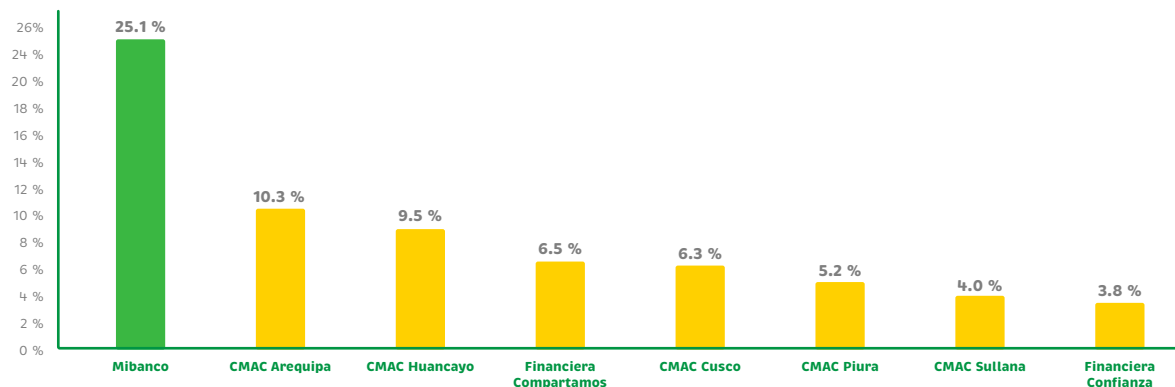
6.3.1. Negocios y participación de mercado

En el 2021 la economía peruana se mostró resiliente a la incertidumbre política y el PBI creció alrededor de 13 %. Sin embargo, una elevada inflación sumada a la devaluación de la moneda y al consumo restringido en ciertas actividades afectaron la capacidad adquisitiva de los clientes, generando resultados moderados en el sistema financiero.

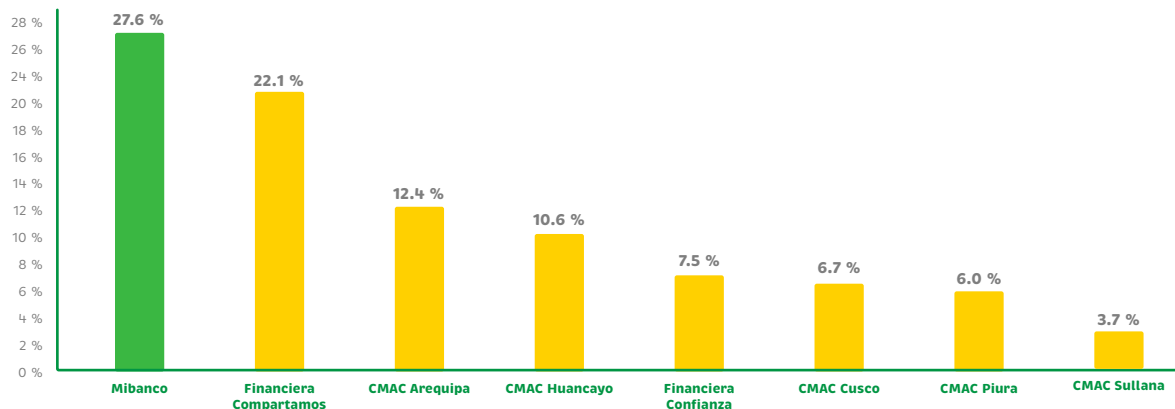
A diciembre de 2021, nuestra participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa -que mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150,000- alcanzó 25.1 % frente al 25.9 % obtenido al cierre del 2020. A diciembre del 2021, las colocaciones brutas de Mibanco ascendieron a S/ 13,432 millones (17.2 % de programas del gobierno), registrando una disminución de S/ 447 millones (3.4 %) respecto del mismo periodo del 2020. Adicionalmente, la mora contable de Mibanco se situó en 6.8 % al cierre del 2021, 29 puntos básicos (pbs) por debajo del nivel registrado al cierre del 2020 (7.1 %).

El nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada, situándose en 125.9 % en el 2021, una tasa menor a la registrada en el 2020. Asimismo, seguimos siendo la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa en el rango de colocaciones entre S/ 0 y S/ 150,000 al alcanzar los 724,875 clientes al cierre de 2021.

Participación de mercado de IMF
(Microempresa + Pequeña empresa S/ 0 - S/ 150,000) de saldo vigente



Participación de mercado de IMF
(Microempresa + Pequeña empresa S/ 0 - S/ 150,000) de clientes vigente



Fuente: RCC (diciembre de 2021)

6.3.2. Activos

La mayor concentración de la cartera (88.5 % equivalente a S/ 11,882 millones) se encuentra en el sector de la micro y pequeña empresa; mientras tanto, mantenemos nuestro foco en los microcréditos, así como en los créditos a la pequeña empresa. Nuestros activos totales se incrementaron en S/ 185 millones respecto del 2020 hasta alcanzar S/ 15,810 millones en diciembre del 2021, principalmente por el crecimiento de pequeña empresa.

6.3.3. 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 2021, los pasivos totales se incrementaron en S/ 302 millones respecto del 2020. Dicha cifra fue producto del aumento del fondeo de depósitos de tesorería en S/ 465 millones y del incremento de los adeudados en S/ 739 millones, principalmente con BCP. A esto se sumó la disminución en las obligaciones con personas naturales en S/ 668 millones, que representa el 36.31 % del fondeo total. De esta manera, los pasivos totales alcanzaron los S/ 13,593 millones al cierre del 2021.

6.3.4. Solvencia y adecuación de capital

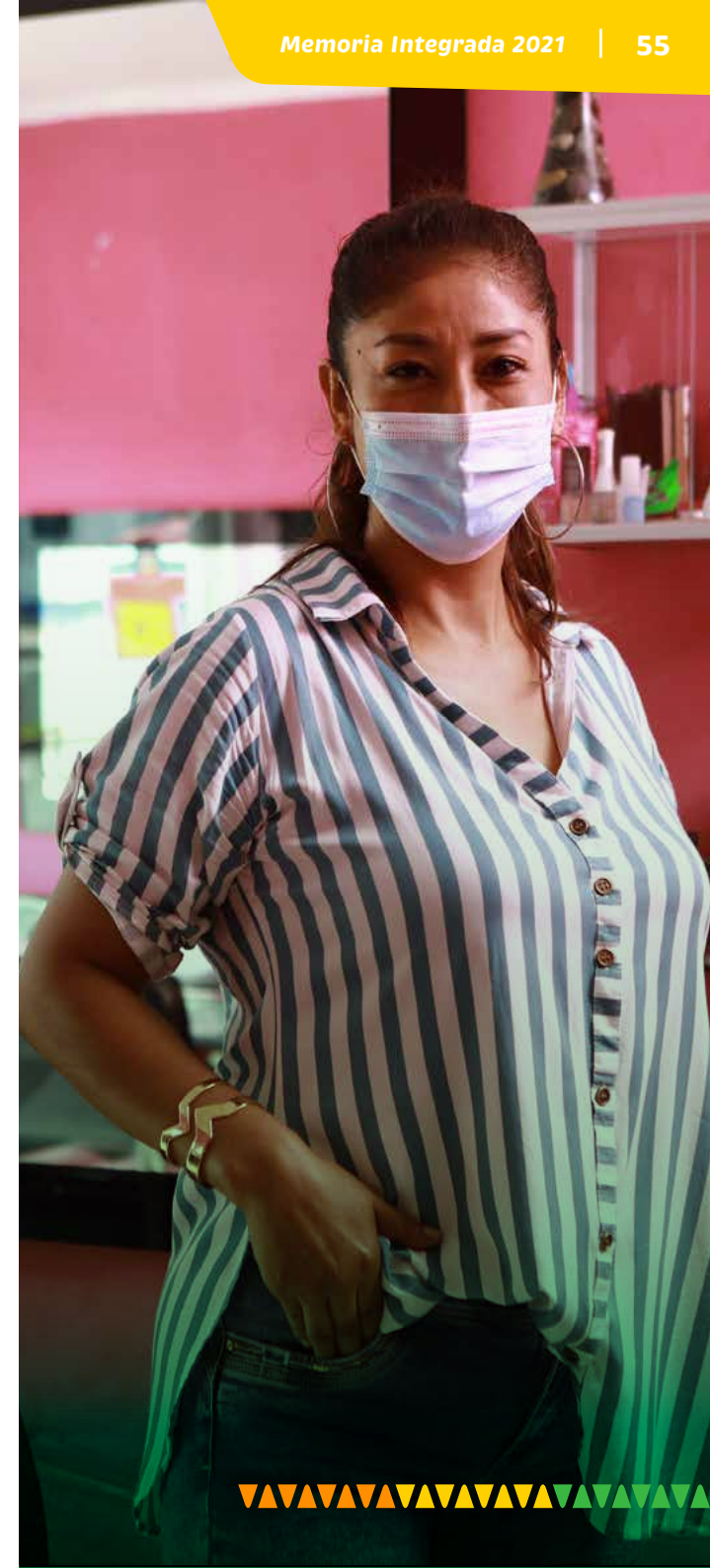
Presentamos un ratio de capital global por encima del promedio del sistema bancario. De esta manera, garantizamos que contamos con suficiente patrimonio para continuar y ampliar nuestras operaciones comerciales. Así, al cierre del 2021 nuestro patrimonio efectivo asciende a S/ 2,305 millones, cifra que nos permite obtener un ratio de capital global de 16.4 %.

6.3.5. Resultado de las operaciones

En el 2021, se registró una utilidad neta de S/ 179.1 millones, incremento significativo respecto al año anterior, debido a la pérdida de S/ 35.2 millones durante el 2020, obteniendo una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 8.3 % y sobre los activos (ROA) de 1.2 %.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 2,085.4 millones a diciembre del 2021, incrementando en S/ 10.5 millones con respecto al año anterior. Esto se debió, principalmente, a la mayor proporción de créditos de fondos propios, menor extorno de intereses vencidos por reprogramados COVID-19 y mejor gestión de precios.

Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 244.8 millones, disminuyendo en S/ 133 millones el menor costo de los fondos, pese a que la tasa de referencia se incrementó durante los últimos meses del 2021. De igual forma, generamos eficiencias al optimizar la estructura de fondeo por la disminución de obligaciones con personas naturales dado el contexto de incertidumbre política local.



El costo de provisión a diciembre del 2021 fue de S/ 446.6 millones, disminuyendo en S/ 279.6 millones, principalmente debido a los mayores niveles de cartera castigada y liberación de provisiones voluntarias que se habían adelantado a la percepción de mayor riesgo de nuestra cartera por COVID-19 durante el 2020.

En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 109.5

millones, lo cual refleja un incremento en S/ 19.1 millones, principalmente a causa de mayores ingresos de seguros obligatorios y optativos relacionado con los mayores desembolsos recurrentes. Por otro lado, los gastos administrativos sumaron S/ 1,045.8 millones, equivalente a un incremento de S/ 75.4 millones, debido a mayores provisiones para contingencias y distribución de utilidades, así como también ejecución de iniciativas estratégicas y campañas de marketing.

Resultados económico financieros (GRI 102-7)

Indicador (millones de soles)	2019	2020	2021
Ingresos netos por intereses	1,997.7	1,697.1	1,840.6
Provisión de créditos	-429.1	-726.2	-446.6
Ingresos no financieros	81.4	13.1	-28.1
Gastos operativos	-1,097.1	-1,014.6	-1,087.0
Impuesto a la renta	-161.1	-4.7	-99.7
Utilidad neta	391.8	-35.2	179.1
Crecimiento Cartera A/A (%)	6.8	22.1	3.4
NIM (%)	15.4	12.0	11.4
ROE (%)	20.6	-1.7	8.3
ROA (%)	3.0	-0.2	1.2
Costo de Riesgo (%)	4.3	6.3	3.5
Ratio de eficiencia (Cost to Income) (%)	52.9	58.1	58.7
Cobertura cartera deteriorada (%)	140.0	142.9	125.9
PdM 0-150M (%)	25.1	25.9	25.1

6.3.6. Fondeo

Durante el 2021, acompañamos el crecimiento de nuestras colocaciones a través de fondeo profesional, que permitió compensar la disminución de fondeo *retail* como consecuencia de la necesidad de liquidez por la pandemia y el panorama político incierto. De esta manera, el fondeo *retail* redujo sus saldos en S/ 667.5 millones, mientras el fondeo profesional incrementó en S/ 938.4 millones comparado con el cierre del 2020.

6.3.7. 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, mantuvimos la clasificación categoría BBB+ (grado de inversión), la cual es otorgada por Standard & Poors.

6.3.8. 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.

Mecanismos de evaluación de la gestión económico financiera

DIRECTORIO

COMITÉS

- ▶ Eficiencia
- ▶ Gestión
- ▶ CFO's
- ▶ Pricing
- ▶ Administración de Riesgos
- ▶ Gestión de Balance

AUDITORÍA

- ▶ Interna,
- ▶ Externa (PwC)
- ▶ Credicorp (revisión controles SOX)

Fuente: Mibanco

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

Las cotizaciones mensuales (apertura, cierre, máxima y mínima) correspondientes al ejercicio 2021 muestran los valores representativos de deuda para su negociación en rueda de bolsa



Renta Variable

Cotizaciones 2021							
Código ISIN	Neumónico	Año - Mes	Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	Precio Promedio %
PEP 133001003	MIBANC1	2021-01	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-02	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-03	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-04	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-05	2.30	2.30	2.30	2.30	2.30
PEP 133001003	MIBANC1	2021-06	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-07	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-08	2.15	2.15	2.15	2.15	2.15
PEP 133001003	MIBANC1	2021-09	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-10	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-11	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP 133001003	MIBANC1	2021-12	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-

Fuente: Mibanco

Renta Fija

Cotizaciones 2021							
Código ISIN	Neumónico	Año - Mes	Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	Precio Promedio %
PEP 13300D073	MIBAN2BS1B	2021-05	100.6661	100.6661	100.6661	100.6661	100.6661
PEP 13300D073	MIBAN2BS1B	2021-06	99.8022	96.5226	99.8022	96.5217	97.3497
PEP 13300D073	MIBAN2BS1B	2021-08	97.6853	97.2560	99.2648	97.2560	97.9789
PEP 13300D073	MIBAN2BS1A	2021-07	97.0000	97.0000	97.0000	97.0000	97.0000

Fuente: Mibanco

6.3.10. Política de Inversiones

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

En el desarrollo de estos ecosistemas digitales suministramos herramientas a nuestros asesores que permitan el enrutamiento inteligente de la solicitud de crédito directamente en campo. Además, ofrecemos a los clientes herramientas que permitan la digitalización de sus consultas, procesos y pagos ayudando a impulsar sus negocios. Así también establecimos alianzas comerciales que implican un modelo de negocio totalmente digital, expandiendo nuestra base de clientes bajo riesgo controlado. Adicionalmente, establecimos sinergias con empresas del grupo que permitieron brindar seguros con cobertura adicionales, así como pasarelas de pago diseñadas a la medida de nuestros clientes.

En el despliegue del nuevo modelo de gestión ágil en red y *staff*, formamos tribus y equipos multidisciplinarios de alto rendimiento que nos permitieron mejorar la experiencia de los clientes con agilidad y eficiencia. Igualmente,

desarrollamos una estrategia sostenible, poniendo foco en la bancarización y capacitación de nuestros clientes.

Finalmente, nuestros planes de inversión acompañaron la consolidación de la oferta crediticia multicanal para la generación de nuevos negocios, así como el desarrollo de inteligencia centralizada en riesgos, cobranzas y precios, de modo que se tomen decisiones estratégicas, a través del análisis de datos e interpretación.

6.3.11. Relación económica con otras empresas

► **Préstamos recibidos relevantes.**

Al cierre del año 2021, Mibanco mantiene importantes líneas de los programas gubernamentales Reactiva (S/ 2,099 millones) y FAE-MYPE (S/ 216 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/ 1,555 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.

6.3.12. 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° 965, publicado el 24.12.2006 y vigente a partir del 1.1.2007.

6.4. Nuestros resultados en microfinanzas

6.4.1. Líderes en 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 2021, bancarizamos a 77,542 personas, quienes tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.

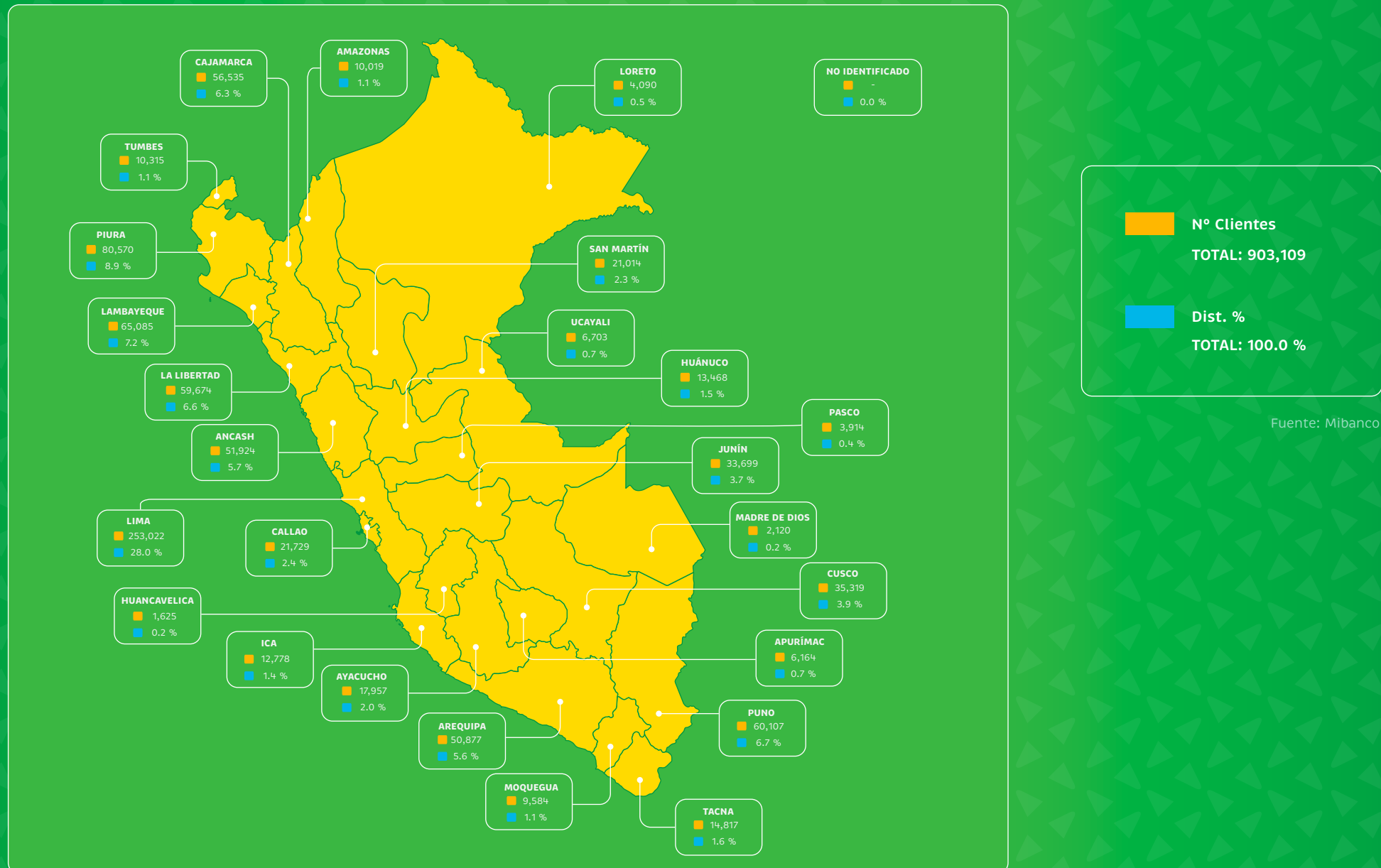
Bancarización del sistema financiero

Tipo Entidad		2017		2018		2019		2020		2021	
		Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje	Clientes	Porcentaje
Total Sistema Financiero		426,634	100.0 %	458,916	100.0 %	506,059	100.0 %	264,089	100.0 %	421,421	100.0 %
1	F. Compartamos	133,737	31.3 %	161,613	35.2 %	185,884	36.7 %	94,992	36.0 %	125,139	29.7 %
2	B. Mibanco	101,869	23.9 %	112,290	24.5 %	109,239	21.6 %	37,503	14.2 %	77,542	18.4 %
3	CMAC Arequipa	30,952	7.3 %	32,584	7.1 %	33,732	6.7 %	18,578	7.0 %	37,309	8.9 %
4	F. Confianza	27,618	6.5 %	28,387	6.2 %	37,590	7.4 %	26,448	10.0 %	39,380	9.3 %
5	CMAC Piura	17,342	4.1 %	20,409	4.4 %	20,748	4.1 %	10,161	3.8 %	13,461	3.2 %
6	CMAC Cusco	18,230	4.3 %	18,296	4.0 %	18,624	3.7 %	10,993	4.2 %	19,110	4.5 %
7	CMAC Huancayo	12,974	3.0 %	16,734	3.6 %	25,025	4.9 %	17,597	6.7 %	36,972	8.8 %
8	CRAC Los Andes	11,930	2.8 %	12,085	2.6 %	14,349	2.8 %	9,420	3.6 %	12,461	3.0 %
9	CMAC Trujillo	8,507	2.0 %	8,726	1.9 %	10,076	2.0 %	3,886	1.5 %	7,274	1.7 %
10	F. Credinka	8,556	2.0 %	6,557	1.4 %	7,764	1.5 %	4,252	1.6 %	6,086	1.4 %
11	F. Proempresa	6,712	1.6 %	6,612	1.4 %	6,701	1.3 %	4,875	1.8 %	6,565	1.6 %
12	CMAC Sullana	8,487	2.0 %	5,032	1.1 %	5,333	1.1 %	4,737	1.8 %	6,591	1.6 %
13	Agrobanco agro fondos agroperu	1,047	0.2 %	737	0.2 %	856	0.2 %	--	0.0 %	--	0.0 %
14	EDPYME Alternativa	4,041	0.9 %	4,314	0.9 %	4,542	0.9 %	2,394	0.9 %	3,742	0.9 %
15	CMAC Ica	2,550	0.6 %	3,336	0.7 %	3,999	0.8 %	2,440	0.9 %	6,355	1.5 %
16	Otros	32,082	7.5 %	21,204	4.6 %	21,597	4.3 %	15,813	6.0 %	23,434	5.6 %

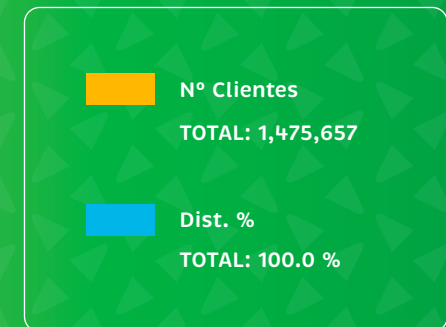
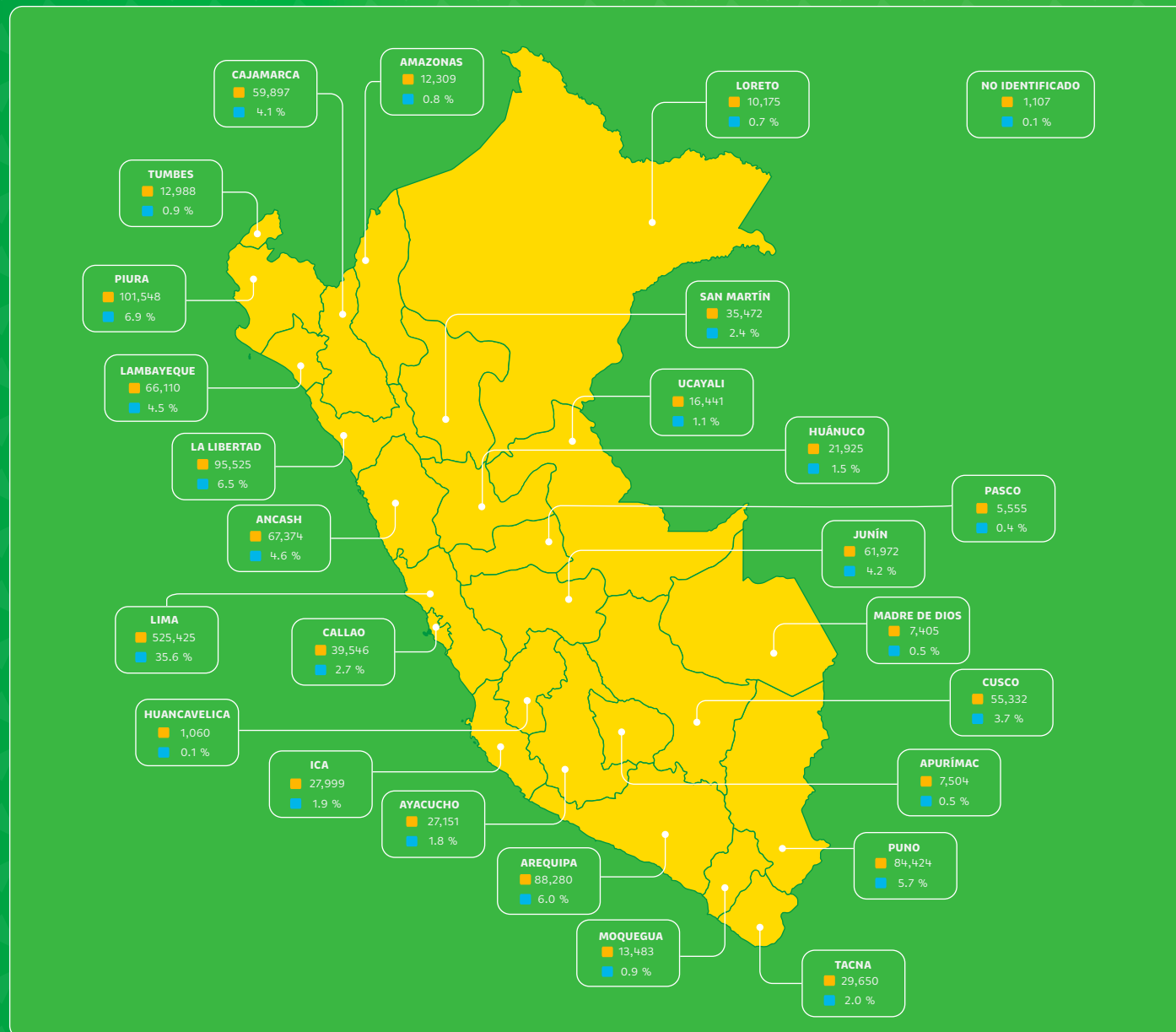
Fuente: RCC (diciembre de 2021)

6.4.2. Resultados económicos operativos

Distribución regional de N° de clientes de Mibanco en 2021 – Productos del Activo



Distribución regional de N° de clientes de Mibanco en 2021 – Productos del Pasivo



Fuente: Mibanco

Línea de negocios por región

Tipo de deuda	Lima		Otras regiones		Total	
	Número de clientes	Saldo S/ millones	Número de clientes	Saldo S/ millones	Número de clientes	Saldo S/ millones
Microempresa	144,507	1,034	421,054	2,595	565,561	3,629
Pequeña empresa	66,839	2,793	150,995	5,471	217,834	8,264
Otros	42,974	682	81,353	868	124,327	1,550
Total (**)	253,022	4,509	650,087	8,934	903,109	13,443

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

(**) Los totales muestran Clientes únicos

Fuente: Mibanco

Línea de negocios por sector

Tipo de deuda	Comercio		Producción		Servicios		Sin sector		Total (**)	
	Número de clientes	Saldo S/ millones	Número de clientes	Saldo S/ millones	Número de clientes	Saldo S/ millones	Número de clientes	Saldo S/ millones	Número de clientes	Saldo S/ millones
Microempresa	296,463	1,861	58,819	389	206,960	1,367	3,319	11	565,561	3,629
Pequeña empresa	112,056	4,197	22,941	837	82,481	3,225	356	5	217,834	8,264
Otros	5,060	482	1,155	109	4,170	334	113,942	625	124,327	1,550
Total (**)	412,273	6,540	82,637	1,335	292,408	4,927	115,791	641	903,109	13,443

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

(**) Los totales muestran Clientes únicos

Fuente: Mibanco

Tipos de créditos Mibanco

Sector	Tipos de Crédito Mibanco (S./ MM)					
	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana empresa	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	1,861	4,197	250	4	227	6,540
Producción	389	837	57	1	51	1,335
Servicios	1,367	3,225	185	7	142	4,927
Sin sector	11	5	0	586	39	641
Total	3,629	8,264	492	598	459	13,443
Distribución en porcentaje (%)	27.0	61.5	3.7	4.4	3.4	100.0

Fuente: Mibanco

6.5. Gestión integral de riesgos

En Mibanco gestionamos los riesgos de manera integral cuidando todos los aspectos del mismo y a todo nivel. Dentro de la coyuntura del COVID-19, que ha dejado impactos severos en la economía, tuvimos especial cuidado en la gestión del riesgo crediticio tomando medidas de apoyo a nuestros clientes en sus colocaciones con el banco y nuevas facilidades requeridas.

Las medidas adoptadas, como la reprogramación de los créditos, cambios en la pauta crediticia, campañas acotadas, entre otros, buscaron cuidarlos para evitar un sobreendeudamiento no deseado o perjudicarlo en su situación dentro del sistema financiero. Entre otras acciones, realizamos el desarrollo de un score COVID-19, que buscaba recoger el impacto de la pandemia en los negocios de nuestros clientes, así como una política prudencial de provisiones que cubriera el riesgo futuro de la cartera. Se realizaron, además, cambios en la pauta y procesos crediticios, buscando reducir la salida a campo para cuidar la salud de colaboradores y clientes.

Conforme nuestros clientes han ido mostrando señales de recuperación, hemos desactivado de manera paulatina los efectos restrictivos del mencionado score COVID-19. Estas medidas junto a otras del banco han aportado a la consolidación de un stock de nueva venta (63 % del stock total del banco) con indicadores de cosecha por debajo de los niveles anteriores al COVID-19 y con niveles de volumen desembolsado que superan los niveles

(No GRI Gestión integral de riesgos)

de los meses previos al inicio de la emergencia sanitaria. Adicionalmente, hemos avanzado en la digitalización del banco, tomando especial cuidado en los riesgos cibernéticos y riesgos operacionales que pudieran derivar en un riesgo crediticio y reputacional.

Para lograr lo anterior, desarrollamos y monitoreamos indicadores de gestión de riesgos para medir el impacto de la pandemia en el portafolio, así como nuevos indicadores tempranos de seguimiento a las nuevas colocaciones post pandemia. Igualmente, venimos monitoreando indicadores que nos permiten hacer seguimiento a la nueva forma de operar, más digital y con menor salida al campo, buscando mejorar la generación y uso de *leads*, adopción de la evaluación remota, entre otros.

Para asegurar la efectividad de la gestión integral de riesgos, contamos con diversos comités: desde los tácticos -con participación de las gerencias- hasta los de dirección -con la participación de la Alta Gerencia y el Directorio. Las operaciones crediticias se discuten en comités de agencias y se elevan a aprobación en función de los niveles de autonomía aprobados por el Directorio. Se cuenta con comités de seguimiento del portafolio, desde el equipo de riesgos a la red comercial, comités de seguimiento a cambios en pauta crediticia y productos, hasta comités de administración y gestión del riesgo, entre otros.

Adicionalmente y de manera permanente, contamos con supervisión de equipos de auditoría interna y externa que realizan revisiones con una mirada objetiva a la gestión misma.

Por otra parte, en el 2021, en Mibanco implementamos 2 mejoras en los procesos:

► **Optimización de procesos crediticios.**

Para ello, dispusimos de herramientas que buscan controlar el riesgo crediticio a través de procesos automatizados que, al mismo tiempo, mejoran los controles sobre nuestros procesos, disminuyendo así el riesgo operativo en el ciclo de otorgamiento de créditos.

► **Mejora en los procesos de gestión de datos.**

Estamos desarrollando un proyecto cuyo fin es la creación de un *Datamart* de riesgos que nos permita almacenar y poner a disposición de manera segura y eficiente, las grandes cantidades de información con las que cuenta el banco. Este proyecto reducirá además los riesgos de seguridad de información, así como menores riesgos operativos en el manejo de datos.

(No GRI Gestión integral de riesgos) (No GRI GIR1)



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

La pandemia tuvo diversas repercusiones en la gestión de riesgos del banco.

- En el riesgo crediticio, por el impacto en la calidad de cartera debido a la afectación de muchos clientes durante la pandemia, tomamos las medidas necesarias para reducir dicho impacto: cambios en pauta, modelos, procesos y una política de provisiones que se adelanta a los impactos futuros de la cartera. También aceleramos iniciativas para una gestión comercial más digital, con un soporte en gestión de riesgos robusta en el uso de *analytics* y procesos crediticios adecuados a la nueva realidad del mercado.
- Desde el punto de vista operacional, generamos gastos importantes por el cierre de agencias y medidas adoptadas para asegurar la salud de clientes y colaboradores. Mibanco gestionó los riesgos buscando siempre lo mejor para ambos, cumpliendo a cabalidad las medidas dictadas por las distintas entidades gubernamentales, evitando posibles efectos negativos y que pongan en riesgo la reputación del banco.

(No GRI GIR1)

6.5.1. Riesgo de crédito

El área de Riesgo de Crédito se encuentra conformada por 3 gerencias de servicio:

Modelos y Data, encargada del desarrollo y seguimiento de modelos de riesgo (scores) y parámetros, así como de asegurar la calidad e idoneidad de la información crediticia del portafolio.



Pautas y Procesos, responsable del gobierno de la pauta y proceso crediticio, evaluación de operaciones de mayor monto y/o riesgo, así como asegurar la cultura de riesgos a todo nivel en el banco.



Seguimiento de Portafolio, responsables de la definición del apetito de riesgo y del monitoreo de la calidad del portafolio y las nuevas colocaciones para mantener los niveles de riesgo dentro de lo esperado.



Tras un año complejo debido a los impactos del COVID-19, tuvimos mucho trabajo coordinado entre los equipos de riesgo de crédito y áreas

de negocio y cobranzas, para retomar el crecimiento, recuperar la cartera impactada por la pandemia y sentar las bases para un proceso de digitalización que tuvimos que acelerar producto de la nueva realidad del mercado. Luego del sinceramiento de la cartera afectada por el COVID-19 y las medidas adoptadas en originación, se logró desde el 3Q los niveles de colocación que se tenían prepandemia y con indicadores tempranos de calidad con récords históricos mes a mes. (GRI 102-15) (No GRI Gestión integral de riesgos)

6.5.2. Recuperaciones

En el marco de un año en el que nos recuperamos parcialmente de los efectos más fuertes de la pandemia, la estrategia se enfocó en retomar los niveles de recuperación previos a la pandemia, los mismos que al cierre del año se lograron alcanzar.

Esta estrategia vino acompañada de nuevas tácticas que nos ayudaron a aprovechar cada segmento de cartera y las soluciones de pago que ya veníamos aplicando de forma diferenciada. Apostamos también por rediseñar la gestión de mora tardía para hacer frente a los tramos de cartera más complicados.

En el segundo semestre, sobre la base de los cambios y ajustes realizados, empezamos a notar los resultados, siendo el más importante para el equipo generar sostenibilidad en la relación con nuestros clientes y en los resultados. (GRI 102-15) (No GRI Gestión integral de riesgos)

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

Con la continuidad de la pandemia del COVID-19, mantuvimos el trabajo remoto para el personal cuyas funciones no requerían asistencia presencial o que se encontraban en la categoría de personal vulnerable. Entre los meses de enero y abril del 2021 sufrimos el incremento de contagios de colaboradores, debido a la segunda ola de la pandemia en el Perú: en promedio, tuvimos casi 490 contagios nuevos por mes y llegamos a tener 61 agencias cerradas temporalmente durante el pico. En los meses siguientes, observamos una disminución sostenida de los contagios en colaboradores y del cierre temporal de nuestras agencias. Así, durante el año 2021, se confirmaron 2,780 casos de contagio de colaboradores -de los cuales 99 % ya se recuperó- y el lamentable fallecimiento de 13 de ellos. Los gastos operativos relacionados con el COVID-19 sumaron S/ 16.2 millones frente a los S/ 20.7 millones del año anterior.

Durante el 2021, en Riesgo Operativo, asesoramos a los equipos de negocios y soporte en la identificación, evaluación y tratamiento de riesgos operativos de nuevos productos y/o cambios significativos relacionados con proyectos estratégicos y/o mesas ágiles del banco (1 evaluación), así como en los cambios y mejoras de los procesos del Banco (12 evaluaciones).

Por otra parte, reconocimos con incentivos no monetarios a los primeros puestos destacados en la gestión de riesgo operacional de la oficina principal y agencias. Se ejecutaron 12,000

horas de capacitación al personal del Banco en modalidad virtual, las cuales fueron parte de la inducción funcional al personal nuevo, capacitaciones de actualización regulatoria y capacitaciones específicas a los principales roles relacionados con la gestión de riesgo operacional (gestores y expertos).

En Continuidad del Negocio, seguimos implementando las contingencias tecnológicas en el centro de procesamiento de datos alternos entre ellas: banca por teléfono, transferencias, herramientas de monitoreo, canales alternos y otros relacionados a nuestro core bancario Topaz. Además, actualizamos los planes de continuidad y las evaluaciones de riesgos asociados a los productos, canales, servicios vitales (22 evaluaciones); y revisamos la gestión de continuidad de 17 proveedores.

Por otro lado, realizamos 60 ejercicios con el personal involucrado en la gestión de continuidad y con los proveedores vitales, con la finalidad de reforzar las actividades a ejecutar en caso de incidentes de interrupción en las operaciones. De estos ejercicios, destacaron la activación del Centro de Procesamiento de Datos Alterno para probar funcionalidad del core bancario y otros servicios críticos; la activación de contingencia de canales como KasNet, ATM, Agente BCP y banca por teléfono; así como pruebas con la participación de los proveedores vitales.

Como parte del Programa de Ciberseguridad, mejoramos e implementamos nuevos controles y herramientas cuyo objetivo es continuar elevando el nivel de madurez de ciberseguridad del Banco, que usa como referencia el marco de ciberseguridad de la Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC).

En el 2021 también alcanzamos un nivel de cumplimiento promedio de 90 % del nivel de madurez objetivo del marco FFIEC. Para ello, trabajamos en 23 proyectos para mejorar la gestión e implementar capacidades de ciberseguridad, tales como gestión integral de monitoreo, segmentación de redes, enmascaramiento de datos y desarrollo seguro, algunos de los cuales continuarán su desarrollo durante el 2022.

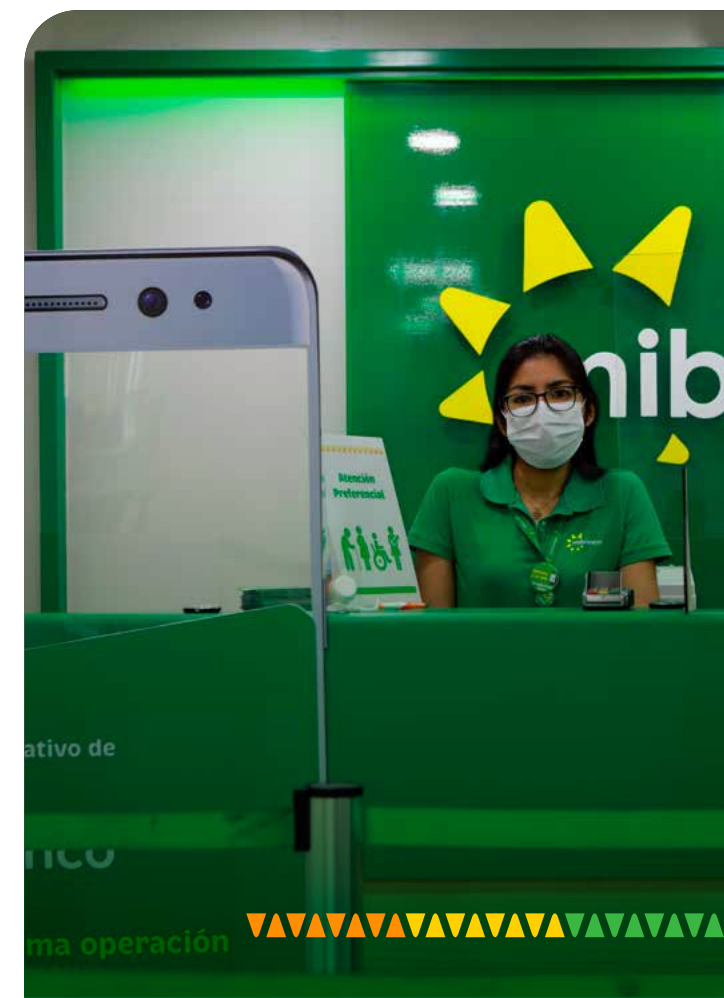
Para acompañar la transformación de Mibanco hacia la agilidad y el desarrollo de productos bajo dicha metodología, debimos adaptar algunos procesos de control de riesgo operativo y de seguridad de información. Así fue como establecimos 83 habilitadores de ciberseguridad para las mesas ágiles con desarrollos tecnológicos y se incorporaron a las tribus 4 expertos en ciberseguridad y 2 arquitectos TI.

Además, en Mibanco somos conscientes de la importancia de prevenir e investigar potenciales fraudes internos y externos, así como fortalecer una cultura de prevención. En esa línea, continuamos con el despliegue de la herramienta de monitoreo transaccional en operaciones crediticias en nuestra red de agencias, con el fin de prevenir el fraude en originación de créditos. Igualmente, continuamos con el proceso de evaluación preventiva de riesgos de fraude bajo enfoque COSO, así como la incorporación de inteligencia y analítica avanzada para la prevención y detección del fraude.

Para la implementación de la cultura de prevención señalada, completamos la capacitación de fraudes a los colaboradores del Banco logrando 97.3 % de participación,

así como el dictado de 12 charlas a líderes y personal interno que requieren mayor atención en temas de detección de fraude, investigación y respuesta.

Por último, seguimos trabajando en la subsanación de las observaciones dejadas por la SBS a inicios del 2020 relacionadas con el Método Estándar Alternativo para el cálculo de patrimonio efectivo por riesgo operacional, logrando cerrar el 79 % de ellas. (GRI 102-15) (No GRI Gestión integral de riesgos)





6.5.4. Riesgos de tesorería

Durante el 2021, en el marco del nuevo escenario político y de la emergencia sanitaria, desarrollamos proyectos y actividades que nos permitieron una gestión de riesgos fortalecida:

- ▶ Implementamos el modelo conductual de depósitos a plazo, mejorando la asignación del margen de los depósitos *retail*.
- ▶ Actualizamos el modelo Liquidity-at-Risk (LaR) de depósitos, mejorando la gestión de liquidez.
- ▶ 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.
- ▶ Entre las acciones preventivas, adelantamos toma de deuda, lo que nos permitió compensar los impactos generados por la incertidumbre política.

(GRI 102-15) (No GRI GIR1)

6.5.5. Manual de créditos y actividades excluidas de crédito

En Mibanco tenemos como pauta general el no financiamiento a personas o empresas que se vinculen a actividades económicas de naturaleza ilegal, política, altamente especulativa o que atenten contra los derechos humanos, laborales y/o el ambiente. Contamos con un manual y metodología crediticia, cuyos lineamientos establecidos para el cuidado del ambiente y entorno social aparecen de forma explícita en los siguientes anexos:

Cuestionario de evaluación para los requerimientos ambientales (aplica para montos mayores a S/ 150,000).

Listado de desechos que contaminan el ambiente.

Listado de actividades excluidas de financiamiento.

Adicionalmente, nuestro personal de negocios está capacitado para identificar los riesgos y prevenir el financiamiento de actividades ilícitas o con impacto social o ambiental. (No GRI Gestión Integral de Riesgos) (GRI 102-11)

6.6. Gestión de Soporte Centralizado y modernización tecnológica

6.6.1. Optimización de cargas operativas

En Mibanco optimizamos nuestros procesos para mejorar y disminuir la carga operativa de nuestros equipos y lograr mayores eficiencias. En ese sentido, una de las iniciativas que seguimos impulsando es la mejora del ratio de derivación de transacciones de las agencias a los canales alternos (58.7 % al 31 de diciembre del 2021). Sin embargo, cabe señalar que la crisis sanitaria originó un importante crecimiento del ratio debido a los cierres de agencias por cuarentena y los aforos reducidos en las agencias.

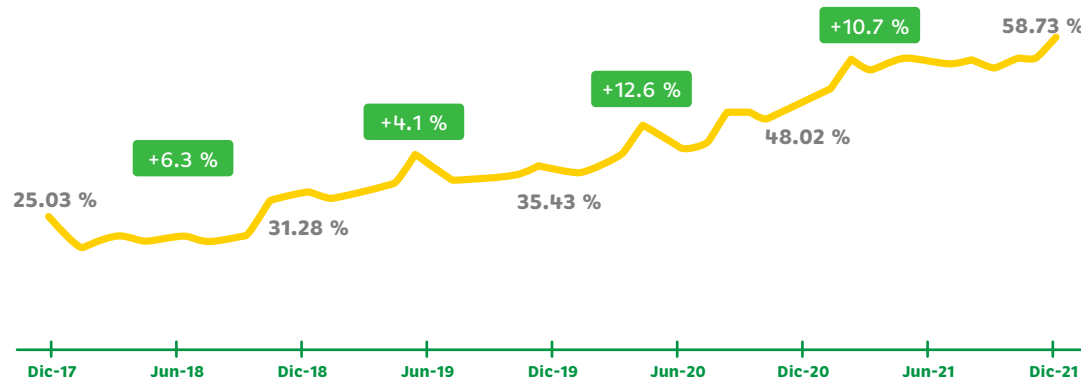
Transacciones por canal		
	Transacciones Dic -2021	Variación vs. Dic 2020 (%)
Ventanilla MB	737	8
Agente BCP	276	34
KasNet	305	67
ATM	311	114
BN	10	-4
Otros	146	75
Total	1,785	37

Fuente: Mibanco

Otra iniciativa a la que dimos continuidad en julio del 2021 fue la implementación de las máquinas contadoras en agencias. Se identificó la oportunidad de implementar estos equipos en 74 agencias adicionales, de tal manera que el 87 % de ellas cuenta con una máquina contadora implementada. Entre los beneficios generados resaltan:

- ▶ En ventanilla, el uso de la contadora redujo 0.5 minutos por transacción, gracias a la optimización del tiempo de conteo de efectivo. De tal manera, liberamos el 14 % de tiempo del representante de banca de servicio.
- ▶ El uso de la contadora le permite al jefe de banca reducir el tiempo de conteo de efectivo en bóveda al 100 % de 1.45 horas a 40 minutos.
- ▶ En el caso de la ventanilla y el jefe de banca, el uso de la contadora permite reducir el riesgo de contagio de COVID-19 que se genera al estar expuesto durante la manipulación de efectivo.

Derivación de transacciones a Canales Alternos



Transacciones (M)

1,309

1,281

1,480

1,493

1,619

738

1,307

1,358

1,785

Fuente: Mibanco



6.6.2. Proyectos implementados

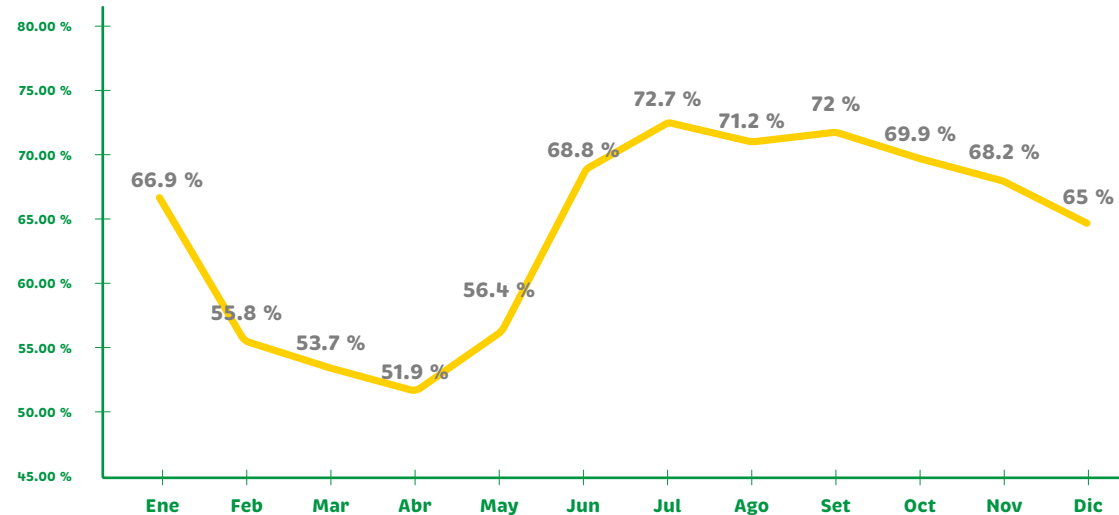
Durante el 2021, en el marco del nuevo escenario político y de la emergencia sanitaria, desarrollamos proyectos y actividades que nos permitieron una gestión de riesgos fortalecida:

Proyecto Desembolsos 5k

Durante el 2021, con el proyecto Desembolsos 5k alcanzamos el despliegue al 100 %. Este proyecto consiste en que los desembolsos menores a S/ 5,000 pasan a ser realizados por los Asesores de Negocios (AdN) y ya no por el equipo de red de agencias. De esta forma, eliminamos la revisión dual del expediente previo al desembolso, evitamos la devolución de expedientes incompletos frente al cliente y agilizamos el proceso de atención al mismo.

Actualmente, en promedio, el 63 % de desembolsos menores a S/ 5,000 fueron realizados por el AdN (no incluye Ventana Ganadora, Pase Wanka y Juniy). A su vez, realizamos mejoras al proceso con el objetivo de que el AdN pueda desembolsar los créditos desde su domicilio mediante el uso del escritorio remoto. En este proceso, el AdN realiza el desembolso por el sistema y la firma de los documentos contractuales se realizan en agencia con el apoyo de un AdN espejo, permitiendo una atención más rápida y ágil con enfoque en la satisfacción y fidelización del cliente.

Gráfico Evolución Negocios en Desembolsos menores a S/ 5,000



*Desembolsos menores a S/ 5,000 realizados por los Asesores de Negocios

Digitalización de Expedientes en Agencias

En búsqueda de herramientas que faciliten los procesos de venta, evaluación, aprobación y desembolso de créditos, en el 2021 iniciamos la digitalización de expedientes en la Red de Agencias, con el objetivo de eliminar la dependencia física de documentos y hacer más eficiente el proceso de otorgamiento de créditos.

De este modo, digitalizamos 92 % de los expedientes de crédito en todo el año, lo que representa 7.2 millones de documentos cargados

en nuestro repositorio digital. Como parte de la gestión, se brinda una visibilidad diaria del uso de la herramienta, así como un seguimiento del control de calidad y peso de imágenes registrados en el mes.

Así venimos logrando una nueva forma de operar la gestión de la documentación digital del Banco, lo cual nos permite una interacción 100 % digital para la implementación de nuevos canales de atención para nuestros clientes.

Proceso de mantenimiento de créditos, reclamos y requerimientos

La crisis post pandemia generó la creación de nuevos procesos centralizados en el *staff*. Por tanto, continuamos con un volumen importante de operaciones relacionadas con los créditos, tanto en la cartera de Negocios como en la de Recuperaciones. Frente a ello, pensando en el apoyo y soporte constante a nuestros clientes realizamos las siguientes acciones:

- ▶ Exoneramos de intereses moratorios por diferentes casuísticas (pago de cuotas, extorno de reprogramado, etc.) y motivos (cliente con COVID-19, cierre completo del negocio, aforo en agencia, etc.) así como en la aplicación de condonaciones a nuestros clientes de la cartera de Negocios.
- ▶ En cumplimiento de la ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros y en la aplicación de nuevos lineamientos del Gobierno para los reprogramados FAE y Reactiva, realizamos la devolución de intereses por penalidad y exoneración de intereses por demoras en el proceso.
- ▶ Asimismo, en la medida en que los sistemas de Mibanco se adaptaban a esta nueva forma de contabilizar los intereses por periodo de gracia de los reprogramados Reactiva y FAE, realizamos más de 12,000 regularizaciones a nuestros clientes.

Gestor Digital

En el 2021 consolidamos el uso de productos digitales para la apertura de cuentas de ahorro y CTS vía web, depósito a plazo fijo, línea de crédito, desembolsos Mi Efectivo Semilla, desembolsos a través de alianzas, entre otros.

La custodia digital de estos nuevos productos alcanzó la cifra de más de 150,000 correos electrónicos que contienen los documentos contractuales de los productos adquiridos por el cliente en canales no tradicionales.

Proyecto Pico y Placa

Desde junio del 2020, iniciamos el proyecto Pico y Placa liderado por el equipo de Inteligencia y Analítica Avanzada, con la participación de Soporte Red de Agencias. Dicho proyecto consiste en dividir el personal de toda la agencia en dos equipos (A y B) para alternarse los días de trabajo. Con ello, de detectarse un caso positivo en el personal de uno de los equipos, la agencia continua operativa con el otro equipo hasta el término de la cuarentena del primero y retomen la alternancia.

En el 2021, debido al avance del plan de vacunación nacional y la disminución de contagios, a partir de noviembre iniciamos la desactivación del proyecto, quedando al cierre del año un total de 30 agencias participando de este proyecto. Así evitamos 879 cierres de agencias y la pérdida de S/ 32 millones.



6.6.3. Roadmap de la Modernización de la Arquitectura Tecnológica

Como complemento a las plataformas instaladas en el 2020, iniciamos su uso efectivo este 2021. Así, pusimos en marcha Microservicios, Servicios, Mensajería asíncrona, Motor de Notificaciones y Transferencia de Archivos en proyectos estratégicos para que, progresivamente, se vaya modernizando nuestra arquitectura bajo las siguientes premisas:



Liberar a nuestro core bancario Topaz de tareas ajenas a su propósito, las cuales se trasladarán a las nuevas plataformas en busca de mayor flexibilidad y eficiencia. De este modo, alcanzamos una mayor velocidad para responder a nuevas necesidades.

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

Centralizar todas las notificaciones hacia clientes. Así, ante la necesidad de una nueva notificación (sea por correo, *push notification* o SMS) por parte de algún aplicativo o canal del banco, se puede reusar la misma plataforma implementada. De este modo, reducimos los tiempos de habilitación y, especialmente, podemos gestionar de una mejor manera nuestros contactos con el cliente.

Trasladar grandes volúmenes de información desde y hacia entidades externas al banco - incluida la nube- de manera segura, automática y eficiente.

Es importante recalcar que el uso de estas tecnologías se irá consolidando a medida que cada proyecto e iniciativa estratégica las utilice.

A este proceso hemos agregado la habilitación de una mesa ágil que agrupa un conjunto de diferentes especialistas, cuyo encargo específico es diseñar componentes reusables como, por ejemplo, el desembolso y la simulación de créditos. Esta mesa ágil trabaja coordinadamente con los principales líderes de negocio.

En el 2021, continuamos el *roadmap* de adopción de DevSecOps⁴ de modo que podamos asimilar prácticas seguras en el desarrollo de *software* en línea y cumplir las directivas corporativas para los equipos ágiles. Nuestro objetivo, alcanzado para el 2021, fue lograr definiciones detalladas para 16 de las aplicaciones de mayor criticidad. Con dicho insumo, las aplicaciones activarán progresivamente tareas para alinearse a estas buenas prácticas.

En la gestión de nuestra infraestructura hay 2 grandes frentes que siguen teniendo mejoras:

La nube:

Seguimos fortaleciendo su gobierno con definiciones y lineamientos de uso, con miras a lograr una gestión eficiente y segura.

Infraestructura On-Premise:

Adquirimos una herramienta (CMDB)⁵ que permitirá gestionar de mejor manera nuestros activos tecnológicos, que sumada a una estructura renovada para la gestión de la obsolescencia, representa una mejor gestión y también contribuye a mantener el cumplimiento de los indicadores corporativos.

⁴ Es un 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

⁵ Base de Datos que contiene las especificaciones y detalles de los activos de TI que conforman el parque tecnológico de la empresa en esta base se registran por ejemplo servidores, *software* y aplicaciones

En ese sentido, mantener en uso las nuevas plataformas y tener consistencia en los diseños técnicos de arquitectura nos aseguró la participación de arquitectos en diferentes especialidades, apoyando a mesas ágiles y proyectos. Dicho equipo de arquitectos forma parte de los *squads* y debe ir difundiendo, a la par, el uso de lineamientos y estándares.

6.6.4. Maximizar la estabilidad de los servicios tecnológicos

En este frente, trabajamos en la medición de la estabilidad de los sistemas incluyendo los tiempos de indisponibilidad parcial. Así nos pudimos acercar a la medición de percepción de clientes internos y externos. Adicionalmente, nos concentramos en el soporte y en mejorar la estabilidad de los canales digitales, incrementando el nivel de derivación a aplicaciones móviles.

Alineados a mejorar la estabilidad, se desarrolló el programa de obsolescencia tecnológica en donde abordamos la actualización tecnológica de los sistemas del banco con el fin de alinearlos al estándar tecnológico definido. Igualmente, implementamos el marco de gobierno de obsolescencia para asegurar su cumplimiento.

Y como parte del marco de Ciberseguridad, aplicamos los procesos de gestión de parches y vulnerabilidades, con el objetivo de reducir los riesgos de seguridad y fortalecer la infraestructura. Así fue como continuamos con la homologación a los lineamientos corporativos tanto de estabilidad como seguridad.

Por último, siguiendo con la implementación de gobierno de procesos, implementamos

una nueva unidad para asegurar la ejecución de procesos integrados de gestión de eventos, incidentes y problemas, así como la configuración de la herramienta ITSM para la gestión, adopción y operación de los mismos.

6.6.5. Brindar un servicio extraordinario

En el frente de servicio, asumimos diferentes desafíos que empujaron nuestra capacidad de adaptación en muy corto tiempo. Así fue como pusimos en práctica nuestros principios culturales gracias a la cercanía, compromiso y disposición de Soporte Red de Agencias (SRA), donde:

- ▶ En nuestro afán de brindar un servicio extraordinario, actualizamos nuestro protocolo La estrella de la atención eres tú, para seguir fomentando la correcta atención a nuestros clientes.
- ▶ Fortalecimos el conocimiento en técnicas de ventas del equipo para potenciar la gestión comercial en agencias. Así, capacitamos al 100 % de personal de Soporte Red de Agencias. Al cierre del 2021, superamos los niveles de venta pre pandemia, especialmente en Ventana Ganadora, donde alcanzamos las 33,000 colocaciones mensuales.

Por otra parte, el equipo de Sistemas realizó acciones para satisfacer al cliente interno, enfocadas principalmente en 3 frentes:

- ▶ En primer lugar, entregamos en el mejor tiempo los pedidos especiales del Gobierno -como FAE- y reprogramaciones a favor de nuestros clientes, superando el *Time to market*⁶ comprometido.
- ▶ En segundo lugar, seguimos fortaleciendo los controles de seguridad y la adopción de nuevas tecnologías que permiten ampliar capacidades dentro del marco de ciberseguridad, como ampliar el alcance del marco de trabajo de desarrollo seguro para más aplicaciones, y así adoptar las medidas para construir aplicaciones más robustas y de fácil mantenimiento.
- ▶ Por último, priorizamos desde inicios del 2021 el despliegue y migración de cuentas de usuario a Office 365, y configuramos los controles de seguridad requeridos para acceder a los servicios en nube de manera segura, ofreciendo acceso remoto a las herramientas de ofimática. Esto demandó una gran capacidad de coordinación con la División de Negocios, Operaciones y Recuperaciones para configurar los dispositivos móviles con los controles de seguridad y accesos a los servicios de Office 365 a los usuarios finales. Con esta nueva capacidad sumada a los escritorios remotos, consolidamos una nueva experiencia de trabajo remoto, gestionada por TI, de modo que el equipo de negocios siga atendiendo a los clientes de manera remota, segura y estable.

⁶ Time to Market = Entrega (desarrollo) de los pedidos en menor tiempo al planificado

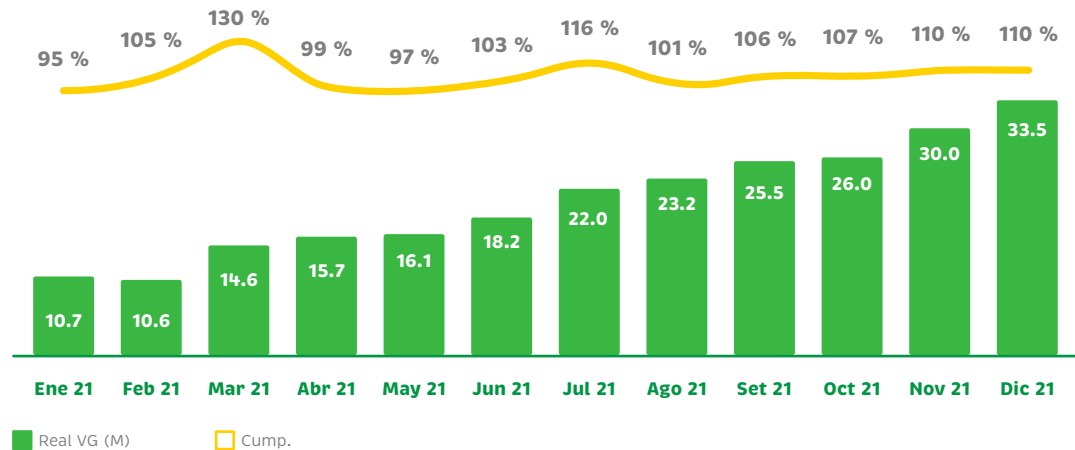
6.6.6. Incrementar la venta de productos y servicios

En el 2021, el equipo de Soporte Red de Agencias aportó con 24 % del total de colocaciones y 9 % del total de monto colocado a nivel banco. Así, superamos las colocaciones de pre pandemia en 12 %. Logramos un nivel máximo de 33,500 ventanas ganadoras en diciembre del 2021.

Este crecimiento fue impulsado por las siguientes acciones:

- Incremento de *leads* a 293,000 hasta diciembre del 2021 (más del 338 % vs. enero 2021)
- Seguimiento en la productividad comercial individual y metas comerciales.
- Gestión de *leads* a través de llamadas telefónicas.
- Modelo de priorización de *leads* diario, según las características de la base.
- *Timing* de carga de *leads* desde el primer día útil del mes en gestión.
- Proceso de confirmación de *leads* dentro de los 5 primeros días hábiles del mes.
- Envío de SMS a los clientes de acuerdo con el cronograma establecido.

Evolutivo Cantidad Ventana Ganadora



Proyecto Piloto Imparables

En setiembre del 2021, desplegamos el Piloto Imparables en 20 agencias con el objetivo de convertir a la agencia en un centro de negocios donde el rol del Soporte Red de Agencias tiene un componente más orientado a la gestión comercial. Para ello, nos servimos de herramientas de trabajo y técnicas especializadas de seguimiento, manteniendo el control del riesgo operativo y calidad de servicio.

Para el seguimiento de los resultados del piloto, tomamos un grupo de control de 20 agencias con características similares a las agencias del piloto. En los tres meses del proyecto, las agencias piloto crecieron 14 % en Ventana Ganadora; 128 % en Pase Wanka; 23 % en Tipo de Cambio; 35 % en Microseguros; y 63 % en Depósito a Plazo Fijo. Todo ello como promedio adicional en comparación con las agencias del grupo de control.



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

En línea con nuestro principio cultural Cuidamos y buscando el triple check:

▶ Continuamos abasteciendo de manera trimestral a nuestros compañeros de agencias el Equipo de Protección Personal (EPP) para su protección personal: mascarillas quirúrgicas, mascarillas KN95, protector facial, pruebas de descarte COVID-19, dispensador de alcohol personal y útiles de aseo.

▶ A nuestros clientes seguimos aplicando los protocolos de desinfección al ingreso: con alcohol y midiendo temperatura. También aseguramos de forma permanente ambientes desinfectados en nuestras agencias que, en total, suman 1.3 millones de metros cuadrados a nivel nacional.

▶ Respecto al banco, seguimos buscando proveedores aliados que cumplan con los estándares técnicos de calidad y costos razonables.

Adicionalmente, mantuvimos las campañas de apoyo para nuestros colaboradores:

▶ Prestamos de sillas ergonómicas

▶ Financiamos la compra de laptops

▶ Elementos de bioseguridad en agencias

ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD EN AGENCIAS

Elementos para Colaborador al 100 %

1

Mascarillas
2 por día reposición
c/45 días



2

Protector facial



3

Alcohol uso personal
reposición c/45 días



Pruebas rápidas-cobertura al 99 %

4

Pruebas rápidas COVID-19
campanas en agencia



Elementos en Agencias - al 100 %

5

Termómetro para colaboradores



6

Alcohol uso interno
reposición c/45 días



Barreras de acrílico al 100 %

7

Barreras en puestos de atención

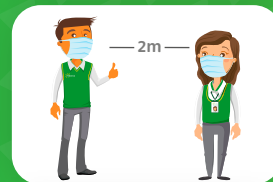


Elementos para el Cliente al 100 %

8 Alcohol Clientes
(Ingreso)



9 Distanciamiento
interno



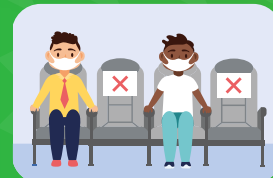
10 Afiche Cliente
normativo



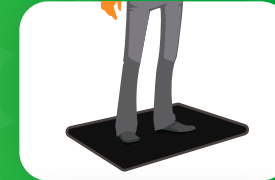
11 Tachos para
residuos de EPP



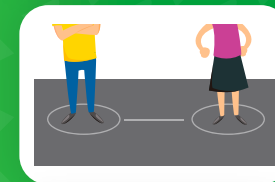
12 Distanciamiento
banquetas



13 Felpudos
desinfectantes



14 Distanciamiento
externo



15 Afiche en
ATM



16 Lapiceros
exclusivos



17 Temperatura a
Clientes



Afiches de refuerzo al Colaborador al 100 %

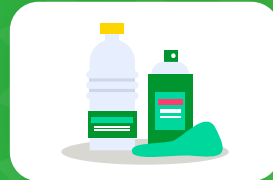
18

Afiche correcto lavado de manos



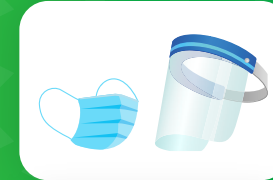
19

Afiche para kitchenet



20

Correcto uso de EPP colaborador



21

Afiche dispensador papel toalla



Elementos adicionales por Ordenanzas Municipales (49)

22

Gorro, guantes, mandil
Impacto en 65 agencias



23

Aforo menor a 50 %
Impacto en 12 agencias



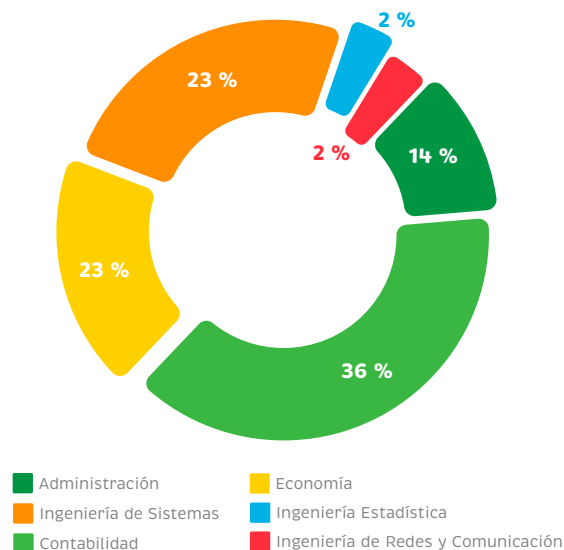
6.7. Gestión de control interno

6.7.1. Mecanismos de control operativo

En Mibanco evaluamos permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo, a través de la División de Auditoría Interna (DAI) con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación mediante el aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Para ello, la DAI cuenta con la siguiente estructura: (No GRI Gobierno Corporativo)

- 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 finalmente, la Gerencia de Auditoría de Aseguramiento de la Calidad.
- Un equipo de 44 colaboradores al 31 de diciembre del 2021, especializado y multidisciplinario con alto nivel de conocimiento.

Carreras del personal de la División de Auditoría Interna



Adicionalmente, 14 % del personal cuenta con estudios de maestría y 36 auditores cuentan con 99 certificaciones internacionales en total. A diciembre del 2021, la DAI emitió un total de 254 informes, de acuerdo con el siguiente detalle.

Tipo de Evaluación	Informe 2021
Evaluaciones a Agencias y Oficinas especiales	207
Requeridas por la SBS	17
Evaluación de Procesos	22
Evaluación de Procesos Informáticos	8
Total	254

El cumplimiento de nuestro Plan Anual al 31 de diciembre de 2021 fue de 99 %, el mismo que cubrió 98 % de las agencias. También evaluamos los principales procesos del banco, relacionados con los riesgos de mercado y liquidez, riesgo operacional, riesgo crediticio y riesgo tecnológico. Es importante resaltar que el Plan Anual de Auditoría del periodo 2021 se realizó bajo el enfoque de auditoría basada en riesgos.

Asimismo, Auditoría Interna implementó para el 2021 nuevas evaluaciones que nos permitieron optimizar recursos y tener mayor alcance en las revisiones. Destacan entre ellas las auditorías no presenciales a la red de agencias (207 exámenes), auditorías colaborativas utilizando de manera intensiva data analítica (12 exámenes) y auditoría de modelos (2 exámenes). Evaluamos así el funcionamiento permanente del sistema de control interno de Mibanco, fortalecemos los mecanismos de monitoreo para la resolución de desviaciones y atendemos las oportunidades de mejora.

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

Asimismo, la DAI evalúa este proceso utilizando el enfoque establecido por COSO, basado en el análisis de 17 principios y 5 componentes de control. En Mibanco establecimos una cultura que fomenta la integridad, los valores y el trabajo en equipo en búsqueda de obtener los objetivos planteados. También contamos con controles a nivel de entidad cuyo alcance involucra principalmente la presencia y efectivo funcionamiento de los principios relacionados con: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión que garantizan un adecuado sistema de control interno en el proceso de emisión de reportes financieros y no financieros.

Conforme al Reglamento del Directorio, el Comité de Auditoría Corporativo tiene la finalidad de llevar a cabo la supervisión, monitoreo y revisión independiente de los procedimientos de control interno de Credicorp y subsidiarias (que incluye a Mibanco). En ese sentido, las sesiones del Directorio de Mibanco se realizaron cumpliendo sus funciones, con la frecuencia establecida y tomando en consideración lo establecido en la Norma N°272-2017 “Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos” y normativa interna. Asimismo, los acuerdos del Directorio se vienen ejecutando, conforme lo establecido en las respectivas actas.

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

De igual manera, realizamos una evaluación del Sistema de Control Interno a Nivel Entidad (ELC, por sus siglas en inglés), la cual describe los aspectos del Control Interno que tienen un efecto generalizado en el Sistema de Control Interno de una organización. Los Controles a Nivel de Entidad (ELC) ayudan a asegurar que las directivas relativas a la gestión de toda la entidad se lleven a cabo, lo que permite:

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

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

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



6.7.2. Información de auditoría externa

Honorarios de auditores externos

Criterios	2016		2017		2018		2019		2020		2021	
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%
Auditoría	843,382	97	859,912	96	1,030,410	97	1,078,193	97	1,285,102	98	1,433,069	98
Relacionados a la auditoría			--									
Impuestos	30,208	3	31,718	4	32,497	3	32,497	3	32,497	2	31,860	2
Otros												
Total	873,590		891,630		1,062,907		1,110,690	100	1,317,599	100	1,464,929	100

Fuente: Mibanco



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

En el 2021 mantuvimos la ejecución de auditorías no presenciales a la red de agencias, optimizando la cobertura de revisión de oficinas por auditor y el alcance en las pruebas de controles a través de análisis de data. Algunos procedimientos que implicaban la observación física fueron sustituidos por entrevistas telefónicas, así como por cruces de información con analítica de datos.

Asimismo, con los equipos de auditoría que realizan trabajo remoto utilizamos una Red Virtual Privada (VPN), lo cual facilitó la comunicación e interacción de los colaboradores desde su casa con la red interna del Banco.

Ahora bien, como resultado de la modificación del plan anual de auditoría a raíz del COVID-19, cabe resaltar que las auditorías de procesos de Riesgo de Crédito, Riesgos Operativos, Riesgos de Mercado y Liquidez, y Riesgos de Tecnología de Información involucran actividades de evaluación que se establecen en el Manual de Metodología de Auditoría Interna. Sin embargo, debido a las restricciones por pandemia, algunos procedimientos -como la recopilación de expectativas, las pruebas de recorrido y la evaluación de la gestión de los controles de cada proceso evaluado- se están ejecutando a distancia. Así, gracias a la constante comunicación y coordinación con el

personal de las áreas auditadas, cumplimos con los objetivos de cada auditoría.

Queremos destacar que la experiencia del equipo en el tratamiento del análisis de datos nos permite revisar los controles, incluso con auditorías no programadas. Más importante aún: desde que nos mudamos a la nueva sede, la mayoría de controles fueron automatizados, lo que nos permite contar con evidencia que demuestre la efectividad de los mismos. Finalmente, el plan de auditoría no fue afectado significativamente tras la reevaluación que se realizó como parte del escenario COVID-19.



9,878
colaboradores



90 %
Clima laboral



Comité de Equidad de Género
Conformamos el comité con miembros de distintas áreas

07 NUESTRA GENTE



07 NUESTRA GENTE

7.1. Experiencia del colaborador y clima laboral

Somos una familia de compañeros que vive con convicción su propósito, aspiración y principios culturales. En Mibanco transformamos vidas, escribimos juntos historias de progreso y aspiramos a ganarnos el corazón y la confianza de quienes se atreven a progresar. En esta misión nos acompañan nuestros

principios culturales: Cuidamos, Asesoramos, Innomejoramos, Cooperamos y Jugamos Limpio. Gracias a nuestros ritos y rituales en torno a estas cualidades, fomentamos un sentido de trascendencia y de pertenencia, así como reconocimiento por el esfuerzo de nuestros clientes y compañeros.

Para contribuir con la implementación del modelo de gestión, en Mibanco tenemos comités semanales y planeamientos cuatrimestrales del equipo de Liderazgo de Gestión del Desarrollo Humano (GDH). Asimismo, el Gerente de la División de GDH participa en comités semanales con los gerentes de gestión humana de las empresas subsidiarias del grupo Credicorp, con el fin de revisar mejores prácticas y realizar alineamiento corporativo.

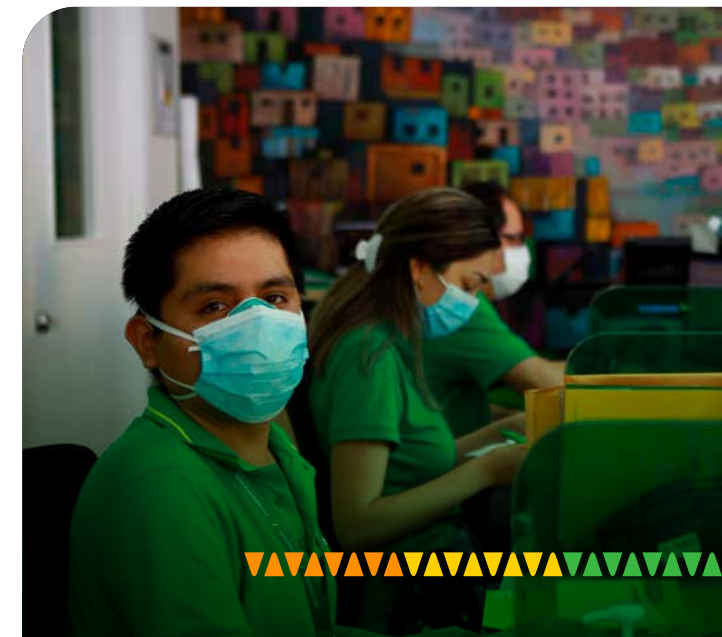
7.1.1. Modelo de Gestión de Experiencia del Colaborador

Nos permite evaluar nuestro desempeño a partir de las siguientes 4 palancas.



Fuente: Mibanco

Además, para contribuir con mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, en Mibanco desarrollamos 2 programas: Cuidamos de Corazón y Liderazgo que Transforma Vidas. (GRI 401)



Programa Cuidamos de Corazón

La situación crítica causada por el COVID-19 movió nuestros cimientos no solo laborales, sino personales, iniciando el 2021, con una segunda ola de contagios que vivimos con miedo y ansiedad. Por ello, desarrollamos este

programa con el propósito de cuidar la salud física, emocional y psicológica de nuestros colaboradores y de sus familias. Además, con el fin de impulsar la flexibilidad de trabajo en un contexto remoto velando por el equilibrio del trabajo y las responsabilidades del hogar. El programa comprende:



Cuidar el bienestar de nuestros colaboradores

Proteger la salud física, psicológica y emocional del compañero y su familia, con especial foco en aquellos que contrajeron la enfermedad, a quienes acompañamos hasta su total recuperación física y facilitamos apoyo psicológico.



Dar soporte al cuidado de la salud de nuestros colaboradores

Brindar sostenibilidad a los procesos, programas y equipos que se encargan del cuidado de la salud de nuestros compañeros.



Desarrollar habilidades y mindsets necesarios para la nueva forma de trabajo

Fomentar las destrezas necesarias tanto en líderes como en compañeros y así transitar este cambio en nuestra forma de trabajar.



Brindar las herramientas de trabajo

Ofrecer las herramientas de trabajo necesarias para que los compañeros puedan realizar sus funciones desde cualquier lugar.



Mejorar el equilibrio entre vida personal y vida laboral

Esta armonía debe estar enmarcada en nuestra cultura denominada #Modomibanco

- ▶ Más de 25,000 atenciones médicas entre el 2020 y 2021, con satisfacción de 80 %.
- ▶ 330 conversatorios con la Dra. Sandra Albino.
- ▶ Nuestro clima laboral alcanzó 90 %.
- ▶ Alcanzamos 60 % en nivel de recomendación como un buen lugar de trabajo.
- ▶ Estimamos que alcanzamos a 55,000 personas que incluyen a las familias de nuestros colaboradores

A continuación, el detalle de las actividades realizadas en cada uno de estos aspectos.

a. Cuidado del bienestar de nuestros colaboradores

Alineado a nuestro principio Cuidamos, desde el 2020 tenemos el programa **Yo me cuido, yo te cuido** para brindar seguridad a nuestros colaboradores y sus familias.

- ▶ Brindamos información a nuestros compañeros sobre el COVID-19 a través de videos y charlas de sensibilización como parte de los programas el ABC de la Prevención así como Mitos y Verdades del COVID-19.



- ▶ Durante el 2021 realizamos 294 charlas sobre temas de cuidado y salud con nuestra médica ocupacional Sandra Albino.
- ▶ Organizamos reuniones virtuales periódicas lideradas por nuestro Gerente General y los líderes de primera línea, con el fin de informar sobre las decisiones del banco.
- ▶ Diseñamos protocolos de trabajo seguro, tanto para tipo remoto como para la oficina principal o las agencias, de manera que cuidamos la interacción entre colaboradores y clientes.
- ▶ Modelamos comportamientos dentro y fuera de Mibanco sobre el uso correcto de los EPP y el distanciamiento social.
- ▶ Acompañamos a nuestros colaboradores que dieron positivo al COVID-19 a través del equipo de Bienestar, orientándolos sobre los cuidados para ellos y sus familias.
- ▶ Monitoreamos a nuestros colaboradores registrados voluntariamente en el sistema GISSAT para brindarles una atención oportuna.
- ▶ Impartimos charlas preventivas a través de nuestro equipo de Bienestar en zonas identificadas de alto riesgo, a las que sumamos charlas psicológicas y de nutrición para afrontar las consecuencias de las cuarentenas y cambios en las formas de trabajo.
- ▶ Dictamos charlas de manejo de duelo para acompañar y orientar a nuestros colaboradores en esa difícil situación.

- ▶ Ofrecimos facilidades económicas sin intereses, así como todos los EPP y otras herramientas de utilidad para las familias de los colaboradores.

b. Soporte para el cuidado de la salud de nuestros colaboradores

Acompañamiento y cercanía con nuestros colaboradores durante toda la situación de crisis

- ▶ Brindamos una atención personalizada a nuestros colaboradores gracias a la segmentación en la atención según sus características (como la ubicación geográfica) que nos permitió crear nuevos canales de comunicación.
- ▶ Continuamos el empleo del chat bot MIBI, implementado el 2020 por Bienestar para brindar una mejor atención a nuestro equipo.
- ▶ Definimos matrices de criticidad del COVID-19, que nos permitió identificar las agencias con mayor riesgo de contagio, de modo que tomamos decisiones focalizadas para proteger mejor a nuestros colaboradores.
- ▶ Implementamos el programa Cuidando al Cuidador para el equipo de Bienestar, de manera que recibieran soporte para afrontar las situaciones que se les presente.

c. Desarrollo de habilidades y mindsets necesarios para la nueva forma de trabajo

La nueva forma de trabajo trajo consigo muchos retos para nuestros equipos: cambió drásticamente nuestro modo de interactuar, pues pasamos de estar en el mismo espacio físico a tener que ver a nuestros compañeros a través de las pantallas.

- ▶ En los primeros tres meses del año, centramos el trabajo en potenciar la disposición al cambio de los líderes de la red, en especial aquellos en agencias. Nuestro objetivo fue hacerles comprender el proceso de transformación que atravesábamos como organización y concientizarlos sobre su rol como agentes de cambio. Bajo esta premisa, combinamos distintas acciones de comunicación y capacitación:
 - Compartimos una retrospectiva de los logros obtenidos y la capacidad de adaptación que habíamos demostrado. Intervinimos las reuniones de inicio de mes entre los líderes y líderes de agencias para reforzar los mensajes de transformación generados.
 - Realizamos el taller de levantamiento de necesidades para entender qué necesitaban los líderes de la organización y sus jefes para transitar este camino.
 - Organizamos talleres para romper fijaciones, de modo que los Gerentes de Agencia cuestionen sus propios paradigmas y se adapten a los cambios.

- Capacitamos en roles situacionales que muestren a los líderes cómo manejar ciertas situaciones y logren enfocar a sus equipos.
- Capacitamos en gestión del cambio a los gerentes regionales para que identifiquen y aborden las diferentes posturas de las personas ante el cambio, además de darle un *toolkit* que le permita gestionar a sus equipos.

- ▶ En el segundo trimestre del año, construimos capacidades para la gestión del cambio de manera asertiva, acompañando al equipo que diseña intervenciones y a sus líderes. Para ello:
 - Desarrollamos un taller sobre cómo tener éxito en los procesos de cambio, enfocado en los líderes y en la construcción conjunta de acciones desde su posición de liderazgo, junto con sus equipos.
 - Bajo esa metodología trabajamos con los equipos que desplegaron el uso de repositorios en línea (Onbase) y el proceso de Evaluación Remota de Créditos.
- ▶ Durante el mes de noviembre, vivimos en Mibanco el Primer Festival de la Transformación. Este espacio fue diseñado exclusivamente pensando en las herramientas que necesitan los colaboradores para transformarse y ser más ágiles, innovadores y cliente céntricos. Fueron 2 semanas en las que más de 2,000 colaboradores de Perú y Colombia participaron en 15 charlas y 7 talleres interactivos. Así quedamos más que preparados para dar todos juntos un gran salto hacia el 2022.

d. Brindar las herramientas de trabajo necesarias para que los colaboradores puedan realizar sus funciones desde cualquier lugar

Nuestra aspiración es que nuestros colaboradores cuenten con todas las herramientas necesarias para para transformar vidas y asesorar en cualquier momento y lugar

- ▶ En el 2021 otorgamos apoyo económico para cubrir los nuevos gastos asociados por trabajar dentro de casa.
- ▶ Además, continuamos trabajando para que los colaboradores en agencia tengan la oficina en teléfono inteligente, con el fin de transformar vidas y asesorar en cualquier momento y lugar.

e. Mejorar el equilibrio de vida trabajo personal / laboral

Para ello, nace el programa “Conectados en Modo Mibanco” para asegurar que la cultura de trabajo remoto que se estaba instaurando se base en nuestros principios culturales y podamos seguir trascendiendo en nuestro propósito más allá de la interacción presencial y combinando las responsabilidades laborales con el cuidado de la familia

- ▶ Desarrollamos un taller para ayudar a los líderes a generar acuerdos de equipo enfocados en la comunicación y la colaboración. Así mantenemos el equilibrio familiar y la conexión en un entorno remoto.

- Lanzamos diferentes beneficios de tiempo libre con el fin de lograr la desconexión efectiva de la oficina. Por ejemplo, acortamos la jornada semanal para el *staff* con el programa Viernes de verano todo el año, que nos permitió tener todas las tardes de los viernes del año.

Programa Liderazgo que Transforma Vidas

Basado en nuestro propósito Transformamos vidas, escribimos juntos historias de progreso, nuestro programa se enfoca en el desarrollo de más de 1,100 líderes de Mibanco y, a través de ellos, a más de 9 mil colaboradores. Así fue como aseguramos que tuvieran los recursos personales necesarios para ser aún más empáticos, servir mejor sus equipos, aprender a gestionar en un entorno remoto y convertirse en agentes de cambio.

El programa cuenta con 4 pilares:

1. Brindar soporte emocional a los líderes para que puedan contener a sus equipos

- En el 2020 creamos los espacios Escucha que Transforma, en los que más de 900 líderes a nivel nacional expresaron cómo se sentían y detallaron cuáles son los retos y problemas que enfrentaban, alcanzando 100 % de satisfacción. En el 2021, tanto el Gerente General como el Gerente de la División de Negocios de Mibanco son quienes siguen sosteniendo dichos espacios con los 247 gerentes de agencia para escuchar sus inquietudes y así accionar soluciones.

2. Desarrollar habilidades para gestionar equipos remotos y ser agentes de cambio

- En el tercer trimestre del 2020, lanzamos el programa Líderes que Conectan dirigido a más de 50 líderes *senior* del *staff*. El programa duró 4 meses y consistió en 7 sesiones de trabajo que incluyeron *webinars*, dinámicas y sesiones de *coaching* en grupos reducidos de 6 personas. En el 2021, complementamos dicha iniciativa con el nuevo programa *Coaching* Grupal compuesto por 4 sesiones. Los participantes se repartieron en 12 grupos de entre 3 y 5 participantes, con el fin de trabajar en 1 de 8 comportamientos:
 - Autoliderazgo y equilibrio personal
 - Cómo influenciar el cambio y hacer que las cosas sucedan
 - Conversaciones valientes: feedback & feedforward
 - Empatía y reconocimiento
 - Empoderar y delegar
 - Inteligencia emocional
 - Priorizar, poner límites, postergar
 - Estilos de liderazgo

- Cada líder fue asignado a un grupo según los resultados obtenidos en su última encuesta de liderazgo, mientras que cada participante estableció objetivos de desarrollo específicos para el programa.
- Entre los participantes del programa encontramos que Net Promoter Score (NPS o Índice de Recomendación) subió 10 puntos de 63 a 73. Asimismo, el Top 2 Box de Satisfacción de la Encuesta de Liderazgo subió 5 puntos de 86 % a 91 %; mientras que el Bottom 2 Box bajó 6 puntos de 8 % a 2 %.
- El programa se replicó con los 29 líderes que tuvieran el mayor número de personas a cargo.

3. Asegurar que los líderes estén asignados a los encargos donde generarían mayor valor

- En octubre del 2020 lanzamos el programa Gestionando eficazmente a mi equipo, adecuado a la casuística del líder en las agencias. Hasta julio del 2021, se han desplegado los módulos de Liderazgo Situacional, Gestión del Cambio, Comunicación y Supervisión efectiva. En el primer módulo, participaron 728 líderes; mientras que fueron 410 en el segundo y tercer módulo. La satisfacción fue de 96 %.

4. Brindar continuidad al programa a través de una sólida inducción a nuevos líderes

- ▶ Para darle sostenibilidad y continuidad a las acciones previas, en el segundo trimestre del 2021 repensamos la inducción del líder e incluimos los principales temas tratados en los últimos 18 meses, de modo que aseguremos su impacto en formato virtual. Trabajamos con el Modelo CRECE que resume los comportamientos esperados de un líder Mibanco: claridad, resultados, equipo, cambio y empatía.

Resultados del programa Liderazgo que Transforma Vidas

Para monitorear su impacto, en el 2021 incluimos en nuestra Evaluación de Liderazgo la pregunta: ¿Qué tan probable es que recomiendes tu líder a otros compañeros? Entre enero y junio del 2021, el índice de recomendación incrementó 5 puntos, de 57 a 62. Asimismo, el nivel de satisfacción de las 12 preguntas de comportamiento subió un punto, de 85 % a 86 %. Además, el clima laboral incrementó de 88 % en el 2019 a 90 % en el 2021.

La respuesta de los colaboradores fue muy positiva y reveló el gran compromiso con Mibanco y con la reactivación económica de nuestros clientes. Nuestros siguientes indicadores cualitativos de gestión del empleo así lo demuestran:

⁷ Hasta el 2020, la escala de medida fue de 4 y se reportaba el T2B. En el 2021, cambiamos a una escala de 5 y se midió el T2B de Satisfacción

Indicadores cualitativos de gestión del empleo

Indicador	2019	2020	2021	Meta 2021
Clima laboral (%)	88	92	90	--
Liderazgo (%)	69	75	86 ⁷	--
NPS Líder (%)	--	--	62	68
NPS colaborador (recomendación) (%)	34	60	53	65
Satisfacción con el trabajo en Mibanco (%)	--	71	66	--

Fuente: Mibanco

A esto se suman los indicadores de Sentimiento / Acompañamiento, que mide la percepción del colaborador sobre las acciones realizadas por Mibanco durante la crisis sanitaria. Esta cifra pasó de 39 % en marzo a 81 % en noviembre. (GRI 401)



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

- ▶ Durante el 2021 seguimos ofreciendo el servicio médico vía telefónica y la asistencia psicológica para todos los casos sospechosos y confirmados de COVID-19.
- ▶ Nos mantuvimos cerca de nuestros compañeros a través de 294 charlas médicas y 18,034 atenciones médicas telefónicas.
- ▶ Nuestros 915 colaboradores considerados población vulnerable se mantuvieron realizando trabajo remoto exclusivo.
- ▶ Mantuvimos la contratación de 901 colaboradores.





Programa de Reconocimiento Pachikuy Dar las gracias

Gracias a este programa, motivamos colaboradores e impactamos positivamente en nuestros clientes y el banco. En la última encuesta de clima laboral el 87 % de colaboradores respondió que recibe reconocimiento cuando realizan un buen trabajo. Sin duda, Pachikuy contribuyó a mejorar la marca empleadora, afianzar el estilo de liderazgo y la confianza, elevar la motivación y el compromiso y disminuir la rotación de los colaboradores.

Pachikuy consiste en entregar una tarjeta de Extraordinario, Bien Hecho o Gracias. Todos los colaboradores pueden vivir este momento sin importar el cargo ni jerarquía ni antigüedad. Por ejemplo, un colaborador puede hacer que uno de sus compañeros -incluso su líder- viva una experiencia inolvidable al reconocer y agradecer públicamente su esfuerzo, el trabajo en equipo, logros, etc. De este modo, el líder se convierte en actor cultural y hace sonar la campana para anunciar esta buena noticia ante su equipo, viviendo un momento de celebración.

Pachikuy también reconoce el aniversario por antigüedad, los logros personales y profesionales, el nacimiento de los hijos, etc.

Durante la pandemia, Pachikuy pasó al modo virtual para seguir escribiendo historias de éxito con nuestros colaboradores. Bajo el principio Innomejoramos, creamos herramientas y espacios digitales para seguir celebrando con ellos, como el sistema de Tarjetas Pachikuy Virtuales. En el 2021, entregamos 14,500 y sumamos un total de 28,500 tarjetas en los dos últimos años.

Por último, la Noche Pachikuy -que se realiza una vez al año- invita a los colaboradores referentes de nuestros principios culturales a ser agasajados por los principales líderes de Mibanco, en una noche de alegría, orgullo y agradecimiento.

7.1.2. Modelo de gestión de clima

Nuestro modelo de gestión de clima concibe el clima organizacional como el gran impulsor de la efectividad organizacional, la cual no solo agranda el compromiso de los colaboradores sino también fortalece el soporte organizacional de Mibanco.

De esta manera, nuestros líderes no solo deben motivar a nuestros colaboradores sino también permitirles canalizar sus esfuerzos adicionales en forma productiva, asegurándoles un rol adecuado con sus aptitudes y habilidades, y facilitando un ambiente de trabajo que promueve la productividad.

En Mibanco realizamos una medición anual de clima laboral mediante una encuesta virtual. En ella participan aquellos colaboradores que tengan más de 3 meses de antigüedad en la organización. En el 2021, participaron 9,404 colaboradores y alcanzamos 90 % de satisfacción de clima laboral. Asimismo, medimos la experiencia del colaborador mediante la métrica Net Promoter Score (NPS), donde alcanzamos los 53 puntos. (GRI 401)



7.1.3. Beneficios a los colaboradores

Además de los programas señalados, nuestros colaboradores cuentan con:

- ▶ Acceso a nuestros programas de salud orientados a la prevención, atención oportuna y hábitos saludables: Cuidando de ti, Contigo en la dulce espera y No bajemos la guardia.
- ▶ Descuentos exclusivos diseñados de forma descentralizada a nivel nacional, a través de nuestro canal Mibanco conmigo.
- ▶ Beneficios financieros, como préstamos a tarifas especiales para adquirir un vehículo propio (Mitransporte), adelantos de sueldo y préstamos personales con el BCP.
- ▶ Días libres para eventos especiales (celebrar cumpleaños, graduación o matrimonio) así como para estudiar y por formar parte de la red de agencias "Ticket dorado".

- ▶ Seguro privado de salud cubierto al 70 % por Mibanco, además de un seguro oncológico colectivo cubierto al 30 % mensualmente y un seguro de vida ley.
- ▶ Línea de carrera, mediante vacantes otorgadas a colaboradores de la Red que incluyen promociones e incrementos salariales. Durante el 2021 otorgamos 800 vacantes.
- ▶ Programa Kumpaňay, implementado en la Red con el fin de que el líder acompañe a los colaboradores de su equipo cuyo cumplimiento de variables comerciales esté por debajo de la meta. De ese modo, puede mejorar sus resultados el siguiente mes.

(GRI 401-1)

Para los hijos de nuestros colaboradores fallecidos por COVID-19, implementamos en el 2021 un programa de becas de estudios para cubrir su educación primaria y secundaria, así como un seguro de salud hasta que cumplan la mayoría de edad, con una cobertura de hasta S/ 1,000 mensuales.

7.1.4. Gestión del talento

En Mibanco estamos comprometidos con fomentar y promover una cultura de aprendizaje y autoaprendizaje. Por ello, propiciamos aquellas acciones dirigidas a desarrollar los conocimientos y habilidades que garanticen el óptimo desempeño de nuestros colaboradores.

Así, implementamos una estrategia enfocada en la división de Negocios, gerentes de agencias y jefes de negocio, con el objetivo de asegurar la mejor colocación de las personas en función de los retos que asumirán y de sus capacidades, para clasificar las agencias según sus resultados. Con una matriz de talento diseñada como parte de la estrategia, ubicamos a los líderes en proceso de crecimiento en las agencias más pequeñas -consideradas de aprendizaje- y derivamos a los líderes mejor calificados en las agencias que representen un reto mayor.

También realizamos una evaluación a los gerentes regionales de la División de Negocios, con el fin de diseñar un plan de desarrollo y fortalecer a quienes muestren un talento sobresaliente, considerando la necesidad del banco y la expectativa de crecimiento de la persona.

En cuanto a nuestros colaboradores, realizamos un diagnóstico con miras a diseñar un plan para cerrar brechas a nivel individual y así poder asumir el siguiente nivel de responsabilidad en su línea de carrera. (GRI 404)

Instrumentos e indicadores de control y evaluación de la gestión de talento



Para el líder

- **Encuesta de Percepción de Liderazgo:** Nuestro objetivo fue asegurar que los líderes impulsen el desempeño organizacional y generen una experiencia saludable en nuestros colaboradores. Empleamos el Nivel de Recomendación del Líder (NPS) y la satisfacción en los factores asociados a la estrategia de liderazgo (T2B). En la encuesta del 2021, obtuvimos 62 puntos NPS versus 57 en el 2020, y en satisfacción de T2B pasamos de 85 % en el 2020 a 86 % en el 2021.
- **Calidad de Retroalimentación.** Mide la experiencia del colaborador durante la reunión de desempeño, en donde el líder evalúa, brinda retroalimentación y propone un plan de desarrollo individual que permita el crecimiento de su colaborador. En el proceso de Agosto del 2021, el resultado alcanzado fue de 85 % superando en 10pp la meta establecida.



Para el colaborador

- **Desempeño del colaborador y evaluación de principios culturales.** Este indicador representa el nivel de calce del rendimiento del colaborador sobre la expectativa, de manera que podemos identificar a los colaboradores destacados en sus roles y a quienes requieren un mayor acompañamiento. Actualmente, los colaboradores son evaluados por comportamientos que se evidencian en el día a día y están asociados a los Principios Culturales del Banco. Hasta mediados del 2021, el desempeño promedio de un colaborador fue de 3.6 donde el nivel esperado es de 3.



Universidad Mibanco

Para alcanzar los objetivos de desarrollo de talento, fortalecemos nuestra propuesta formativa a través de la Universidad Mibanco, que cuenta con 7 facultades y la medición de indicadores específicos de cumplimiento.

Universidad Mibanco y sus Facultades



Son 7 facultades las que acompañan al colaborador desde su ingreso a la organización. Empieza con la facultad Bienvenido Compañero, para luego fortalecer su rol con la facultad Creciendo Juntos hasta asumir un puesto de liderazgo, con el que accede a la facultad Liderazgo que transforma vidas. A lo largo de esta ruta, el colaborador está acompañado de 4 Facultades transversales:

- **Modo Mibanco**, para vivir nuestra cultura y pintar los corazones de verde.
- **Regulatorios**, para cumplir con nuestros entes reguladores.
- **Transformación**, para sumergirnos en el cambio del *mindset* y ser una organización ágil.
- **Aprende más**, donde brindamos acceso libre a más de 200 recursos de aprendizaje en temas diversos, entre los que destacan los videos con expertos internacionales que comparten sus experiencias y conocimientos.

Principales logros 2021

- ▶ Desarrollamos programas de capacitación enfocados en fortalecer el liderazgo de nuestros líderes, mediante la gestión de equipos remotos en esta nueva normalidad.
- ▶ Desarrollamos el programa Gestionando eficazmente a mi equipo -dirigido a la red de agencias- donde vimos temas como Gestión del Cambio, Comunicación y Supervisión Efectiva. Participaron más de 600 líderes y logramos una satisfacción de 100 %.

En el 2021 ejecutamos 142 actividades de aprendizaje entre programas de capacitación, cursos regulatorios y cursos formativos. A ellos se sumaron talleres orientados a promover la transformación y cambio de mindset en los colaboradores.

- ▶ Para el equipo de Líderes de Negocio desarrollamos 2 programas:
 - Liderando en remoto hoy, en el que brindamos herramientas que utilizarán en lo cotidiano, de modo que puedan monitorear a sus equipos y alcanzar las metas propuestas. Se capacitó a más de 70 facilitadores internos para que realicen la cascada a todo el equipo de Negocios.
 - Fortaleciendo nuestro liderazgo, para aquellos líderes que tenían bajo cumplimiento en sus indicadores comerciales. Allí se abordaron temas como Comunicación, Empatía, Retroalimentación y Reconocimiento, y obtuvimos 95 % de satisfacción.
 - Con los Supervisores de Soporte Red creamos un piloto de aprendizaje en relación con afrontar situaciones similares a las que suceden en agencia. Para ello, se aplicaron Sesiones de Assessment Center de Comunicación y Supervisión Efectiva a través de la representación de casos reales de agencia. Al finalizar, presentaron la estrategia de abordaje que consideraron más acorde a la situación dramatizada. Obtuvimos una participación del 100 % de colaboradores.

- ▶ Con el *staff*:
 - Dimos continuidad al programa Líderes que conectan, con sesiones de *coaching* grupal en las que más de 45 líderes compartieron conocimiento, experiencias y buenas prácticas.
 - Desplegamos el programa Líder en pantalla a 30 colaboradores. Nos enfocamos en subgerentes que tienen a su cargo la mayor cantidad de colaboradores, quienes a través de sesiones de *coaching* grupal identificaron los aspectos a mejorar en su estilo de liderazgo y así generar impacto positivo en sus equipos.
 - Al personal de *staff* les brindamos capacitaciones según las necesidades identificadas en el Levantamiento de Necesidades de Capacitación del 2021. Este tipo de capacitaciones están enfocadas a la reducción de brechas del colaborador en su puesto de trabajo. Principalmente, fueron cursos formativos técnicos o actualizaciones sobre temas en tendencia para el mejor desempeño de sus funciones.

- ▶ Con nuestros Líderes de Recuperaciones y Soporte Red organizamos un programa de actualización en procesos de Gestión de Personas. Allí reforzamos el paso a paso de los procesos de Desempeño, Gestión Laboral, Compensaciones y Reconocimiento.
- ▶ Lanzamos el Concurso de Regulatorios con el fin de sensibilizar y motivar a nuestros compañeros sobre lo relevante de la información y nuestra práctica diaria. Contamos con 26 finalistas y los resultados finales para conocer quién es el colaborador Yo Cumpro 2021 se tendrán en el mes de enero de 2022.
- ▶ Lanzamos el programa Illapa, dirigido a los colaboradores que pasaron a trabajar en tribus y necesitaban conocer aspectos fundamentales sobre agilidad.
- ▶ También tuvimos el curso Educación Financiera BCP enfocado en brindar herramientas a los colaboradores para gestionar sus finanzas personales de manera adecuada.

Para garantizar el éxito de nuestro programa de capacitaciones, establecimos los siguientes indicadores.

Indicadores de éxito de capacitaciones

Indicador	2020	2021	Meta 2021
% de participación	93	90	85
% de satisfacción	94	95	85
% de aprobación	18	18.56	14*
% satisfacción de la calidad de la retroalimentación	81	85	75

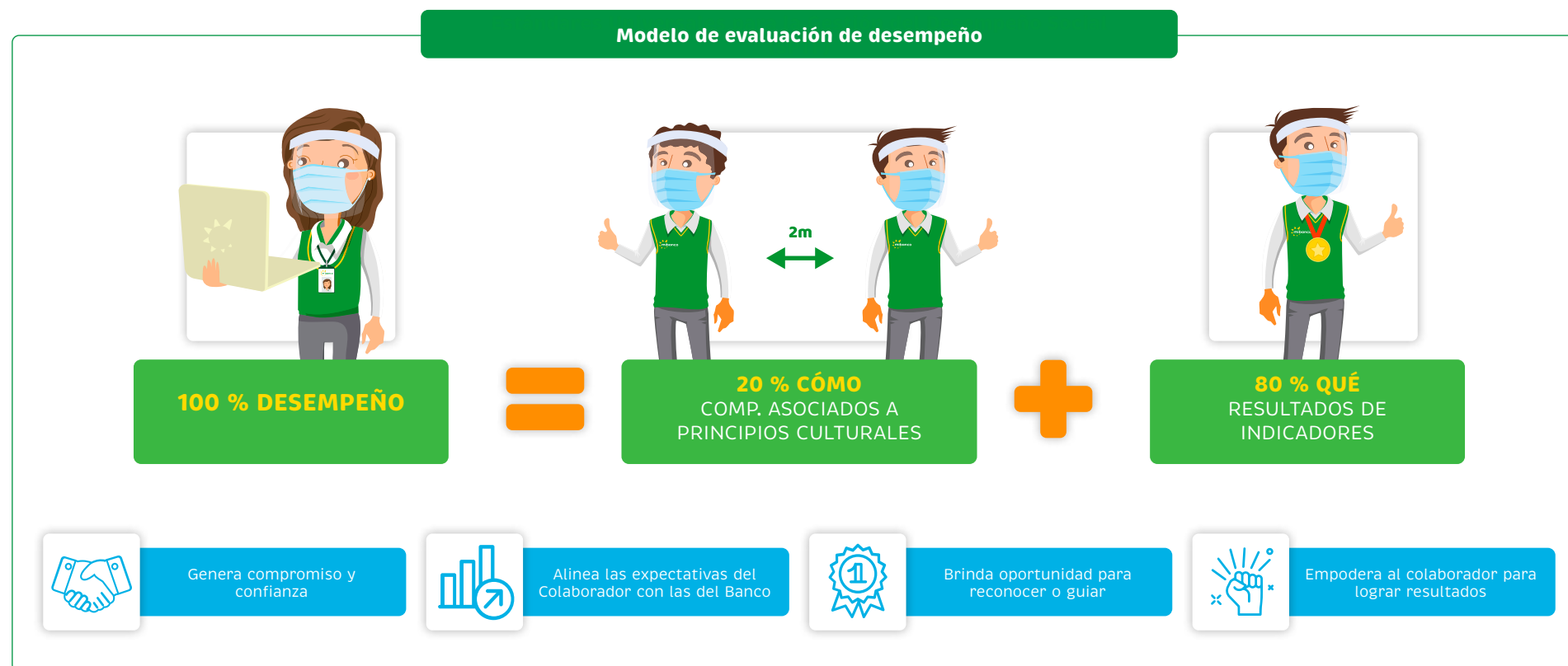
(*) Nota mínima aprobatoria

Fuente: Mibanco



Evaluación del talento

En Mibanco calculamos el desempeño de los colaboradores al evaluar los indicadores que alcanza y la forma en cómo lo hace.



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 %.

En el 2021, el 90 % de nuestros colaboradores recibió una evaluación de su desempeño, cuyos resultados serán empleados para el desarrollo de su línea de carrera y para aplicar incrementos salariales (de darse el caso). Además, el resultado se empleará para la elección de los compañeros más destacados - que serán reconocidos en la Noche Pachikuy- y el desarrollo de programas de acompañamiento para líderes y colaboradores. (GRI 404)



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

Nuestros programas de capacitación han pasado a ser *online* y están alojados en nuestra plataforma virtual. Allí es donde el facilitador puede interactuar con nuestros colaboradores haciendo uso de diferentes herramientas digitales -como la grabación de las sesiones, entre otras- que les ayuden a reforzar su aprendizaje.

Además, la coyuntura generó que transformemos nuestro *mindset* y transitemos a un entorno digital.

- Realizamos los MibancoTalks donde ponentes compartieron sus experiencias y conocimientos sobre lo que debemos considerar para transformarnos. Entre los títulos destacan Despertando mi yo transformador, Navegando a través del cambio, Un viaje por el *mindset*, y La tecnología y la transformación. Logramos la participación de más de 200 colaboradores que ingresaron libremente a esta actividad.

- Nuestros líderes de la primera línea siguieron el programa Discovery and Literacy, resultado del trabajo realizado con una importante universidad del país, cuya meta fue actualizar y reforzar a nuestros líderes en torno a temas de transformación organizacional.
- Lanzamos el piloto del programa Innovación Mibanco donde, a través de 5 módulos, invitamos a que los colaboradores conozcan de creatividad, técnicas y herramientas de innovación, gestión de la innovación y mundo de las *start-ups*.
- Realizamos el primer Festival de la Transformación donde dictamos 6 talleres de inscripción voluntaria y alrededor de 12 *webinars* transmitidos por nuestros canales de comunicación interna. Cada evento contó con un experto en temas de transformación, innovación y agilidad que compartió sus experiencias, enseñó técnicas y respondió a todas las consultas de nuestros colaboradores.
- Asimismo, nuestra área de gestión del cambio realizó talleres sobre temas de cambio de *mindset* y rompiendo fijaciones, de manera que los colaboradores respondan a situaciones específicas en equipos de TI y Recuperaciones.
- Dictamos el curso virtual sobre el COVID-19 para que los líderes supieran enfrentar situaciones relacionadas con la pandemia.

- Ofrecimos charlas médicas, donde un médico experto respondió a todas las consultas que tuvieron los líderes de la red sobre las medidas de bioseguridad a implementar en sus agencias.
- Brindamos charlas psicológicas donde explicamos los efectos de la ansiedad, la depresión y cómo vivir el duelo durante la pandemia.





7.2. Salud y Seguridad en el Trabajo

Somos una familia de compañeros que vive con convicción su propósito, aspiración y principios culturales. En Mibanco transformamos vidas, escribimos juntos historias de progreso y aspiramos a ganarnos el corazón y la confianza de quienes se atreven a progresar. En esta misión nos acompañan nuestros principios culturales: Cuidamos, Asesoramos, Innomejoramos, Cooperamos y Jugamos Limpio. Gracias a nuestros ritos y rituales en torno a estas cualidades, fomentamos un sentido de trascendencia y de pertenencia, así como reconocimiento por el esfuerzo de nuestros clientes y compañeros.

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

En Mibanco contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, alineado con los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST), su reglamento y sus modificatorias. Asimismo, tenemos obligaciones normativas sanitarias en materia de prevención contra el COVID-19, con un alcance que incluye a todos nuestros colaboradores y practicantes a nivel nacional, además de aquellas actividades desarrolladas por personal proveedor al interior de nuestras instalaciones y a nuestros clientes.

Esta gestión está liderada por la Alta Dirección y el Comité de SST, cuyos miembros reciben asesoría especializada por parte de un equipo multidisciplinario que conforma el Servicio de SST, a cargo de la Gerencia de Cumplimiento y Ética. (GRI 403-1)

Los principios de prevención de riesgos son la base de nuestra gestión de SST. Por ello, establecemos como punto de partida la identificación de las obligaciones normativas y de los peligros y riesgos en todos los puestos de trabajo e instalaciones, para los que definimos medidas de control incluyendo aquellos riesgos vinculados a la COVID-19. Como resultado de la identificación de los mismos, publicamos las matrices Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC) en todas las instalaciones a nivel nacional, con el objetivo de que toda persona los conozca y aplique. Este proceso -que desarrollamos, como mínimo, una vez al año- incluye la aplicación de la jerarquía de controles para el tratamiento de los peligros y riesgos, así como la participación de los colaboradores. (GRI 403-2)

Este proceso es revisado y aprobado por el Comité de SST, siguiendo una metodología alineada a los requisitos contemplados en la normativa nacional. De este modo, las conclusiones nos permiten evaluar las medidas de control existentes y proponer otras en caso se requiera, todo en favor de la mejora continua del SGSST.

A la fecha, los peligros que contribuyeron de forma más frecuente a generar accidentes laborales -y en consecuencia lesiones- son factores externos a Mibanco, como accidentes de tránsito, asaltos y robos. Por este motivo, nuestros planes de acción para minimizar los riesgos identificados son las campañas de sensibilización para un traslado seguro y respuesta ante robos y asaltos. (GRI 403-10)

Objetivos del SGSST

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) tiene como objetivo principal prevenir eventos no deseados. Sin embargo, ante la ocurrencia de alguno, iniciamos un proceso de investigación con la participación de los colaboradores y del Comité de SST. De este modo, recolectamos información que nos ayude a determinar la causa raíz y así poder establecer planes de acción que eviten la recurrencia de los mismos. En el 2021, cumplimos el 96 % de los planes de acción.

- ▶ Proyectos en el corto plazo
 - Mejorar el proyecto de digitalización del Sistema de Gestión de SST y el proceso de entrega del EPP.
 - Mantener los controles del COVID-19 mientras dure el estado de pandemia.
- ▶ Proyectos en el mediano plazo
 - Actualizar la identificación de las brechas en cuanto a las obligaciones normativas.
- ▶ Proyectos en el largo plazo
 - Implementar la seguridad basada en el comportamiento.

Mecanismos de control del SGSST

Las medidas de control que aplicamos para evitar los peligros y riesgos se diseñaron e implementaron por diversos equipos de Mibanco, y se encuentran detalladas y calendarizadas dentro del Plan y Programa Anual de SST. Estos controles incluyen:

- ▶ Desarrollo de las 4 capacitaciones regulatorias y los comunicados para sensibilizar e interiorizar la cultura de prevención de riesgos laborales.
- ▶ Desarrollo de las fumigaciones y desinfección de los ambientes de trabajo para garantizar espacios de trabajo saludables.
- ▶ Cumplimiento de los lineamientos diversos en SST que establecen las medidas de prevención y responsabilidades en el sistema, y de los monitoreos de higiene ocupacional que verifican si se cumplen los límites permitidos de los agentes ocupacionales.
- ▶ Entrega de EPP, entre otros.

Activamos los siguientes mecanismos con la finalidad de constatar el cumplimiento de los controles establecidos:

▶ 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
- Inspecciones de forma mensual en nuestras instalaciones en Lima y Provincias. En el 2021, cumplimos con 90 % de lo planificado.
- Auditorías a proveedores que realizan actividades al interior de nuestras instalaciones para verificar el cumplimiento de medidas en materia de SST.

▶ Mecanismos externos

- Auditoría cada 3 años por auditor acreditado ante la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) como autoridad de trabajo. (GRI 403-1)

Procesos de participación de los colaboradores

En Mibanco contamos con un Comité SST paritario conformado por 6 representantes del empleador y 6 de los trabajadores, quienes se reúnen de forma mensual y garantizan la participación activa del personal del Banco.

Asimismo, ofrecemos distintos canales para recibir reportes, notificaciones, consultas, dudas o sugerencias:

1. El Buzón de Cumplimiento (cumplimiento@mibanco.com.pe), permite que los colaboradores comuniquen de actos y condiciones subestándares. En el 2021 recibimos 112 reportes de acto o condición subestándar por medio del buzón, correo electrónico y otros medios de comunicación.

2. La plataforma Jira también es un espacio donde reportar aquellos eventos no deseados que ocurran dentro o fuera de las instalaciones. Hasta diciembre del 2021, recibimos 81 reportes.

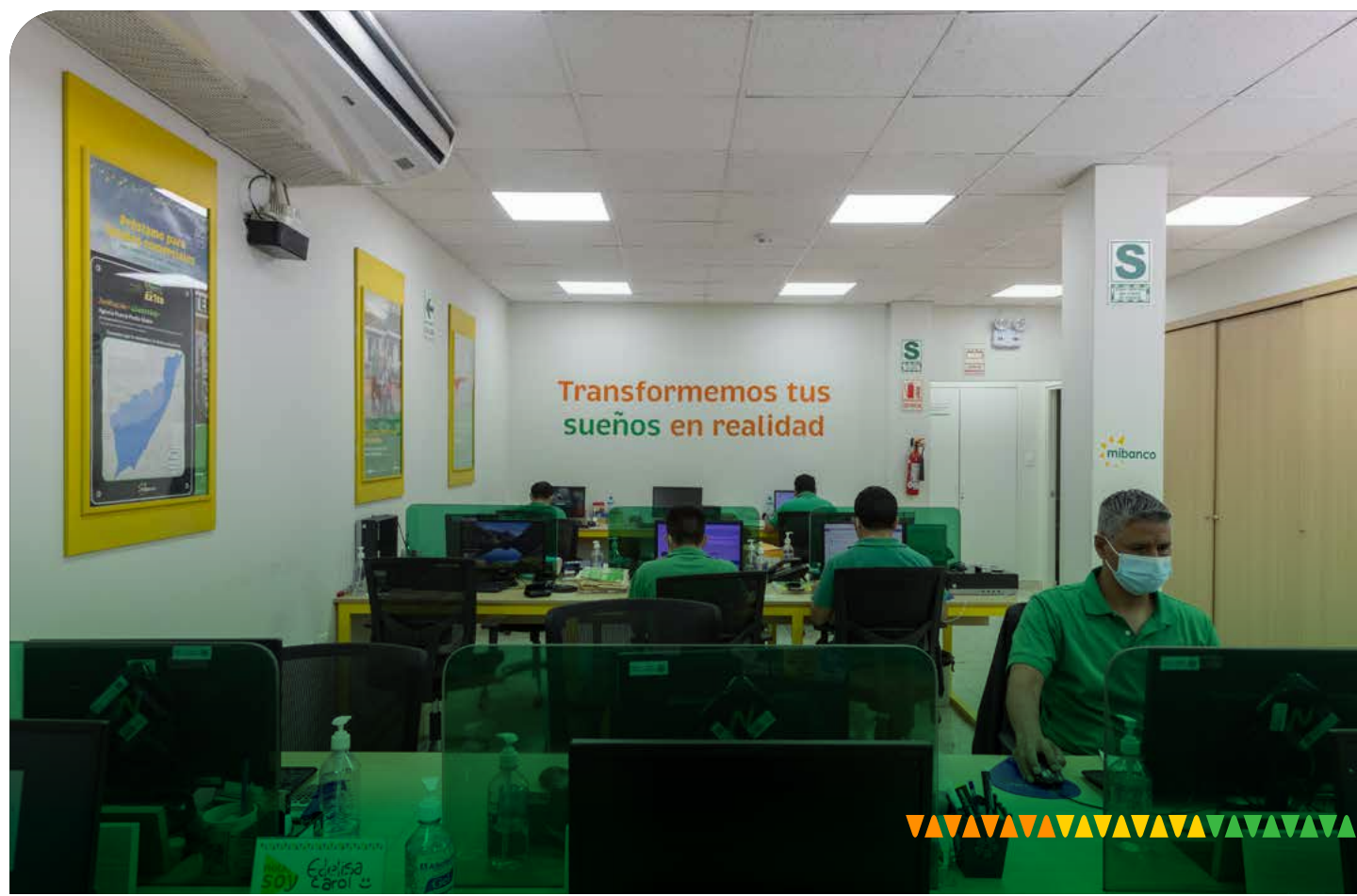
3. Canal Interno Alerta Genética.

4. Jefe directo

Para proteger a los colaboradores ante posibles represalias, dentro del Reglamento Interno de SST establecimos que la facultad de realizar reportes e, incluso, paralizar actividades ante un inminente peligro es un derecho de todo colaborador. Esto siempre que se realice una coordinación previa con la jefatura, de modo que no afecte su remuneración.

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

Buzón de Cumplimiento



Nuestras principales acciones en la gestión de SST

Logros en SST

Actividades

Participación activa del Comité de SST. Se reunió de forma mensual para revisar el desarrollo de las actividades contempladas en el Programa Anual de SST, evaluar los indicadores de accidentabilidad, investigar eventos no deseados, y conocer los resultados de las inspecciones y de cualquier otra actividad preventiva.

Implementación del comité técnico, conformado por el Comité SST y especialistas técnicos del Servicio de SSTT, para desarrollar las políticas y normas internas para la organización.

Atención de visitas de inspección y requerimientos por parte de autoridades (SUNAFIL, Fiscalía, municipios, etc.).

Inspecciones virtuales de SST y COVID-19 desarrolladas por especialistas de SST.

Reducción de los índices de accidentabilidad.

Logros

- ▶ 100 % de funcionamiento del comité de SST a través de sesiones ordinarias.
- ▶ >90 % de participación de asistencia a las sesiones programadas.
- ▶ Aprobación de 100 % de planes, programas y lineamientos referidos a SST.
- ▶ 100 % de participación en la investigación de eventos no deseados con colaboradores, proveedores y clientes.

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

- ▶ Cumplimiento de todos los requisitos legales en materia de SST y COVID-19 en el trabajo.
- ▶ Cero sanciones y multas durante el 2021.

- ▶ El alcance de las inspecciones se amplió en 50 % respecto al año anterior.
- ▶ El 92 % de hallazgos identificados durante las inspecciones están subsanados.

- ▶ Índice de accidentabilidad se encuentra por debajo del 2019 (año con actividades presenciales), siendo éste de 0.121 y el índice del 2021 es de 0.076.

Actividades

Publicación y difusión de recomendaciones de SST por puesto de trabajo con el fin de sensibilizar a los colaboradores, así como minimizar riesgos y enfermedades laborales.

Atención de casos COVID-19 en el trabajo, a través de un monitoreo diario virtual, así como la identificación temprana de colaboradores asintomáticos, con el fin de tomar medidas preventivas y oportunas.

Refuerzo en Salud Ocupacional, con 2 capacitaciones enfocadas en prevención contra el COVID-19 y cuidados de la salud en el trabajo.

Proyecto de digitalización del Sistema de Gestión, que incluye la matriz IPERC, inspecciones e investigación de accidentes.

Desarrollo del Programa de SST, que contiene la planificación de la actividad preventiva: controles establecidos para los peligros y riesgos identificados, y supervisión del cumplimiento de requisitos legales aplicables.

Logros

► Despliegue al 100 % de agencias a nivel nacional.

► Atención al 100 % de los casos confirmados de COVID-19.

► Despliegue al 100 % de colaboradores y practicantes.

► Curso de Prevención contra el COVID-19: 96 % de participación.

► Curso de Cuidados de la salud en el Trabajo: 96 % de participación

► 100 % de matrices IPERC elaboradas y aprobadas que incluyen la participación de los colaboradores.

► 100 % de inspecciones desarrolladas a través del sistema y 100 % de seguimiento de los planes de acción.

► 99 % de cumplimiento.

7.2.2. Impacto de la pandemia en la gestión de SST

La pandemia del COVID-19 trajo consigo la necesidad de establecer nuevos controles para los riesgos, los cuales fueron incluidos dentro del Programa Anual de SST del 2021. Así tuvimos la oportunidad de reforzar la cultura de prevención de riesgos laborales, pero con una meta común: proteger la vida y la salud de nuestros colaboradores. Pese a estos esfuerzos, las visitas inspectoras y los requerimientos de información por parte de las autoridades aumentaron. Por ello, tuvimos una ligera brecha en las actividades de elaboración de procedimientos y la revisión anual del SGSST, inspecciones del servicio SST y registro de entrega de repelentes y bloqueadores.

7.2.3. Programas de Salud

En Mibanco tenemos programas diseñados para cuidar la salud integral de nuestros colaboradores con enfoque en la salud física y mental, los cuales incluyen educación y sensibilización a través de recomendaciones y campañas que atienden peligros identificados en el trabajo, las enfermedades más comunes en el Perú y en la organización. El diseño de los programas de salud se basa en el análisis del perfil de la salud de los trabajadores, logrando priorizar los estados prepatológicos más frecuentes y los riesgos inherentes significativos.

- ▶ Con el programa Cuidando de ti buscamos incorporar hábitos saludables, como una alimentación balanceada, actividad física suficiente y el cuidado de nuestra salud mental.
- ▶ Brindamos charlas con expertos en salud mental y nutrición quienes nos ayudan a incorporar prácticas benéficas y herramientas para aplicar cambios en nuestra vida cotidiana.
- ▶ Otorgamos asistencia psicológica gratuita y asistencia nutricional con tarifas especiales para nuestros colaboradores y sus familias.
- ▶ Cuidamos de nuestras gestantes con el programa Contigo en la dulce espera, desde el inicio de su gestación hasta que sus pequeños cumplen 2 años, otorgándole recomendaciones de expertos en el cuidado de la gestación, lactancia y del recién nacido.
- ▶ Durante la pandemia del COVID-19 continuamos con la prevención y orientación médica oportuna, pruebas de descarte, acompañamiento psicológico y reincorporación segura.
- ▶ Brindamos cobertura de salud al 100 % de nuestros colaboradores mediante las redes asistenciales de EsSalud, adicionalmente, pueden optar por afiliarse a un seguro privado EPS.



- ▶ Para los familiares directos tenemos beneficios especiales como tarifas corporativas en consultas con psicología, psiquiatría, nutrición, alimentos saludables, gimnasios entre otros similares.
- ▶ Brindamos horario flexible y trabajo remoto para todo el *staff* y colaboradores que se encuentren en riesgo de generar complicaciones de COVID-19.

(GRI 403-6)

Por otra parte, la información de salud de nuestros colaboradores es manejada de manera confidencial por el médico ocupacional y los centros médicos ocupacionales que brindan servicios descentralizados. Estos datos son manejados objetivamente para evitar los tratos preferenciales o exclusiones, de modo que controlamos los riesgos inherentes al trabajo y aseguramos un desenvolvimiento confiable en el puesto laboral asignado. (GRI 403-3)



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

Durante la pandemia continuamos con el servicio médico vía telefónica y la asistencia psicológica para todos los casos sospechosos y confirmados de COVID-19. Además, trabajamos con los siguientes documentos de gestión:

- ▶ Revisamos y actualizamos el Plan y el Protocolo para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 en el trabajo y en la prestación de servicios o productos.
- ▶ Elaboramos y actualizamos el material del curso COVID-19.
- ▶ Hicimos seguimiento a los registros de entrega de EPP específicos.
- ▶ Hicimos seguimiento a los registros de capacitación sobre Lineamientos de Bioseguridad, y sobre Uso de EPP.
- ▶ Hicimos inspecciones virtuales para verificar el cumplimiento de los controles COVID-19 en agencias.
- ▶ Revisamos y actualizamos el Protocolo de Emergencias COVID-19, el Protocolo de Bioseguridad para atención a clientes.
- ▶ Revisamos y actualizamos el Instructivo de Limpieza y Desinfección rutinaria de ambientes COVID-19.
- ▶ Revisamos los mapas de riesgo incluyendo el de COVID-19.
- ▶ Revisamos los IPERC para trabajo remoto e IPERC añadiendo el peligro COVID-19.

7.3. Diversidad y equidad de género

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

Este compromiso lo asumimos de la misma forma que llevamos nuestro propósito de transformar la vida de las personas: generando un trato directo mediante la inclusión financiera y el progreso, aportando de manera conjunta al crecimiento de nuestro país.

Para ello, orientamos nuestra gestión mediante la Política Corporativa de Ética y Conducta, el Código Corporativo de Ética, la Política de Relaciones con Grupos de Interés, el Reglamento Interno de Trabajo y nuestra nueva Política de Equidad de Género. Esta última nos permite fomentar y salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores estableciendo pautas de conductas específicas. Entre ellas destacan:

- ▶ Promover una cultura de Equidad de Género.
- ▶ Fomentar una cultura de no discriminación y respeto mutuo.
- ▶ En procesos de selección de personal, asegurar la cobertura de vacantes además de garantizar el reclutamiento

y selección de los mejores profesionales mediante evaluaciones objetivas y rigurosas, dejando al margen factores como raza, género, edad, etc. En ese sentido, establecimos lineamientos en los procesos de reclutamiento y selección para que todo grupo final de candidatos esté conformado por -como mínimo- un hombre o una mujer, siempre y cuando cumplan con el perfil del puesto. Adicionalmente, implementamos entrevistas libres de sesgos, a través de una guía de preguntas que el líder no debe realizar.

- ▶ Tolerancia cero frente a las actitudes de acoso, hostigamiento e intimidación de cualquier tipo.
- ▶ Prohibir las prácticas discriminatorias por cualquier motivo. Dada su importancia, la insertamos como parte de nuestra cultura alineada a nuestro principio #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.

En el 2021, formamos una mesa de trabajo en el equipo de Gestión y Desarrollo Humano que nos permite abordar la equidad y desplegar acciones desde todos los frentes. Así, sea en el ingreso de nuestros colaboradores, con cursos virtuales, o videos interactivos en nuestro canal oficial de comunicaciones, el colaborador recibirá información sobre equidad y sobre los canales de denuncia (como Alerta GenÉtica).

Asimismo, en este año:

- ▶ Implementamos el Comité de Equidad de Género de Mibanco y la Política de Equidad de Género.
- ▶ Lanzamos la encuesta ELSA.
- ▶ Realizamos un diagnóstico de brecha salarial entre hombres y mujeres de mandos medios.
- ▶ Realizamos un diagnóstico sobre signos de cultura masculinizada.
- ▶ Incorporamos el módulo de equidad de género en el programa de Liderazgo, y en el proceso de *onboarding* para nuestros nuevos ingresos.
- ▶ Implementamos la Guía de Equidad de Género para líderes.
- ▶ Desarrollamos una campaña de comunicación para casos de éxito de hombres y mujeres a través del *workplace*, de forma constante.
- ▶ Elaboramos una guía dirigida a líderes para los procesos de reclutamiento referida a entrevistas sin sesgos.
- ▶ Realizamos presentaciones sobre equidad de género por parte de nuestro Gerente General y demás líderes en el espacio Hablemos de Equidad.
- ▶ Organizamos conversatorios con especialistas, a través de nuestro espacio Hablemos de Equidad.

Para llevar un mejor control de las actividades de diversidad y equidad de género, en Mibanco contamos con el Comité Técnico de Gestión y Desarrollo Humano (GDH), el cual se reúne cada 15 días para verificar el seguimiento y cumplimiento de las iniciativas de cada uno de los frentes. Asimismo, contamos con un Comité de Equidad de Género, conformado de forma paritaria por hombres y mujeres provenientes de diferentes áreas y niveles de cargo quienes se reúnen mensualmente. Además, cada semana, el equipo de Cultura se reúne para hacer el seguimiento y el control a las situaciones o variables independientes que se puedan presentar solución inmediata.

Por otro lado, recabamos información sobre la percepción de nuestros colaboradores a través de mediciones y encuestas internas de forma constante -como Compañeros Hinchas, la medición de Espacios Laborales Sin Acoso (ELSA), Mi propio Hatun Wasi- además de nuestra encuesta de Clima laboral, que nos permite analizar lo que venimos haciendo bien, y revisar oportunidades de mejora y cambios en nuestra organización. (GRI 405) (GRI 406)

7.3.1. Programa de Equidad de Género

Estamos convencidos de que el desarrollo pleno y completo de un país requiere de la participación de mujeres y hombres en todas las esferas de la sociedad, en igualdad de oportunidades y condiciones. Reconocemos que esta es una realidad por alcanzar.

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

Es por ello que en Mibanco, como empresa subsidiaria del Grupo Credicorp, nos comprometemos a trabajar activamente por una real igualdad de oportunidades sin discriminación por género mediante la implementación del Programa de Equidad de Género. Nuestra aspiración es contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades en la trayectoria profesional de hombres y mujeres, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores.

Nuestros frentes estratégicos son:

Viviendo una cultura de equidad y comunicación

Una cultura de equidad de género nos permite tener un entorno libre de sesgos inconscientes y un ambiente de tolerancia cero frente a casos de hostigamiento sexual laboral.

Empoderando a nuestros líderes

Con el fin de fortalecer las competencias gerenciales y brindar herramientas para impulsar una cultura de equidad en los equipos con comportamientos y prácticas.

Acceso a las mismas oportunidades de desarrollo

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

Conciliación familiar y laboral sin importar el género

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

Por otro lado, este año al igual que el 2020, contamos con un órgano de gobierno para la equidad de género: el Comité de Equidad de Género de Credicorp. En la actualidad, todo el proyecto es liderado por el Gerente Divisional de Gestión de Desarrollo Humano (GDH) de Mibanco que, junto con el equipo de Cultura, monitorea los avances de los planes de manera quincenal. Cada uno de los frentes mencionados cuenta con estrategias, indicadores y objetivos de seguimiento que garantizan su implementación transversal en todas las empresas del grupo, así como su logro progresivo.

Para Mibanco, el programa Equidad de Género es de gran relevancia y se inserta dentro del ADN de nuestra cultura, propósito y principios culturales como el de Cuidamos. Este representa el interés genuino por nuestros colaboradores, construyendo relaciones basadas en la confianza, respeto, con igualdad de condiciones y oportunidades tanto en lo personal como profesional.

Como parte del éxito del programa, manejamos una serie de indicadores que nos darán una perspectiva de los avances, pues nos hemos propuesto que tanto hombres como mujeres logren conciliar su vida personal y laboral por igual, lograr la tolerancia cero ante casos de hostigamiento sexual laboral, acortar la brecha salarial y controlar la paridad entre hombres y mujeres. (GRI 405)

En este contexto, nuestras iniciativas en el 2021 se despliegan en 4 frentes estratégicos:

Balance de género

Brecha salarial

Hostigamiento sexual laboral

Brecha de género en conciliación de vida laboral, familiar y personal

Balance de Género

- Conformamos nuestro Comité de Equidad de Género Mibanco con representantes de diversas áreas, quienes son los que proponen, motivan y facilitan diversas acciones en términos de equidad de género. A la fecha, tuvieron 6 sesiones desde su formación.
- Publicamos la Política de Equidad de Género Credicorp, la misma que ya fue socializada con todos los colaboradores desde la Intranet y en la biblioteca del *workplace*.
- Incorporamos conductas de equidad de género a la evaluación de desempeño y a uno de nuestros principios culturales Juguemos Limpio, con el objetivo de instaurar hábitos desde la máxima estructura cultural y sumarla a la agenda recurrente en nuestros distintos foros, como las reuniones de cultura.

- Lanzamos la encuesta Espacios Libres Sin Acoso (ELSA) para obtener una primera línea base sobre casos y manifestaciones de hostigamiento sexual laboral. La encuesta tiene indicadores de confianza por encima de 95 %. Además, capacitamos a 44 % de los colaboradores en el curso de equidad de género, donde se cuenta con un módulo de hostigamiento sexual laboral.
- Culminamos el diagnóstico sobre signos de cultura masculinizada cuyos resultados sirvieron de insumo para la campaña de comunicación.
- Intervinimos los procesos de selección y reclutamiento. Así, desde junio cada terna presentada estará conformada por, al menos, un hombre y una mujer (siempre y cuando cumplan con el perfil).
- Implementamos el *toolkit* para líderes, en donde hacemos visibles los sesgos que tenemos y el cómo podemos afectar la experiencia de los colaboradores.
- Realizamos un curso sobre los temas de equidad de género y hostigamiento sexual laboral donde participaron los colaboradores de las empresas Credicorp. La temática abordada busca que los compañeros conozcan cómo está compuesto el Programa de Equidad de Género corporativo, así como brindarles los conocimientos indispensables sobre la Equidad de Género y la Prevención del Hostigamiento Sexual Laboral. El resultado de participación en Mibanco fue de 85 % y 94 % T2B de satisfacción.
- En este orden de ideas, uno de los desafíos del 2022 es continuar monitoreando los perfiles escasos y los indicadores de selección de personal, además de cumplir con el lineamiento de, al menos, un hombre y una mujer en las ternas finalistas

Brecha salarial

La brecha salarial responde al tiempo que un colaborador se encuentra dentro de una posición y al desempeño que realiza.

En el 2021, elaboramos junto con las empresas del Grupo Credicorp un análisis salarial para identificar las brechas en términos género. En promedio, Mibanco está dentro del rango establecido (+/- 3 % de brecha) .



Hostigamiento sexual laboral

La gerencia de Relaciones Laborales es la encargada de asegurar la confidencialidad de los casos que se reporten a través de los canales de denuncia del banco. También tiene la misión de aplicar las medidas disciplinarias correspondientes y proporcionales a la falta, para que la sanción sea justa.

En el 2021, desarrollamos las siguientes acciones:

- ▶ Nos adherimos junto con las subsidiarias de Credicorp a la iniciativa internacional Espacios Laborales Sin Acoso (ELSA), que nos permite a las empresas promover una cultura de prevención del hostigamiento sexual laboral.
- ▶ Dictamos una capacitación en equidad de género y hostigamiento sexual laboral, con el objetivo de que todos los colaboradores del banco interioricen y tomen conciencia de algunos conceptos y medidas a tomar.
- ▶ Socializamos el resultado a nivel nacional y presentación de informe en el Comité de Gestión.
- ▶ Nuestro desafío al 2022 es seguir trabajando en la sensibilización y entendimiento en temas de hostigamiento sexual laboral por parte de nuestros colaboradores.

Brecha de género en conciliación de vida laboral, familiar y personal

- ▶ Lanzamos Conectados en Modo Mibanco, un plantático de comunicación y sensibilización sobre cómo llevar temas vinculados al trabajo remoto: espacios productivos, conexión y desconexión, los beneficios de tiempo libre, acuerdos de equipo, entre otros. Este plan es transversal y responde a nuestra meta de conciliar trabajo y vida personal.
- ▶ Viernes de verano todo el año en los colaboradores del *staff*.
- ▶ Tuvimos una campaña de beneficios de tiempo libre, *staff* y red de agencias.
- ▶ Tuvimos una campaña de acuerdos de equipo transversal a todo el banco.
- ▶ Para el 2022 nuestro desafío es mantener y seguir implementando nuestras buenas prácticas laborales.

Además de las acciones señaladas, en Mibanco:

- ▶ Contamos con varios canales de denuncia frente a los actos de acoso u hostigamiento sexual laboral o violencia de género.
- ▶ Participamos en la medición del Ranking PAR, diagnóstico que mide la equidad de género y diversidad en las empresas.

7.3.2. Gestión de la remuneración

Como parte de una gestión transparente de las remuneraciones, en Mibanco tenemos: (GRI 202)

- ▶ Una Política de Compensaciones debidamente comunicada a todos nuestros colaboradores, cuyos objetivos son:
 - Orientar y motivar a los trabajadores hacia el logro de los objetivos de la empresa.
 - Reforzar el principio “Igual remuneración por igual trabajo”.
 - Asegurar la capacidad de atracción y retención de los mejores talentos.
 - Contribuir al desarrollo de los trabajadores.
 - Recompensar y reconocer la contribución individual y colectiva al logro de las metas institucionales.
 - Mejorar la eficiencia de la organización garantizando la racionalidad del presupuesto salarial.
 - Reforzar los principios culturales.
 - Fomentar la igualdad de oportunidades y no discriminación por género, edad, religión, etc

- ▶ Un Comité Corporativo de Compensaciones que asegura una gestión de remuneraciones efectiva. En dicho comité se define el mercado salarial y el posicionamiento frente al mismo, además de aprobar el pago de incentivos anual.
- ▶ Un Comité de Gobierno de Remuneración Variable, con la participación de todas las áreas del banco, donde se aprueban los esquemas de incentivos y se revisa mensualmente los resultados de los distintos incentivos: indicadores relativos al negocio como los que impactan en los colaboradores. Anualmente como parte del Gobierno de la Remuneración Variable, presentamos al Directorio los principales cambios de los esquemas variables y los resultados de los sistemas variables.
- ▶ Todos los colaboradores de Mibanco cuentan con algún modelo de incentivos que permite compensar a quienes tienen mejor desempeño. Así conseguimos que la retribución de los colaboradores esté alineada con los resultados del negocio. En ese sentido, nuestros colaboradores tienen una retribución que supera la remuneración mínima vital y se ubican dentro de una banda salarial según su desempeño y experiencia.

La gestión de compensaciones permite asegurar el desarrollo de la estrategia de Mibanco y tiene impacto sobre la eficiencia, competitividad y productividad. En función a lo anterior, la valoración de puestos facilita de forma objetiva, definir el valor relativo de cada puesto en función a responsabilidades, habilidades, impacto en el negocio, entre otros; y asegura una comparación objetiva en el mercado salarial, que garantice niveles de pago competitivos y alineados a los objetivos de la empresa. En este contexto, nuestros principales proyectos son:

- ▶ Mejorar el nivel de satisfacción de los procesos de Compensaciones y Beneficios.
- ▶ Mejorar el alineamiento de las compensaciones con el desempeño de los colaboradores.
- ▶ Desarrollar una propuesta de valor para los colaboradores de Mibanco.

Como indicadores de medición incluimos:

- ▶ Posicionamiento frente al mercado, que mide el ratio entre las remuneraciones de Mibanco y las del mercado salarial objetivo definido por la empresa.
- ▶ Posición en el rango o PER, que calcula la posición de cada colaborador dentro de la banda salarial de cada puesto de Mibanco.
- ▶ Cobrabilidad y percepción de Remuneración Variable (RV), que mide el porcentaje de colaboradores que activó su incentivo variable y cuánto de su target consiguieron.



Principales logros

- ▶ Contamos con todos los puestos tradicionales valorados y realizamos la valoración de posiciones nuevas alineadas a la nueva forma de operar a través de Tribus.
- ▶ El año 2021, ajustamos y potenciamos nuestros esquemas variables, para asegurar no sólo los resultados del banco sino que nuestros colaboradores puedan incrementar su cobrabilidad y percepción. Todos nuestros colaboradores pertenecen a algún modelo de incentivos, que nos permite compensar mejor a quienes tienen un mejor desempeño, siempre alineados con los resultados de la organización. Al cierre del 2021, tuvimos 8,793 colaboradores en Incentivo Mensual o Cuatrimestral (89 % del total) y otro grupo de 1,085 colaboradores en Incentivo Anual (11 % del total). De este modo, se alineó la gestión de los colaboradores con los resultados de Mibanco.

- Todos nuestros colaboradores ocupan un puesto que ha sido debidamente valorado y tiene una banda salarial asociada. En función a lo anterior, los colaboradores perciben remuneraciones dentro de su banda salarial según desempeño y/o experiencia y siempre por encima de la Remuneración Mínima Vital.
- Estas políticas permiten que todos los colaboradores de Mibanco ganen por encima de la remuneración mínima vital y dentro de una banda salarial según su desempeño y experiencia. A la fecha, tenemos 3,243 colaboradores que se encuentran en un PER mayor a 50.
- Como parte de nuestro foco de retener y atraer a los mejores talentos, diseñamos una propuesta de valor integral para los colaboradores especializados del banco.

7.4. Libertad de Asociación y Negociación Colectiva

En Mibanco respetamos el derecho a la libre asociación y a la participación en negociaciones colectivas. En ese sentido, desde el 2013 hasta la fecha hemos participado de 5 negociaciones colectivas, cerrando 5 convenios colectivos en cada oportunidad (incluyendo el convenio del 2020 - 2022).

Actualmente, contamos con un solo sindicato y logramos cerrar la negociación colectiva en enero del 2021, la misma que cubre al 2.21 % de nuestra fuerza laboral por 2 años. Es decir, en junio del 2022 iniciaremos una nueva negociación que históricamente y en promedio demanda de 5 a 6 meses.

Gracias a las políticas de respeto y libre afiliación que mantenemos, en el 2021 creció la participación de nuestros colaboradores en el sindicato. Ello responde a la libertad ejercida por el sindicato para promocionar su organización sin ningún tipo de limitaciones.

De hecho, entre el 2020 y 2021 mantuvimos comunicación abierta con el sindicato a través de canales digitales -como Zoom, Whatsapp, Google Meet, entre otras plataformas- pues la última negociación se inició en junio del 2020, cuando todavía nos encontrábamos bajo estrictas restricciones para la prevención del COVID-19. Esto facilitó la comunicación y empatía de ambas partes que, hacia el final de la negociación, pudimos sostener reuniones presenciales y conseguir un acercamiento para el cierre del pacto. La referida dinámica de reuniones presenciales la mantuvimos a lo largo del 2021.

A pesar de que era la primera vez que negociábamos bajo esos parámetros, cerramos exitosamente el convenio colectivo hasta junio del 2022, siguiendo la misma línea que años anteriores y sin exceder el presupuesto asignado. En ese sentido, la pandemia nos obligó a priorizar el uso del presupuesto para la compra de implementos de salud y seguridad para todos los colaboradores, sin distinción alguna. (GRI 102-41)





30 % NPS

en recomendación / satisfacción
de clientes en diciembre 2021



157,493

personas participaron en los programas
de educación financiera



571,427

Afiliaciones en APP Mibanco y Homebanking

08

**NUESTRA PROPUESTA DE
VALOR PARA EL CLIENTE**



08 NUESTRA PROPUESTA DE VALOR PARA EL CLIENTE

8.1. Estrategia de marca Mibanco

En Mibanco venimos construyendo una herencia en la bancarización y en el progreso social de los emprendedores peruanos. Hoy nuestro reto es difundir la evolución de nuestro nuevo territorio como parte de una visión de desarrollo colectivo y holístico, mediante una estrategia de comunicación que valore el desarrollo inclusivo. Porque con Mibanco todos los peruanos tendrán la oportunidad de ser libres para desarrollarse, crecer y superarse en sus propios términos, sin importar su origen ni condición.

En el 2021, nos servimos de las acciones concretas que desarrolla el banco como factor de inclusión que facilita y promueve el desarrollo de la ciudadanía, las cuales están plasmadas en su estrategia de sostenibilidad.

Creemos en el desarrollo inclusivo como un impulsor de un desarrollo integral en lo económico, social y cultural. Este se expresa en el nuevo claim de marca: El mañana es de todos.

Bajo ese lineamiento, quisimos recordarle a la sociedad peruana -que avanza a pasos agigantados- que si el desarrollo no es inclusivo, realmente no podemos llamarlo desarrollo. Expresamos este compromiso a través de los siguientes pilares: (No GRI Experiencia del cliente)



Estrategia de marca 2021

Promesa de marca



Ser un agente de desarrollo que genere una espiral de progreso para los emprendedores y su entorno, mediante productos y servicios inclusivos, simples y oportunos que contribuyan a construir una sociedad con oportunidades para todas y todos.

Compromisos



Con el género y poblaciones vulnerables

Nuestra postura frente a la equidad de género es piedra angular del desarrollo y de la inclusión.

Generamos soluciones a través de productos que empoderen y acompañen el desarrollo de las mujeres.



Con la inclusión y educación financiera

Facilitamos la inclusión de personas y pequeños negocios a la economía, acompañándolos en su espiral de progreso.

Generamos las mejores experiencias para los clientes y desarrollamos iniciativas de capacitación que buscan potenciar sus conocimientos y habilidades para la toma de decisiones en sus finanzas personales y en la gestión de sus negocios.



Con la inclusión de las lenguas originarias

Entendemos el rol fundamental de la lengua en una inclusión de verdad. En Mibanco desarrollamos proyectos que apuntan a la transmisión de cultura, pero también a la integración social y educación (caso SIMI).



Con la inclusión a través de la digitalización

Apostamos por mecanismos digitales que trascienden, aquellos que partiendo de la empatía promueven y facilitan las oportunidades de desarrollo (caso Yevo).

Nuestros objetivos de marca se concentran en sostener nuestro posicionamiento con los atributos de desarrollo inclusivo y mejorar los niveles de recordación de marca. (No GRI Experiencia del cliente)

8.1.1. Campañas estratégicas de comunicación al cliente

Cada campaña estratégica la desarrollamos destacando las principales metas de la organización, principalmente aquellas que impactan en su posicionamiento e imagen, en la participación de mercado y en la cercanía con nuestro público objetivo.

Desde este año, creamos el Comité Estratégico de Comunicaciones con el objetivo de establecer un mecanismo de gobierno que nos permita articular nuestra estrategia de marca y comunicación corporativa en los distintos *stakeholders*. De este modo, maximizamos las oportunidades de comunicación integrada y alineamos mensajes para conseguir un posicionamiento de marca consistente, coherente con nuestro propósito, responsable y diferencial.

Asimismo, los procesos de evaluación de nuestra comunicación externa pasan por el visto bueno de un equipo multidisciplinario -dedicado a aspectos legales, de marca y de conducta de mercado- que nos permite autorregular nuestros mensajes y el tono de comunicación, fortaleciendo una comunicación simple, transparente y cercana con nuestro público.

De esta manera, presentamos los proyectos y campañas estratégicas al Comité de Eficiencia donde desplegamos nuestros compromisos y KPI meta que, posteriormente, serán reportados una vez consolidado los resultados y/o estudios.

Ahora bien, para evaluar el entendimiento del consumidor de nuestras comunicaciones externas y mensajes, realizamos estudios de pre

test y post test publicitario. Ellos nos permiten evaluar el impacto publicitario y atribución de marca al concluir el periodo de exposición publicitaria, además de validar y asegurar el entendimiento de nuestros mensajes. Las campañas masivas tienen influencia directa en nuestros indicadores de recordación de marca y posicionamiento, entre las que destacan:

- ▶ *Funnel*⁸ de Recordación de Marca (TOM): El Top of Mind es la primera mención espontánea que dice el entrevistado en una base de clientes.
- ▶ Posicionamiento y atributos: Representa la asociación que tiene la marca con los atributos del banco.

Además, en línea con el programa de Equidad Ahora, diseñamos una guía de comunicación cuya finalidad es hacernos reflexionar sobre el importante papel que juega el lenguaje hablado y escrito, así como las representaciones gráficas de mujeres y hombres dentro de nuestra organización. Por tanto, nos brinda un aporte valioso a la hora de construir mensajes dentro y fuera del banco.

Asimismo, llevamos un control y seguimiento de escucha de nuestras redes sociales con el objetivo de recoger el sentimiento y respuesta de nuestro público objetivo ante la exposición de mensajes.

⁸ Embudo de imagen y posicionamiento

Nuestras campañas 2021



Campaña APP Mibanco Móvil

El objetivo de esta campaña fue brindar confianza a nuestros clientes con un canal adicional de atención, que siendo virtual es útil y fácil de usar, de manera que pudiese acelerar su proceso de digitalización y evolucionar en sus negocios. Además de reducir la dependencia del AdN, el éxito de esta campaña se reflejó en:

- ▶ Aumento de las descargas del aplicativo en 42 %.
- ▶ Aumento de las transacciones a través del aplicativo en 443 %.
- ▶ Más de 306,000 clientes realizaron transacciones por el aplicativo. (No GRI Experiencia del Cliente)





Campaña de Líneas de Crédito Efectivo Altoque

En el primer trimestre, nos enfocamos ofrecer a nuestros clientes independencia y disposición de efectivo de acuerdo con sus necesidades, evidenciando nuestra contribución a la reinversión del emprendedor en un empresario más digitalizado. En los meses de campaña logramos que:

- El 20 % de clientes y no clientes que obtuvieron algún crédito en el sistema financiero destacaron la facilidad al obtenerlo con este mecanismo.



Campaña Nivalemos la Cancha

Aspiramos al desarrollo inclusivo pero el cual se ve frenado por distintas problemáticas, como el machismo, la falta de digitalización, el hispano centrismo y la discriminación financiera.

- Desde la atribución¹⁰, alcanzamos el 90 %



Campaña del Bicentenario

Nos sumamos a la conmemoración de los 200 años de la proclamación de la Independencia del Perú, pues representó una gran oportunidad para acercarnos a todos los peruanos con un mensaje de unión e inclusión. Así, creamos la canción El Perú somos todos y la convertimos en el himno del Perú más inclusivo, ya que fue interpretada por emprendedores de distintas regiones y lenguas originarias. De esta forma, mostramos la conexión entre peruanos con un Mibanco más inclusivo a través del idioma, con el soporte del proyecto SIMI.

- Alcanzamos un *shareability*⁹ de 36 % y un sentimiento positivo de 99 %.
- Influenciadores y líderes de opinión se sumaron a la campaña de manera orgánica, logrando amplificarla en sus comunidades.

Mibanco se mantuvo como líder de la categoría, fortaleciendo su presencia y posicionamiento en el *mindset* de los usuarios impactados con un 75 % de Recordación Espontánea. Además, fuimos considerados como una opción potencial al momento de solicitar un crédito (73 %), cifra significativa entre los no clientes. Mibanco logró un posicionamiento más fuerte con atributos relacionados al compromiso con el desarrollo del país.

8.2. Experiencia del cliente

El 2021 trajo consigo muchos cambios en la gerencia de Servicio de Experiencia del Cliente. A partir de febrero, se formó un nuevo equipo, el cual construyó un nuevo modelo de gestión y plan de acción para ejecutar la estrategia de experiencia del cliente, por lo que también se contó con nueva metodología e indicadores de medición.

Nuestro propósito: convertirnos en el líder regional de la experiencia del cliente en microfinanzas, mediante la experiencia memorable de nuestros clientes y a través de iniciativas de productos, servicios y procesos a implementar en pos de aumentar la lealtad y recomendación.

Así, dentro de nuestra estrategia tomamos como indicador principal el Net Promoter Score (NPS), el cual mide la lealtad de los clientes en base a la probabilidad de que nos recomienden como empresa. Dicha metodología de medición mide tanto a clientes transaccionales (quienes han tenido alguna interacción con Mibanco en los últimos 7 días) como relacionales (clientes activos con hasta 12 meses de antigüedad en desembolsos). (No GRI Experiencia del Cliente)

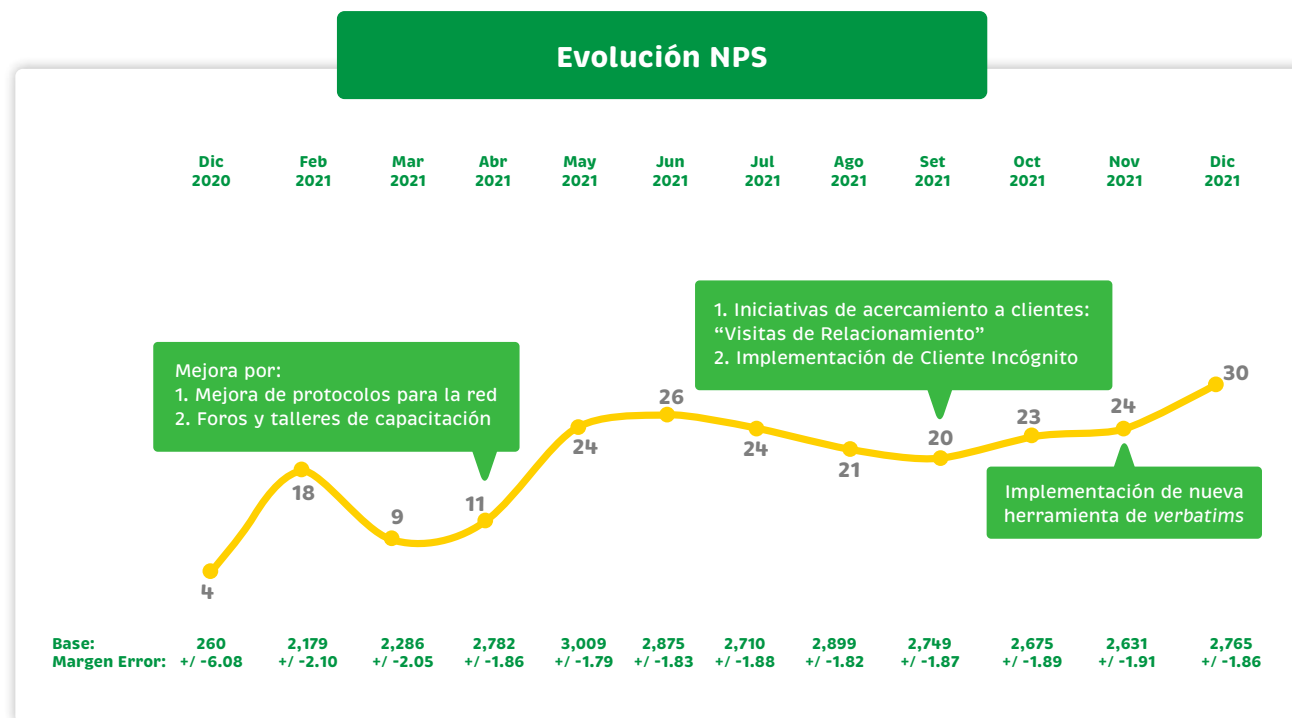
⁹ Niveles de contenido compartido

¹⁰ Cuando el cliente relaciona la pieza audiovisual con la marca

El promedio mensual de este indicador antes de la pandemia era 27. Sin embargo, en marzo del 2021 y en plena segunda ola del COVID-19, la cifra cerró en 9 y se convirtió en el resultado más bajo obtenido. Esto se explica por las dificultades de pago de nuestros clientes, debido a la inestabilidad económica que afectó de manera considerable al sector microfinanciero.

Pese a ello, las iniciativas implementadas a partir del nuevo modelo de gestión nos permitieron incrementar el indicador NPS en 26 puntos: pasamos de 4 a 30 entre diciembre del 2020 y diciembre del 2021. Esto también se reflejó en el incremento de los clientes promotores de 20 puntos y una reducción de detractores de 6 puntos.

Por otra parte, los principales motivos de satisfacción de los promotores fueron la velocidad en el proceso de evaluación de créditos, la atención en agencia (velocidad, predisposición y amabilidad) y buen asesoramiento del AdN.



*A partir del 2021 se aplica nueva metodología (50% NPS Relacional + 50% NPS Transaccional).

Evolución Satisfacción del cliente (NPS)

Satisfacción de cliente	2019	2020	2021*
Cientes que recomiendan a Mibanco (NPS: % Promotores - % Detractores)	35	16	21
% de clientes encuestados del total de clientes	0.05	0.11	1.70

(*) A partir del 2021 se aplica nueva metodología (50 % NPS Relacional + 50 % NPS Transaccional).

(No GRI EC1)



Logros 2021

- ▶ Creamos el concepto Experiencia YaNoYA que trajo consigo un plan de gestión del cambio alineado al Modo Mibanco. Así desarrollamos comportamientos clave para mejorar la atención al cliente en la primera línea de defensa: la red comercial. Esta iniciativa incluyó:
 - La actualización de los protocolos de atención para los equipos de Soporte y Negocios, priorizando la resolución rápida de problemas con empatía y claridad en la comunicación.
 - La ejecución de foros y talleres de capacitación que nos permitió explicar a todas las agencias a nivel nacional el nuevo modelo de gestión, además de otras iniciativas importantes.
 - El concurso Ideas YaNoYa cuyo objetivo fue propiciar nuevas iniciativas para ayudar a mejorar la experiencia del cliente desde cualquier frente Mibanco: *staff* o red comercial. Se reunieron más de 50 ideas, de las cuales 5 fueron finalistas y expuestas en un evento final, donde se destacó el enfoque en la mejora de flujos y procesos de atención en agencia tanto para el equipo de soporte (ventanilla

y plataforma) como para el de negocios (AdN). Además, estas ideas están en agenda para ser implementadas en el 2022.

- ▶ Priorizamos la gestión de la voz del cliente, es decir, desarrollamos un ciclo de escucha continua con este para indagar en sus necesidades y principales dolores de primera fuente, mediante *focus groups* y entrevistas en profundidad que se realizaron en cada cuatrimestre del 2021. Esta información nos permitió reforzar algunos puntos de mejora en la atención en cada agencia y así elevar el NPS transaccional de los últimos meses, aumentando las felicitaciones por la calidad y rapidez en la atención.
- ▶ Desarrollamos y compartimos nuevos *dashboards* semanales de indicadores de experiencia cuantitativos y cualitativos -basados principalmente en la encuesta NPS- con la red de agencias. De este modo, cada territorio, región y agencia pudo ver su calificación y oportunidades de mejora, con el fin de anticiparse y corregir a tiempo en coordinación con el equipo de Experiencia del Cliente. En este punto destacamos la nueva herramienta de hallazgos que ejecuta el análisis de *verbatim* (retroalimentación de los clientes) categorizados, la cual se actualiza y comparte semanalmente con la red de agencias.

- ▶ Implementamos la iniciativa más importante del año: el nuevo modelo de visitas de relacionamiento, cuyo objetivo fue conocer cómo se encuentran nuestros clientes, qué necesidades tienen y cómo podemos ayudarlos para seguir construyendo relaciones de confianza a largo plazo. Esta iniciativa logró:

- El impacto de más de 200,000 clientes.
- Metas de contacto con altos porcentajes de cumplimiento (más de 90 % en promedio).
- Monitoreo del cumplimiento de la visita, como el registro de geolocalización y las llamadas de verificación de los gerentes regionales.
- La mejora del NPS relacional gracias al incremento de 10 puntos en el último cuatrimestre.

- ▶ Implementamos el cliente incógnito, con un impacto en 50 agencias que nos ayudará en la identificación de brechas en la calidad de atención y en el desarrollo de planes de acción *ad hoc* para cada segmento de clientes. Con esta práctica visibilizamos la labor de las agencias en cuanto a experiencia del cliente, premiándolos o identificando oportunidades de mejora que existen en el día a día laboral. (No GRI Experiencia del cliente)

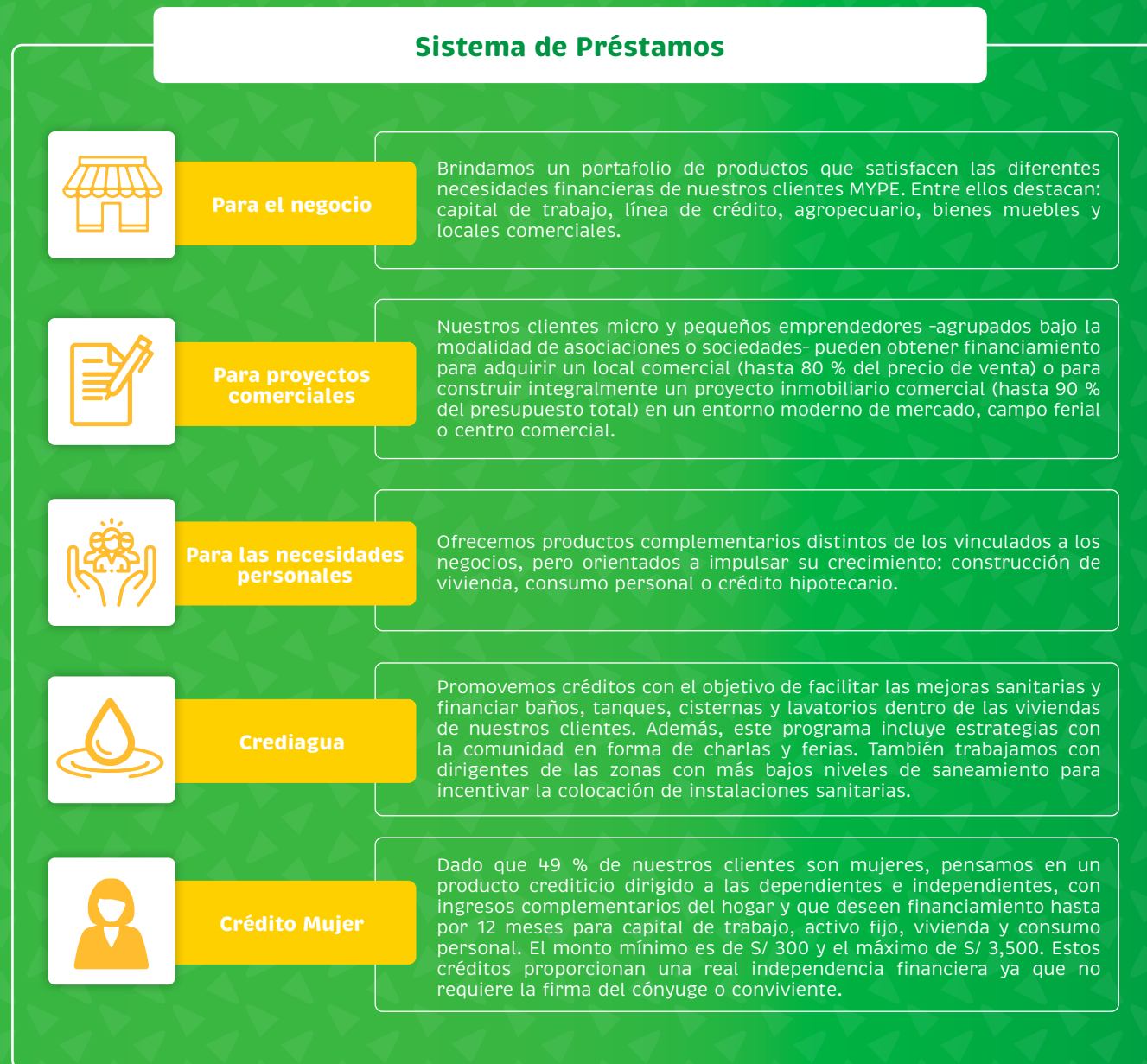
8.3. Productos, servicios y canales

En Mibanco diseñamos productos y canales de atención que nos permitan acompañar a nuestros clientes mediante el uso eficaz de las tecnologías. Así acercamos la banca a los empresarios de la micro y pequeña empresa. (GRI 102-2)

8.3.1. Productos regulares

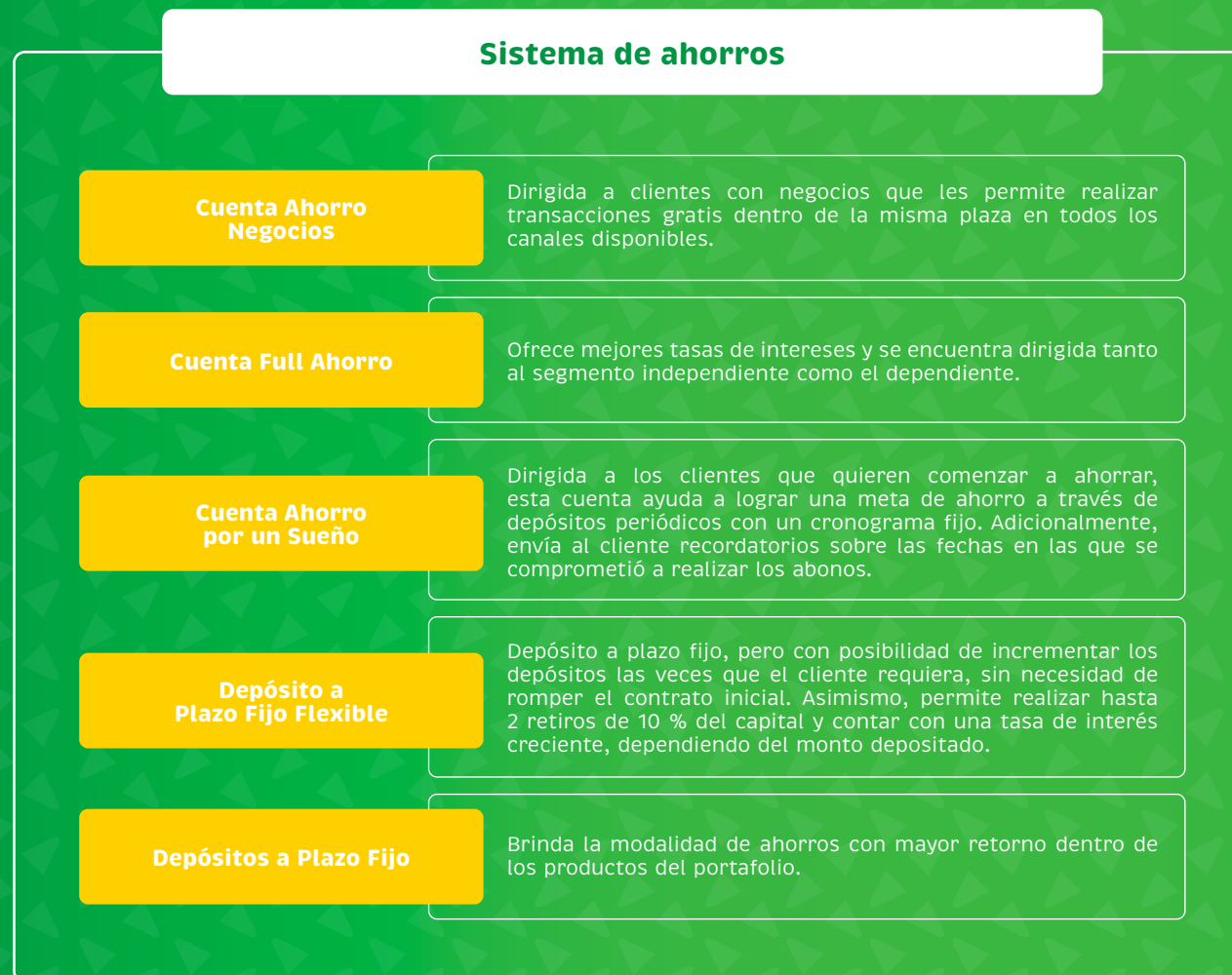
Sistema de Préstamos

Ofrecemos acceso al crédito de una manera rápida y sencilla, asegurando una adecuada prospección y un excelente servicio durante todo el proceso. (GRI 102-2)



Sistema de ahorros

Ofrecemos alternativas de ahorro e inversión a través de las siguientes cuentas. (GRI 102-2)



Durante el primer semestre del 2021, los saldos pasivos fueron impactados negativamente por eventos externos a la gestión de Mibanco. El más importante fue la crisis electoral que ahuyentó a clientes de alto perfil del canal Banca Privada y de Enalta, quienes pre cancelaron gran cantidad de depósitos a plazo con el fin de dolarizar y enviar su dinero a cuentas en el extranjero. Asimismo, las tasas en mínimos históricos para depósitos a plazo, producto de la mínima tasa de referencia histórica del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), dificultaron la tarea de retener clientes. Al mismo tiempo, el mercado en general se contrajo de forma importante, particularmente en los meses de mayo y junio. Como respuesta, tomamos acciones tácticas (tasa preferencial para retención de clientes y mejora en el tarifario de depósitos en dólares) para retención de saldos, que nos permitieron mantener nuestra participación de mercado.

Cabe mencionar que, a pesar del ruido político, los depósitos core -saldos captados a través de los canales de ejecutivas de cuenta pasiva y red de agencias- mostraron una tendencia estable en casi todos los meses del 2021.

En el segundo semestre, ejecutamos una estrategia de retención y captación de saldos en clientes de alto valor a través de tasas competitivas. Ello nos permitió recuperar en 28 % la caída del primer semestre.

Seguros

Ofrecemos planes de seguros diseñados de acuerdo con las características de nuestros clientes. Contamos con seguros asociados a créditos y seguros opcionales que pueden ser adquiridos en nuestra red de agencias en todo el país. Nuestros productos de seguros son: Seguro de desgravamen, seguro Multirriesgo, Vida Protección Financiera, Protección Negocio, Accidentes Familia Protegida, Onco Respaldo, Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), Seguro vehicular. Asimismo, y alineados con nuestro propósito, mantenemos criterios sociales para la creación y administración de seguros, los cuales son:



Criterios sociales para la creación y administración de seguros



Bajo costo

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



Cobertura con alcance definido

Facilitan la comprensión de los beneficios y sus características.



Mínimas exclusiones

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



Proceso de afiliación sencillo

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



Proceso sencillo de cobro de beneficios

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

8.3.2. Canales alternativos

Con el objetivo de brindarle a nuestros clientes la mejor experiencia en atención, estamos repotenciando y ampliando nuestros canales alternativos, ofreciendo una mayor conveniencia, acceso a más puntos de atención y confianza para mejorar su nivel de satisfacción. (GRI 102-2)

En el 2021 alcanzamos 571,427 clientes afiliados a través de la APP Mibanco y Homebanking. Así logramos el 15 % de participación en los desembolsos del banco, convirtiéndonos en un importante aliado de nuestros clientes al garantizar la mejor experiencia digital para el crecimiento de sus negocios.

Canales de atención alternativos 2021



App Mibanco y Mibanco por Internet o Homebanking (mibanco.com)

Logramos 571,427 afiliaciones a nuestras plataformas digitales APP Mibanco y Mibanco por Internet. Asimismo, desembolsamos 151,994 préstamos digitales, lo cual representa el 15 % de la participación de ventas del banco. Todas las operaciones virtuales son gratuitas y son las siguientes:

- ▶ Pago de préstamos y servicios.
- ▶ Desembolso de Efectivo Altoque (solo para clientes que cuenten con disposición del producto).
- ▶ Consulta de saldos y movimientos.
- ▶ Transferencias entre cuentas Mibanco e interbancarias a nivel nacional.
- ▶ Apertura de depósito a plazo.
- ▶ Apertura de cuenta de ahorro negocio (nueva funcionalidad desde febrero del 2021).



Agentes KasNet

Contamos con de 12,631 agentes KasNet para realizar pagos, depósitos y retiros.



Agentes BCP

Contamos con 7,050 agentes BCP para realizar pagos de préstamos, depósitos y retiros.



Cajeros electrónicos

Gracias a nuestra alianza con el BCP, ofrecemos más de 2,200 cajeros electrónicos a nivel nacional para hacer retiros gratuitos de montos mínimos de S/ 20 o US\$ 20 y máximo de S/ 3,000 o US\$ 800.



App BCP

A través del app del BCP o vía BCP se puede pagar préstamos sin costo de comisión.



Yape

Contamos con 155,120 clientes afiliados a Yape a través de Mibanco para realizar pagos de manera rápida y segura, sin necesidad de portar efectivo.



Culqui

Colocamos 29,921 MPos Culqi para que nuestros clientes reciban pagos con tarjeta de crédito y débito.

Resultados APP Mibanco y Homebanking

Tipo	Cantidad 2021	Cantidad 2020
Número de transacciones realizadas por APP y Homebanking (consultas, pagos, transferencias, otros)	10 millones (consultas, pagos, transferencias, otros)	3.8 millones (consultas, pagos, transferencias, otros)
Número de desembolsos realizados por APP y Homebanking	151,994	7,148
Cantidad de aperturas de cuentas de ahorro negocios por APP y Homebanking	4,421	0

8.3.3. Alianzas Comerciales

Además de las alianzas anteriores con Uber y Alicorp, en Mibanco seguimos trabajando en el desarrollo de acceso fácil a la red de distribución y sumamos a distintas empresas comerciales para llegar a nuevos segmentos. En este grupo destacan los sectores automotriz, autoconstrucción y consumo, cuyas empresas están orientadas a otorgar el financiamiento a nuestros clientes para brindarles soluciones de negocio acordes a su necesidad.

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

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

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

Los aliados con los que trabajamos son Hatunsol, Mercared, Amicar, Crossland, entre otras compañías.

Alianzas comerciales

Aliado	Volumen	Operaciones
Hatunsol	S/ 551,381,231	31,452
Mercared	S/ 2,970,098	238
Amicar	S/ 59,684,743	1,725
Crossland	S/ 842,311	119
Otras Alianzas	S/ 721,711	21

8.4. Inclusión y educación financiera y digital



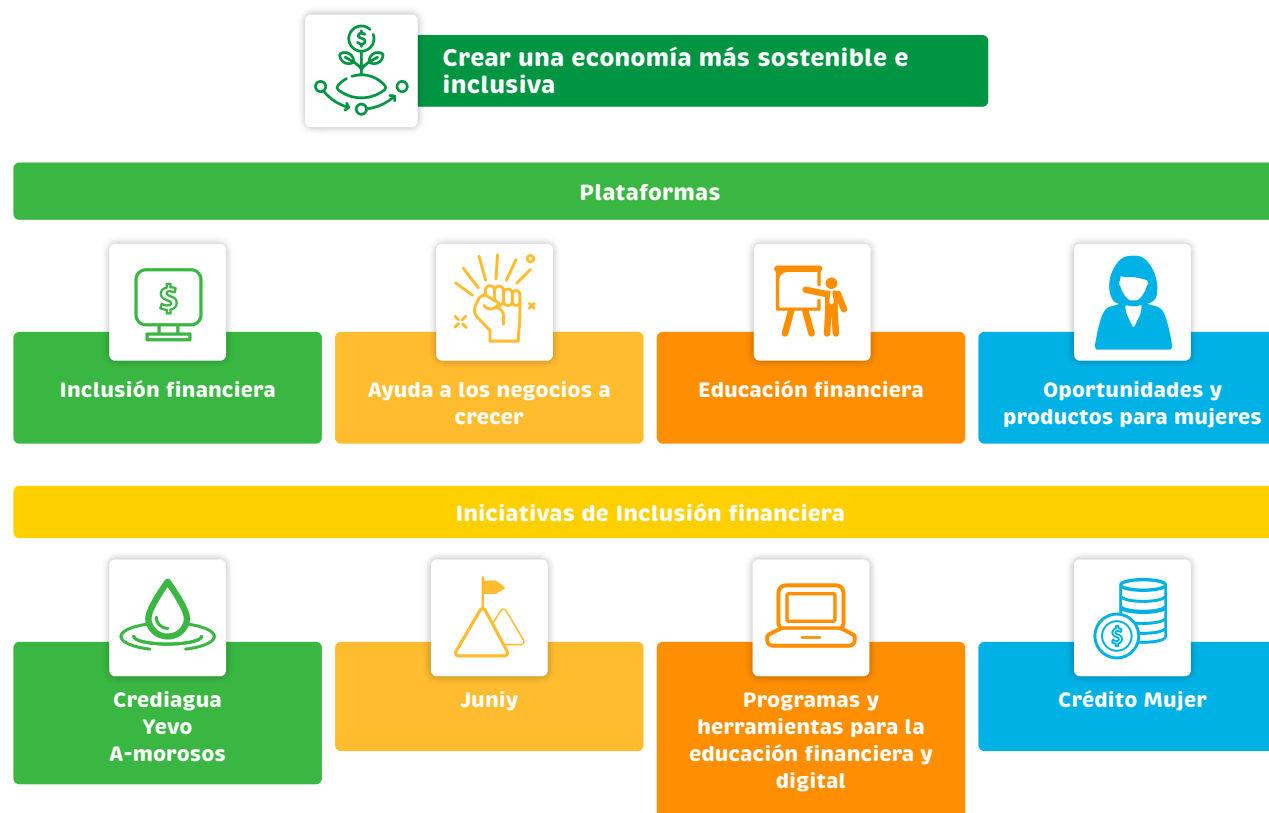
Según la última evaluación del 2020 sobre la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) a cargo del Ministerio de Economía y Finanzas, las intervenciones para mejorar los niveles de inclusión financiera en el país se deben seguir implementado considerando un enfoque transversal intercultural, territorial y de género.

En ese sentido, el Plan Estratégico Multisectorial (PEM) de la PNIF propuso medidas orientadas a expandir la educación financiera en los grupos más vulnerables, además de fomentar el uso de medios de pago digitales de manera segura y desarrollar la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proveer servicios financieros virtuales. La idea es que su implementación permita que la población acceda a los canales y servicios financieros, obtenga conocimientos y habilidades para tomar decisiones financieras responsables y, finalmente, use de manera adecuada los servicios financieros.

Por ello, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, definimos 3 pilares que guiarán nuestro camino en el período 2020-2025 y que están enfocados en: (i) crear una economía más sostenible e inclusiva, (ii) mejorar la salud financiera de los ciudadanos y (iii) empoderar a las personas para prosperar.

Como es notorio, el primer pilar incluye nuestro compromiso con la implementación de iniciativas de inclusión financiera que incidan en la reducción de la pobreza y el fomento de la formalidad y, por lo tanto, permitan la transición hacia una economía más formal. (No GRI Inclusión Financiera y digital) (GRI 203)

Iniciativas ESG del primer objetivo de sostenibilidad



(No GRI IFD1)

Como resultado de estos procesos de inclusión financiera, bancarizamos 77,542 clientes y con nuestros programas de educación financiera realizamos 157,493 capacitaciones a clientes y no clientes.

KPI cuantitativos para medir el impacto social y empresarial

KPI para medir el impacto de las iniciativas de inclusión financiera	Descripción	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021
Nº clientes bancarizados por el activo	Mide la bancarización de clientes que no tienen créditos en el sistema financiero y se bancarizan al acceder a un crédito con Mibanco.	109,239	37,503	77,542
Nº de clientes bancarizados pasivo	Mide la bancarización de clientes que no tienen créditos en el sistema financiero y se bancarizan al abrir una cuenta de Pasivos con Mibanco.	25,820	7,617	13,559
Alcance del programa de asesoría y educación financiera para clientes y no clientes	Mide el número de capacitaciones desplegadas a clientes, emprendedores, estudiantes, etc. en los programas de educación financiera y asesoría empresarial.	13,371	52,855	157,493

Fuente: Mibanco

(GRI 203-2)



8.4.1. Productos inclusivos

La igualdad y la inclusión son valores centrales en Mibanco. Por ello que diseñamos productos adecuados que nos permitan cubrir sus necesidades de financiamiento, bajo criterios de equidad de género y que consideren a las poblaciones vulnerables.

Durante el 2021 lanzamos una segunda versión del Crédito Mujer que amplía el perfil de su cliente, flexibiliza las condiciones y simplifica aún más la evaluación, pues incorporamos una nueva herramienta que permite al asesor calcular la capacidad de pago y el máximo nivel de endeudamiento. Esta renovada versión se puso a prueba en 17 agencias durante el segundo semestre del 2021, quedando expedita para su despliegue a nivel nacional en el 2022.

Productos inclusivos

Producto / servicio	Propósito	Descripción	Préstamos / Créditos	Valor monetario (\$/)
Credigua Conoce más aquí	Financiar mejoras sanitarias dentro de las viviendas de nuestros clientes, así como conexiones y redes de agua.	Reactivación de las colocaciones, que fueron muy afectadas por la pandemia.	150,822	2,222,835,663.89
Crédito Mujer Conoce más aquí	Brindar facilidades a clientas de la base de la pirámide que usualmente no tienen acceso al sistema financiero.	Repotenciación del producto con una versión mejorada que incorpora perfiles adicionales y mayores facilidades.	24,256	40,960,283.25
Mi Efectivo Semilla Conoce más aquí	Atender a través de un proceso 100 % digital y evaluación centralizada a clientes y no clientes, bancarizados y no bancarizados, con necesidades de financiamiento para capital de trabajo o préstamo personal por montos hasta \$/ 1,000 y a un plazo máximo de 12 meses.	Se encuentra en una etapa piloto. Durante el 2021 se optimizó la pauta digital y el proceso, logrando incrementar las visitas a la landing page y la mejora de conversión de solicitudes, lo que nos llevó a desembolsar en promedio por mes el último trimestre, 1,627 operaciones por \$/ 1,516,555 manteniendo un alto grado de satisfacción de los clientes (NPS 86 %). Los procesos implementados en este piloto han sido replicados en proyectos de alianzas digitales.	13,628 operaciones	11,399,583.66
JUNIY	Canal piloto de venta remota en la que puede venderse cualquier producto del banco: inclusivo y no inclusivo.	Incremento de planta: 60 asesores captadores y 16 asesores remotos. Logro 24 operaciones mes promedio captadores. 67 % afiliación, 86 % micro seguros, 74 NPS.	8,132 (de junio a diciembre)	14,952,878

Fuente: Mibanco

(GRI 102-2) (No GRI IFD1)

Tabla. Número de clientes y cantidad de productos vendidos

Tipo	Cantidad 2019	Cantidad 2020	Cantidad 2021
Número de créditos otorgados (total año)	1,598,531	662,713	1,256,294
Número de clientes que accedió por primera vez a un crédito en el 2021 (clientes bancarizados)	109,239	37,503	77,542
Número de mujeres bancarizadas por el Crédito Mujer ¹¹	12,786	3,272	4,174
Número de mujeres que accedió por primera vez a un crédito con el Crédito Mujer a Mibanco ¹²	22,222	8,954	7,348
Total de mujeres que accedieron a un crédito con el Crédito Mujer ¹³	44,813	17,740	19,977
Número de cuentas de ahorro abiertas	431,666	280,647	345,406
Número de transacciones realizadas a través del canal de Homebanking (consultas, pagos, transferencias, etc.)	--	3.8 millones	10 millones
Número de créditos otorgados en Crediagua	177,583	78,633	150,822
Número de clientes que accedieron y fueron atendidos con Crediagua	160,817	74,893	134,201
Número de clientes bancarizados con Crediagua	11,009	3,958	8,130

Fuente: Mibanco

(GRI 203-2) (No GRI IFD1)

¹¹ Cantidad de mujeres que Mibanco hizo ingresar al sistema financiero después de 36 meses (no tuvieron historial crediticio). Sólo son microempresarias no incluye dependientes

¹² Clientas que por primera vez vienen a Mibanco (nueva para Mibanco). Pueden ser mujeres que ya tienen historial crediticio en otra entidad financiera, estar bancarizadas o no bancarizadas

¹³ Total de mujeres a las que Mibanco les ha dado uno o más créditos durante el 2021, bancarizadas o no bancarizadas, nuevas, recurrentes

Programa A-morosos

El programa A-morosos aborda 2 frentes: aquellos clientes con más de 120 días de atraso y las cuentas especiales.

A-morosos > 120 días de atraso



Objetivo:

Ayudamos a rehabilitar a determinados clientes castigados mediante la educación financiera, gestión empática y la oportunidad de un nuevo crédito. De este modo logramos que el cliente continúe con su historial de progreso.



Descripción:

Nos enfocamos en clientes con dificultades de pago que perdieron su capacidad económica por problemas externos (como enfermedad, siniestro, incapacidad temporal, robo, desastres naturales, entre otros) pero que mantienen la voluntad de pago.

Cuatro asesoras de inclusión se ponen en contacto con estos clientes a través de llamadas o visitándolos en su domicilio, y les presentan el programa y sus beneficios, entre los que destaca la condonación de intereses y capital para disminuir la deuda. La idea es elaborar un nuevo cronograma de pagos (convenio) con cuotas adecuadas a su capacidad económica actual, definida por una nueva evaluación.

De esta forma, al cumplir el nuevo cronograma de pago de cuotas, los clientes generan un nuevo comportamiento de pago y, si cancelan la deuda, se brinda la posibilidad de obtener un nuevo crédito Volver a Creer, con el cual inicia su reinserción en el sistema financiero. (No GRI Inclusión financiera y digital) (No GRI IFD1)

Programa A-morosos > 120 días

Indicador	Descripción	Resultados 2021	Monto recuperado
Nº Clientes con Convenio de rehabilitación	Representa el número de clientes que accedieron al programa de rehabilitación.	233 clientes con convenios de rehabilitación activos 73 clientes con convenios de rehabilitación culminado y que podrían ser beneficiarios de un nuevo crédito en el Sistema Financiero.	Al cierre del 2021, recuperamos S/ 435,943 mil.
% Clientes con Atraso de pago > a 8 días	Mide el porcentaje de clientes con convenio de rehabilitación activo que tienen un atraso superior a 8 días.	Más del 90 % de la cartera de convenios activos se encuentra puntuales en sus pagos.	

Próximos pasos:

► Escalamiento del programa en todo Lima y una región de provincias.

► Inicio del otorgamiento de créditos Volver a Creer a los clientes que han mostrado buen comportamiento de pago y cancelado sus créditos.

A-morosos Cuentas especiales



Objetivo:

Brindar soluciones de pago a cierto perfil de clientes que debido a un problema temporal llegaron al Área de Recuperaciones.



Descripción:

Acompañamos a nuestros clientes en las siguientes etapas: i) entender su situación para brindar el producto o herramienta idóneo para normalizarlo, ii) iniciar un periodo de seguimiento en los meses posteriores para evaluar el retorno, con el fin de lograr una reactivación comercial y que el cliente retome su espiral de progreso.

Programa A-morosos Cuentas especiales

Indicador	Descripción	Resultados 2021
Normalización	Cantidad de clientes o saldo que se recibe en atraso, y que se logran poner al día a través de la gestión	9.6 % en diciembre frente a un 22.6 % del mes de setiembre. La caída del indicador se justifica por controlar el uso de los extornos como herramienta para normalizar al cliente. Asimismo, los clientes priorizaron otro tipo de gasto en lugar de pagar 2 cuotas adicionales y acogerse al programa.
Inhibición	Cantidad de clientes (o saldo) que se evita llegue a sumar 61 días de atraso	23.6 % en diciembre frente a un 34.1 % del mes de setiembre. Esta caída se justifica igual que el anterior ítem. Sin embargo, en cuanto a variación porcentual, este indicador cae en menor proporción, ya que solo se necesita el pago de una cuota antes de los 61 días de morosidad

Próximos pasos:

- ▶ Validar y probar la gestión no presencial, considerando el escalamiento del programa.
- ▶ Redefinir el perfil del cliente que ingresa al programa.
- ▶ Retornar a los clientes al canal de negocios.



8.4.2. Educación Financiera

La educación financiera es una prioridad para Mibanco, por lo que estamos desplegando esfuerzos y alianzas estratégicas para llegar a un mayor número de clientes y emprendedores a nivel nacional. Este año, la estrategia de educación financiera afianzó el componente digital, con la finalidad de apoyar a los emprendedores en la reinversión de su negocio y contar con mayor participación de los asesores de negocio de Mibanco. También consideró un componente de formación a los asesores sobre los conceptos y herramientas de educación financiera y digital para que, posteriormente, puedan difundirlos a sus clientes.

Estas iniciativas en educación financiera las desplegamos en articulación con nuestra estrategia de negocios. Así, cada una es monitoreada en base a indicadores de satisfacción, NPS, inclusión digital, entre otros. Como se sabe, desde el año 2020 la pandemia aceleró las iniciativas de educación financiera y digital. Esto supuso un enorme desafío, ya que nuestros clientes y emprendedores buscaron la reactivación económica, por lo que teníamos que fomentar su participación en dichos programas y, en consecuencia, destinar mayor seguimiento y motivación por parte de la red de agencias, así como otros involucrados y aliados internos y externos. (No GRI Inclusión Financiera y Digital) (No GRI Educación Financiera)

Estrategia combinada



Munay + Miconsultor (clientes)

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



Programa Básico de Asesoría Digital (clientes)

- ▶ Asesoría digital desarrollada por asesores de negocio: interacción con clientes para promover su digitalización



Alianzas (no clientes emprendedores y comunidad)

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

Los programas educativos que desarrollamos en el 2021 fueron: (GRI 413-1) (SASB FN-CB-240a.4) (No GRI EF1)



Programa Munay Voluntariado Mibanco

Munay significa voluntad y amor incondicional que hace posible toda transformación, pero además es uno de los principios de la cultura andina. Replicamos ese espíritu a través de este programa de asesoría virtual, en el que más de 900 voluntarios a nivel nacional se unieron para realizar 1,408 capacitaciones acompañando a los emprendedores en su proceso de adaptación y reinversión en la actual coyuntura.

Iniciamos el programa en abril del 2020 mediante 3 etapas, cada una de las cuales incluyó 2 componentes: formación a voluntarios asesores y asesoría a emprendedores. En total, hemos invertido más de 36,000 horas de dedicación a este programa.

Munay comprende de 4 a 8 sesiones de trabajo e incluye una etapa de diagnóstico del negocio para, en función de lo hallado, crear un plan de acción con ejes temáticos como liderazgo emprendedor, digitalización del negocio, educación financiera, entre otros. Este proceso es complementado con ciclos de conferencias o cafés virtuales donde participan expertos y emprendedores con sus testimonios.



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

- ▶ Se realizó de manera virtual con la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Antonio Ruiz de Montoya y la Universidad Andina del Cusco.
- ▶ En el 2021, participaron 84 clientes y más de 297 estudiantes asesores.
- ▶ Desde el inicio del programa han participado más de 3,590 alumnos, quienes apoyaron a más de 1,300 familias emprendedoras desde sus inicios.



Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital

En junio del 2020, iniciamos el diseño del Programa Básico de Asesoría Digital (PBAD) con el fin de asesorar y capacitar a nuestros clientes y aprovechar las oportunidades de la nueva normalidad.

En el 2021, continuamos con el diseño y elaboración de contenido de valor en una segunda etapa del programa, con la elaboración de los siguientes módulos:

- 1. El ahorro: importancia y tipos**
- 2. El crédito: historial crediticio y sobreendeudamiento**
- 3. Adopción digital: plataformas de venta y pago**

Al cierre del período, realizamos un total de 140,991 asesorías y capacitaciones a clientes. Esto fue posible gracias al trabajo en equipo de nuestros 5,377 asesores de negocio.



Talleres Aprendiendo con los Expertos

Esta iniciativa nació en el 2021 con la finalidad de transferir consejos para la gestión comercial y financiera de sus negocios a los emprendedores.

Con especialistas del banco y expertos en los temas abordados, ofrecemos capacitación sobre digitalización básica de los negocios, cómo aprovechar las campañas comerciales desde los ecosistemas digitales, cómo vender a través de las redes sociales, cuál es la herramienta de pago digital más segura, etc.

El programa finalizó en junio, luego de que realizó 10 talleres con un alcance de 3,894 emprendedores, de los cuales 47 % (1,842) son clientes de Mibanco que buscan herramientas para seguir impulsando sus negocios. Alcanzamos un nivel de satisfacción de 100 %. (No GRI EF1)



Programa Consultorio Financiero

Nuestra aspiración es que la mayor cantidad de emprendedores cuente con información relevante para mejorar la gestión de sus negocios y llevar un buen control financiero de los mismos. Para ello, a través de la plataforma Consultorio Financiero y de los medios de comunicación digitales y escritos difundimos masivamente contenidos de educación financiera.

Durante el 2021, se han publicado 134 notas en más de 50 medios de comunicación a nivel nacional, entre los que destacan Radio Nacional, RPP, Trome, El Ojo, el Popular, Andina, Gana Más y otros, con una valorización aproximada de S/ 111,598.41.



Alianzas estratégicas para la Educación Financiera¹⁴

Municipalidad de Lima. Desde el 2020 participamos del ciclo de conferencias virtuales Lima Innova organizado por este municipio. Ofrecemos talleres sobre educación financiera y digital para emprendedores. En esa línea, participamos en el ciclo de talleres virtuales entre junio y noviembre del 2021. Como resultado, llegamos a más de 9,000 emprendedores participantes.



Cedro y Alianza Cacao Perú – USAID. Como parte de esta alianza y en coordinación con el equipo de Negocios, participamos en diversas actividades de educación financiera dirigidas a emprendedores del oriente del país (Huánuco, San Martín y Ucayali).

Industrias San Miguel (ISM) y CENTRUM PUCP. En agosto del 2021 iniciamos esta alianza dentro del programa Mejorando mi Bodega, con el fin de capacitar a miles de emprendedores peruanos con cursos especializados que contribuirán a la mejora en la gestión de sus negocios, formalización y en la generación de negocios más responsables y sostenibles en el contexto actual.

Resultados de los programas

Alcance de educación financiera y digital (SASB FN-CB-240 ^a .4)				
Categoría	Programas	Capacitaciones a clientes	Capacitaciones a no clientes	Total
Cultura con propósito	Munay Voluntariado Mibanco	1,408	0	1,408
	Miconsultor	84	0	84
Educación Financiera	Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital	140,991	0	140,991
	Aprendiendo con los expertos	1,842	2,052	3,894
Alianzas	ISM-Centrum	385	640	1,025
	Municipalidad de Lima	0	9,184	9,184
	Otros	0	907	907
Total		144,710	12,783	157,493

Fuente: Mibanco

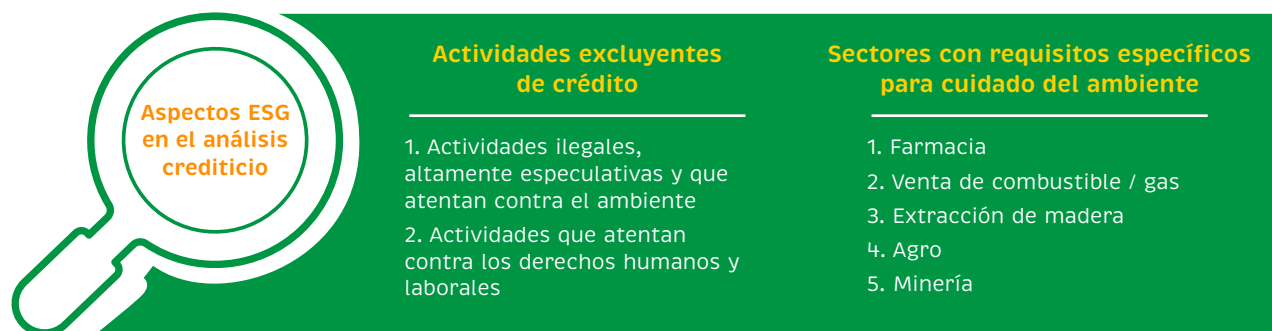
(No GRI EF1) (SASB FN-CB-240a.4)

¹⁴ Ver detalle en el capítulo Nuestro Compromiso con la Sociedad

8.5. Finanzas Sostenibles

En Mibanco tenemos 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 diferentes lineamientos y criterios que agregamos al Manual y Metodología Crediticia, así como políticas con pautas crediticias en defensa de los derechos humanos, laborales y cuidado del ambiente y compromisos con el Pacto Mundial. (No GRI Financiamiento Responsable) (SASB FN-CB-410a.2) (GRI 102-11)

Inclusión de aspectos ESG en el análisis crediticio



Además de lo anterior, tenemos como buena práctica no dar créditos hipotecarios a instituciones educativas que dejen en garantía el bien inmueble donde funciona el centro educativo, con la finalidad de defender y asegurar la continuidad formativa de los niños.

Por otra parte, en Mibanco analizamos las tendencias que podrían tener impacto en los diferentes sectores en menor o mayor medida, de modo que tomamos decisiones en el desarrollo de productos y servicios. Así, identificamos el grado de afectación del COVID-19 en nuestros clientes; ofrecemos cobertura de seguros a giros que se desarrollan en espacios conglomerados, con el fin de proteger dichos negocios en casos de incendios,

desastres, etc., creamos productos específicos, con plazos y períodos de gracia acorde a la necesidad de nuestros clientes (Juniy); creamos productos inclusivos que contribuyan a cerrar brechas sociales (Crédito Mujer y Crediagua); refinanciamos y reprogramamos, nos adherimos a los programas de Gobierno; creamos una nueva metodología de evaluación crediticia remota cuyo objetivo es cuidar a colaboradores y clientes, evitando su exposición de salida a campo y contacto físico. Asimismo, esta metodología nos permite llegar a zonas y/o segmentos menos atendidos.

Además de instrumentos, en Mibanco efectuamos talleres de capacitación de personal. (No GRI FR1)



Instrumentos para el correcto análisis crediticio



Talleres de capacitación virtual para personal nuevo

- ▶ Programa de Inducción Regulatoria
- ▶ Programa de Inducción Funcional / Corporativa (presupuestos, finanzas, equidad de género, metodología crediticia, evaluaciones, etc.)
- ▶ Programa de Inducción Institucional
- ▶ Programa Líder Mibanco
- ▶ Certificación para el personal de la red



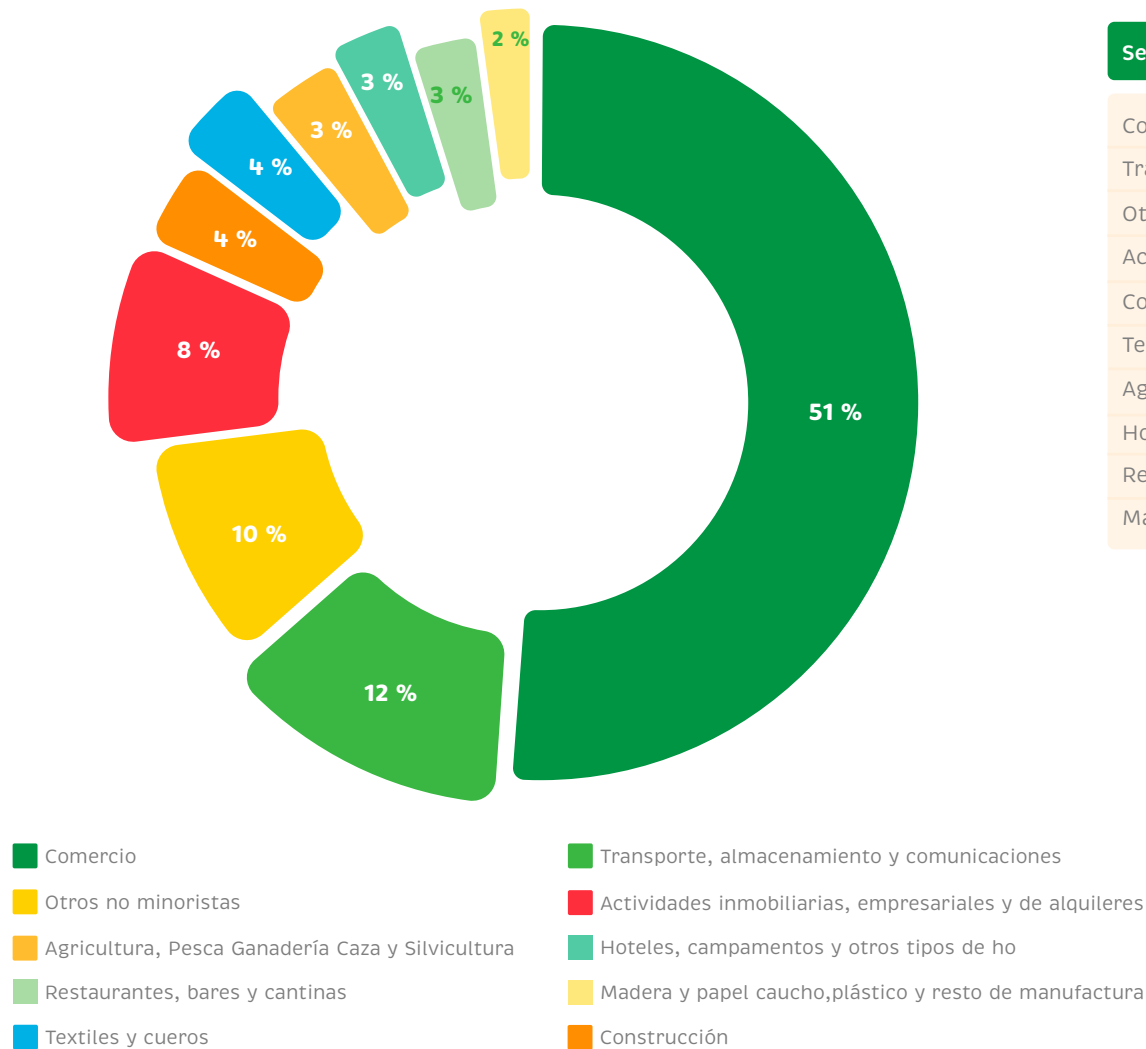
Instrumentos de control

- ▶ Auditoría Interna y Supervisión de Riesgos
- ▶ Niveles de autonomías de aprobación según el resultado de sus indicadores de gestión de cartera
- ▶ Comités de Crédito, según el riesgo total, tipo de crédito y segmento de riesgo
- ▶ Análisis comparativos de resultados, respecto a nuestros principales competidores

Estas iniciativas se complementan con la estrategia de negocios y con indicadores como participación de mercado, morosidad, cosechas, NPS, satisfacción interna y clima laboral, productividad, cumplimiento normativo, operaciones a través de canales alternativos, costos de riesgos, entre otros. (No GRI FR1)



Diversificación crediticia por sector en porcentaje



Diversificación crediticia por sector por valor

Sector	Valor S/
Comercio	6,789,374,749
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	1,570,152,890
Otros no minoristas	1,277,417,155
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquileres	1,109,435,609
Construcción	568,676,157
Textiles y cueros	507,201,688
Agricultura, pesca, ganadería, caza y silvicultura	458,654,739
Hoteles, campamentos y otros tipos de hospedajes	463,464,117
Restaurantes, bares y cantinas	399,832,115
Madera y papel, caucho, plástico y resto de manufactura	298,801,850

Fuente: Mibanco

Incorporación de factores ESG en la evaluación crediticia

Factores	Descripción
Factores macroeconómicos tradicionales: condiciones económicas, la política monetaria del BCRP, tendencias de la industria y riesgos geopolíticos que afectan la solvencia de los prestatarios.	Mibanco otorga financiamientos principalmente en moneda nacional. Debido a la pandemia, reprogramamos y congelamos los créditos de clientes afectados económicamente. También brindamos un descuento en los intereses. Participamos activamente de los programas de Gobierno. Contamos con una política sobre tratamiento en estado de emergencia. Generamos modelos estresados que incluyen el efecto macroeconómico en el contexto COVID-19.
Factores microeconómicos tradicionales: la oferta y la demanda de productos o servicios que afectan las condiciones financieras y resultados operativos de los prestatarios, así como su solvencia.	En Mibanco, durante la pandemia, creamos productos y campañas acordes con la necesidad de los clientes y su reactivación: • Dirigido a giros específicos de negocio. • Se utilizaron modelos de discriminación de riesgos estresados que recogen el impacto del COVID-19. • Se crearon modelos para evitar sobreendeudar a nuestros clientes.
Calidad crediticia general de un prestatario.	En Mibanco tomamos especial cuidado en las siguientes etapas: • Levantamiento cualitativo (voluntad de pago del cliente). • Levantamiento cuantitativo (análisis de capacidad de pago). • El análisis del destino del crédito.
Vencimiento o plazo de un préstamo.	Los plazos mínimos y máximos de nuestros productos se establecen acorde al destino de los mismos. Contamos con los siguientes tipos de productos: • A corto plazo: como capital de trabajo, dada la necesidad y ciclo del negocio. • A largo plazo: como activos fijos muebles e inmuebles, entre otros, dado el tiempo de recuperación de la inversión.
Pérdida esperada, incluida la probabilidad de incumplimiento, la exposición al incumplimiento y la pérdida en caso de incumplimiento.	Mibanco cuenta con límites de apetito de riesgo para originación y portafolio, a fin de establecer el balance de riesgo frente a rentabilidad.

Fuente: Mibanco

8.6. Protección del cliente

8.6.1. Transparencia en la información

Como parte del compromiso por cuidar y asegurar el contenido e información que brinda Mibanco a sus clientes, todas las piezas publicitarias que desarrollamos son aprobadas previamente por las áreas de conducta de mercado, cumplimiento y legal. Con ello aseguramos la correcta información al usuario y el cumplimiento de los lineamientos de publicidad para productos financieros de la SBS, así como la autorregulación de ASBANC. (GRI 417) (GRI 417-1)

Respecto a este último punto, las piezas publicitarias desarrolladas por Mibanco cumplen con lo detallado en el manual de uso de la iniciativa Hablemos más simple de ASBANC. De esta manera, el banco está comprometido como adherente al Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC y además es sujeto de evaluación y auditoría de manera mensual. A la fecha, no se han registrado casos de incumplimiento normativo en este aspecto (GRI 417-2) (GRI 417-3).

8.6.2. Salud y Seguridad del cliente

Contribuir con el cuidado de la integridad y la salud de nuestros clientes es importante para nosotros, ya que así mantienen sus negocios en actividad y logran cumplir con sus propias metas y responsabilidades económicas.

Además de las medidas tomadas para digitalizar nuestros procesos internos y externos con la finalidad de reducir el tiempo de permanencia de nuestros clientes en agencias y locales, tomamos medidas en los frentes que tienen relación con los emprendedores. (GRI 416) (GRI 416-1)

Frente de marca

Al mantenerse las necesidades de regulación sanitaria, nos enfocamos en:

- Reforzar las medidas obligatorias de salud exigidas por algunos municipios, a través de señalética y un circuito cerrado en agencias y nuevos protocolos.
- Replicar la campaña del Gobierno Cubre nariz, boca, barbilla, a través de nuestras redes sociales y circuito cerrado de nuestra red de agencias.

Desde el frente de Bienestar y SST:

- Revisar el capítulo de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Desde el frente de Administración:

- ▶ Lineamiento de ordenadores de cola en paralelo para la atención. El 100 % de agencias cuentan con marcadores con círculos en pisos y acrílicos, tanto en plataforma como en ventanillas.
- ▶ Ajustar el aforo de clientes según la Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) y señalética.
- ▶ Suministrar EPP a los colaboradores: mascarillas y protectores faciales, botellas y dispensador de alcohol en gel, termómetros, entre otros.
- ▶ Cumplir con los protocolos de desinfección.
- ▶ Desechar elementos a través de tachos especiales con señalización.

Desde el frente de Seguridad:

- ▶ Incrementar las actividades del personal de vigilancia debido al cumplimiento de los protocolos de bioseguridad (como la toma de temperatura, cumplimiento de aforo, distanciamiento social en colas y empleo de doble mascarilla). A medida que se amplió la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional, estas medidas seguirán activándose. Asimismo, en Mibanco incentivamos el uso de medios digitales lo cual está generando la menor asistencia de clientes a agencias.

Desde el frente de Legal - Cumplimiento:

- ▶ Elaborar y aprobar planes para enfrentar el COVID-19.
- ▶ Aplicar el protocolo gremial de Atención de Clientes de Servicios Financieros de ASBANC.
- ▶ Elaborar y difundir el Protocolo de Bioseguridad por COVID-19 para la atención de clientes y público en Mibanco.
- ▶ Verificar la implementación de acciones COVID-19 en agencias.
- ▶ Cumplir el programa SST del año 2020.
- ▶ Activar el Protocolo de Emergencia para COVID-19 en agencias.
- ▶ Durante el 2021 se presentaron 10 casos de incumplimiento de las normativas que resultaron en sanciones. Los casos están vinculados con señalización de círculos de distanciamiento, pediluvio sin humedecer, cajas u objetos en vía de evacuación, falta de toma de temperatura al ingreso, luces de emergencia inoperativa, personal tercero con una sola mascarilla y lavamanos poco visible. (GRI 416-2)

Por otra parte, también debemos resaltar el mantenimiento de la seguridad física de nuestros clientes.

- ▶ Realizamos el seguimiento a la marcación de las rondas policiales y de la empresa de seguridad privada con información obtenida por el Sistema de Monitoreo. Esto nos permitió identificar a las agencias que cumplen con la ejecución de las rondas y las que no.
- ▶ Supervisamos a las agencias con el Sistema CCTV *online*, con el que verificamos el incumplimiento de procedimientos y medidas de seguridad. Asimismo, esta supervisión contribuye con las investigaciones de actos de delictivos, accidentes, etc.
- ▶ Realizamos auditorías internas de seguridad física con el fin de identificar el incumplimiento de las medidas de seguridad en nuestra red de agencias y oficina principal.
- ▶ Controlamos los indicadores internos de Gerencia de Seguridad Física, de modo que pudiéramos identificar alguna desviación de los estándares de los servicios por parte de las empresas contratadas, así como el cumplimiento de las funciones de nuestros colaboradores. (GRI 416)

8.6.3. Sobreendeudamiento

En Mibanco nos preocupamos por la salud financiera de nuestro portafolio y de nuestros clientes. Por ello implementamos una serie de mecanismos orientados a monitorear y gestionar continuamente los niveles de endeudamiento de la cartera. De esta manera pudimos tomar acciones oportunas tanto preventivas como correctivas. Algunas de ellas incluyen:

- ▶ Visitas, bloqueo de líneas y limitar la participación de clientes expuestos en campañas.
- ▶ Programas de capacitación a clientes en una gestión responsable de sus inversiones y de su endeudamiento.
- ▶ Reprogramación de créditos para clientes con problemas puntuales como medida de ayuda para su recuperación.
- ▶ Monitoreo constante de los indicadores tempranos del portafolio tanto para la cartera reprogramada como para las nuevas colocaciones.
- ▶ Seguimiento frecuente a los niveles de endeudamiento de la cartera tanto interno como externo.

Los resultados de estas medidas fueron visibles en los indicadores de originación, cosechas y mora temprana, los cuales demuestran que tomamos decisiones adecuadas antes, durante y después de la coyuntura del COVID-19:

- ▶ Las cosechas de nuevos desembolsos vistas con una maduración a 6 meses muestran niveles entre 10 y 15 puntos básicos menos que en periodos previos a la pandemia. Esta nueva cartera tiene una participación de 63 % sobre el portafolio, con desembolsos mensuales superiores a las cifras de cierre del 2019.
- ▶ Al culminar el 2021, la cartera reprogramada representó el 14 % del portafolio, porcentaje bastante menor al 32 % que se tenía un año antes. Adicionalmente, casi toda la cartera está en periodo de pago (aproximadamente 99.5 %) y se observa que casi el 90 % de este portafolio ya ha tenido, como mínimo, 6 exigencias de pago, lo que conlleva a un menor riesgo de esta cartera.



Mensualmente, evaluamos el nivel de endeudamiento de toda nuestra cartera, de manera que generamos segmentos que utilizamos en la evaluación de nuestros clientes, tanto en la venta reactiva como en la proactiva.

En nuestra política actual, todos los clientes sobreendeudados o potencialmente sobreendeudados son excluidos de las bases de campañas. En el caso de la venta reactiva también son excluidos y solo pueden participar con excepciones de cierto nivel de autonomía. Aunque no hemos definido límites o niveles de presencia de esta cartera dentro del portafolio, los clientes sobreendeudados representan, aproximadamente, 0.6 % de la cartera en gestión al día. Por su parte, aquellos potencialmente sobreendeudados equivalen al 3.1 % a diciembre del 2021.

Estas participaciones sobre clientes al día son pequeñas, como resultado de las políticas de originación que evalúan de manera exhaustiva el nivel de endeudamiento, no permitiendo entregar créditos por encima de las capacidades de pago de cada cliente. Reportamos esta información trimestralmente al Directorio y la compartimos también con el regulador que se encarga de supervisar y validar la correcta ejecución y gestión de este proceso. Por último, auditoría interna realiza una evaluación anual que nos permite tener siempre una mirada externa al equipo de riesgos. (No GRI Protección del cliente) (No GRI PC1)

Acciones para evitar el sobreendeudamiento

- Aplicamos una política conservadora de evaluación de la capacidad de endeudamiento de nuestros clientes, excluyendo aquellos sobreendeudados o con potencial de serlo, así como una determinación de la capacidad de deuda específica para cada cliente y relacionada con su nivel de riesgo.
- Por el lado de la segmentación, tuvimos buenos resultados de discriminación y estamos en proceso de mejorar la correcta diferenciación de los niveles de endeudamiento de nuestros clientes, de manera que no afectemos a quienes no tienen este problema. Para ello, venimos revisando las diferentes variables que puedan tener mayor aporte sobre la segmentación, así como afinando el cálculo de ratios y estimaciones que se utilizan en nuestros cálculos de endeudamiento.
- Estamos realizando esfuerzos por mejorar nuestros niveles de contactabilidad, lo que debería decantar en un mayor nivel de contacto en la gestión preventiva de esta cartera.

Este conjunto de oportunidades y modificaciones enfocadas en una mejor detección de clientes sobreendeudados serán desplegadas en el primer trimestre del 2022.



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

Durante la pandemia, la mayor afectación se dio en clientes con un alto componente de créditos de consumo, especialmente tarjetas de crédito. Hacia el último trimestre del 2021, en el segmento sobreendeudado, el 80 % cuenta con una tarjeta de crédito y el nivel de uso de su línea es de 84 %.

Asimismo, en el último año se cancelaron muchas líneas debido a los niveles de incumplimiento que presentaban las instituciones especializadas, especialmente las *retail*. No obstante, en los últimos meses del 2021 notamos que se empieza a retomar el crecimiento de las deudas con estas características, de modo que prestaremos especial atención en este segmento de clientes.

(No GRI PC1)

8.6.4. Privacidad de la información

En Mibanco abordamos la gestión de privacidad de la información del cliente desde 2 frentes: protección de datos personales y ciberseguridad. (NO GRI Protección del Cliente) (GRI 418) (SASB FN-CB-230a.2)

Protección de datos personales

Cumplimos con la Política Corporativa de Protección de Datos Personales que describe el marco general para la gestión de la privacidad de los clientes. Asimismo, nuestros lineamientos de seguridad son definidos por el Oficial de Seguridad de la Información, tanto para información física como lógica.

Por otra parte, contamos con el programa de Protección de Datos Personales en cuyo marco asesoramos tanto al negocio como a las diferentes mesas ágiles gestionadas por las Tribus, con lo que participamos en la etapa de planeamiento de iniciativas, pilotos y proyectos. El objetivo es identificar posibles riesgos de cumplimiento y evitarlos. Igualmente, participamos en la evaluación de riesgos convocados por la Gerencia de Riesgo Operativo ante cambios significativos. Este programa forma parte de la evaluación que realiza Auditoría Interna para la protección y confidencialidad de la información personal.

Cabe resaltar que como programa tenemos el reto de incrementar la efectividad de los datos de contacto en la Base de Contactos de Clientes (DCC) para fines comerciales, mediante la evaluación y soporte a las iniciativas generadas por las Tribus e incorporando la marca de consentimiento en el Topaz para la atención en línea. Además, tenemos la actualización de los lineamientos para la protección de la información adecuándolos a la realidad digital que vivimos, con el respaldo de los protocolos de Seguridad de la Información y en el marco del cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales (LPDP).

En la gestión de protección de datos, nos hemos planteado como objetivos:

- ▶ Incrementar la efectividad de los datos de contacto para fines comerciales promoviendo el uso de fuentes externas que cumplan con la normativa vigente (en proyecto).
- ▶ Obtener el consentimiento de usuarios del Banco (No Clientes) e integrarlos legítimamente en nuestras bases de contacto (en proyecto).
- ▶ Contar con una marca de consentimiento integrada para todos los canales del Banco (Desarrollo de Sistemas).

(No GRI Protección del cliente)



Nuestros principales logros durante el 2021:

- ▶ Implementamos controles para el tratamiento de los datos personales sensibles a través de video firma y/o con biometría facial.
- ▶ Impulsamos la actualización de los datos de contacto tanto para la cartera de clientes de los Asesores de Negocios (AdN) como para los arribos en agencias.
- ▶ Evaluamos y establecimos pautas para las nuevas relaciones con entidades o alianzas que involucran tratamiento de datos personales (adquisiciones, corresponsalía, contrapartes, proveedores, terceros, subsidiarias, etc.).
- ▶ Capacitamos sobre temas de Protección de Datos a las unidades de Soporte Legal, Servicios Centrales, Ecosistemas y CRM.
- ▶ Reforzamos la atención de visitas del regulador en la Red de Agencias.
- ▶ Mantuvimos la aplicación de cláusulas de la Ley de Protección de Datos Personales (PDP) y Política de Privacidad (para clientes y colaboradores) en todos los productos y canales, así como en los contratos y acuerdos con encargados del tratamiento de datos (proveedores).

- ▶ Aseguramos el correcto tratamiento de datos personales y registro de nuevos bancos de datos personales y flujos transfronterizos de información ante el Ministerio de Justicia (MINJUS).
- ▶ Atendimos fiscalizaciones o visitas de supervisión del ente regulador.
- ▶ No tuvimos reclamaciones de terceras partes ni de autoridades regulatorias corroboradas por Mibanco. Tampoco se presentaron incumplimientos relacionados con la violación de la privacidad del cliente. (GRI 418-1)

Para medir estos logros, nuestro programa de Protección de Datos Personales cuenta con una matriz que consolida las obligaciones de la Ley de Protección de Datos Personales, su Reglamento y modificatorias por frentes. Junto con la matriz de riesgos y bajo la metodología de ARO, podemos conocer el cumplimiento a nivel entidad.

Periódicamente, realizamos comités de seguimiento con la Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo. En dichas reuniones se muestran los avances del programa y se exponen los nuevos riesgos identificados en productos, servicios o procesos. Esta oportunidad les permite para plantear controles o mitigantes definidos junto con el negocio. Además, el programa de Protección de Datos Personales está sujeto a las evaluaciones de Auditoría Interna y/o auditorías externas, si aplicaran. (GRI 418)



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

El contexto sanitario nos empujó a ser más digitales, tanto en el diseño de nuestros productos y servicios como en nuestros procedimientos. Así, desde el frente de Protección de Datos Personales tenemos el reto de gestionar oportunamente la información masiva a través de redes sociales y otras herramientas digitales, con el fin de atender las necesidades del titular y, al mismo tiempo, protegerlo para evitar el uso no autorizado o pérdida de información.



Gestión de Ciberseguridad

Para Mibanco es indispensable y salvaguardar los activos de información del Banco, a través de la gestión de ciberseguridad. Para ello establecimos 3 ejes: (GRI 418)

Alcanzar el nivel de madurez de ciberseguridad aplicable siguiendo el marco FFIEC - Cybersecurity Assessment Tool (CAT) a través de la identificación oportuna de los activos de información, la aplicación de controles de seguridad y procesos de validación que permitan asegurar su cumplimiento.

Implementar y mejorar los controles de seguridad a través de la gestión de un portafolio de ciberseguridad que implique la mejora de procesos, servicios, capacidades especializadas de personas e incorporación de herramientas tecnológicas.

Establecer y probar los procesos que permitan garantizar la capacidad de respuesta y recuperación ante incidentes de seguridad.

A partir de estos ejes establecimos las siguientes metas relacionadas a la madurez tecnológica de las herramientas que venimos implementando:

Para el corto plazo, priorizamos la finalización de despliegue de herramientas antivirus en plataformas pendientes.

A mediano plazo, continuaremos con la mejora de la gestión de monitoreo integral y con la optimización de reglas para seguir evitando fuga de información.

A largo plazo, seguiremos con la maduración de controles exigidos para la protección de datos de tarjetahabientes.

Enfoque de gestión de riesgos para la seguridad de datos

En Mibanco cumplimos el programa de Ciberseguridad basado en el marco FFIEC - CAT y nos regimos por las normativas de la Superintendencia de Banca y Seguros relacionadas con la Seguridad de la Información (Norma 504), por el ISO 27001 (ISMS) y la Ley de Protección de Datos Personales. Se reporta mensualmente al Comité de Ciberseguridad,

Comité de Gestión de Riesgo Operativo y a nivel corporativo de manera trimestral.

Así, el programa de Ciberseguridad nos permite asegurar la protección de la información del banco y de nuestros clientes. Realizamos la medición del cumplimiento a través del seguimiento de las metas establecidas en los 9 frentes del programa:

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

Bajo 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, cambios de los mismos y nuevos productos, entre otros, con el marco de referencia mencionado y el cumplimiento de habilitadores de ciberseguridad para los *squads* del banco.

Este enfoque considera evaluaciones de Ethical Hacking corporativo a demanda y el uso de herramientas automatizadas para la identificación de vulnerabilidades.

Adicionalmente, la efectividad de los controles del programa de ciberseguridad es validada por la Gerencia de Auditoría Interna, Auditoría Externa y entidades reguladoras en los diferentes exámenes que realizan durante el año.

Por otra parte, definimos procesos para tratar los incidentes de seguridad en el que se incluye la forma de comunicación de eventos que pueden afectar a nuestros clientes. (SASB FNCB-230a.2)

Mecanismo de control de seguridad de la información

Sometemos a evaluaciones de auditoría interna a la gestión de seguridad de la información, tanto externas como de entidades reguladoras, las que realizan validaciones de los riesgos del proceso y la efectividad de los controles establecidos para su gestión.



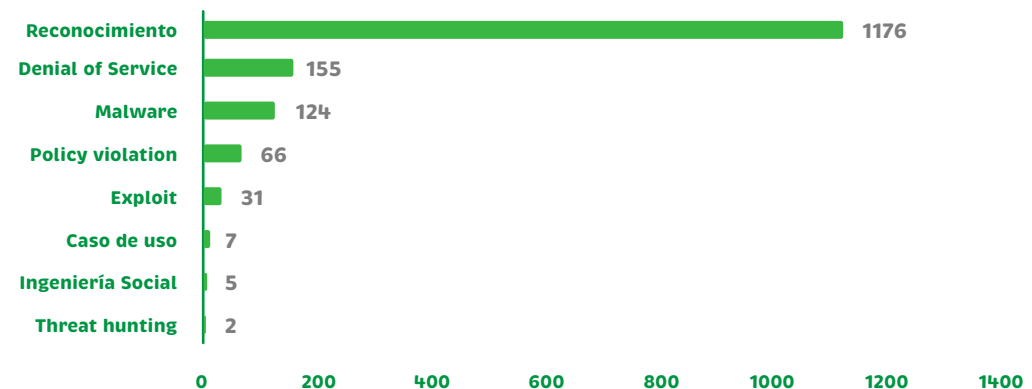
Principales logros 2021

- Implementamos las siguientes tecnologías y servicios como parte de los proyectos del portafolio de ciberseguridad: *121wareness* de ciberseguridad, ejecución de pruebas table top, etiquetado de activos de información, mejoras en el DLP, mejora en la gestión de parches, despliegue de antivirus para plataforma Linux, despliegue de CASB, entre otros.
- Continuamos con la implementación de lineamientos y procedimientos que aseguren la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Empleamos y mejoramos los controles del Marco FFIEC - Cybersecurity Assessment Tool (CAT) para llegar al nivel de madurez de ciberseguridad requerido a nivel corporativo.
- Implementamos tecnologías para la mejora de las medidas de seguridad ante cualquier amenaza y vulnerabilidad tecnológica. En este caso, realizamos evaluaciones en la infraestructura de Mibanco y en sus aplicaciones. Asimismo, contamos con un esquema de seguimiento mensual de la implementación de vulnerabilidades.
- Realizamos el seguimiento de indicadores de ciberseguridad con el fin de asegurar el cumplimiento de los resultados obtenidos en la gestión: Gestión de la obsolescencia tecnológica, gestión de parches de seguridad y gestión de actualización de antivirus. Estos indicadores son reportados a Credicorp.

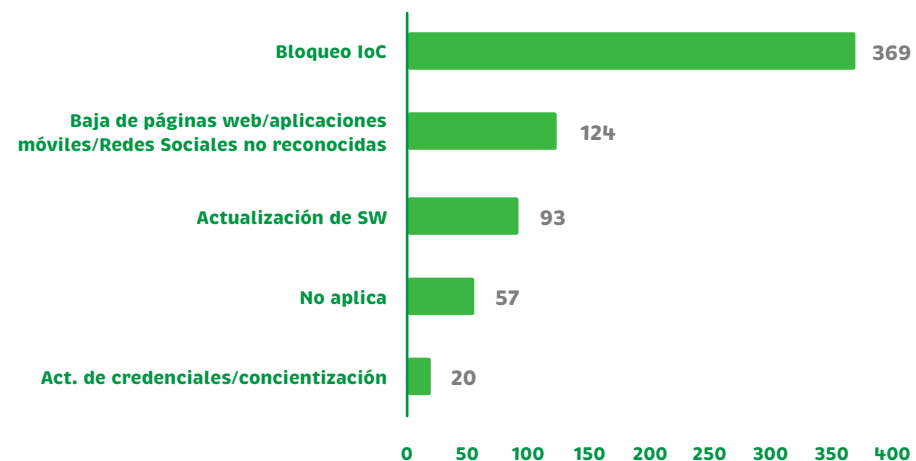
Respecto a las alertas de seguridad de la información, entre enero y diciembre del 2021 recibimos 1,566 alertas de seguridad a través del servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)¹⁵. La categoría con mayores alertas en el año fue Reconocimiento (escaneo de vulnerabilidades). No se registraron incidentes de seguridad relevantes desde el SOC. (SASB FN-CB-230a.1)

También recibimos 663 alertas de ciberamenazas. La mayoría (606) apuntaban a Mibanco y fueron gestionadas con las áreas resolutoras para la ejecución de los planes de acción.

Alertas de seguridad



Alertas de ciberamenazas



¹⁵ 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.

Casos identificados de filtraciones, robos o pérdida de datos de clientes

Tipo de casos	Cantidad 2021
Casos identificados de filtraciones o violaciones de datos, robos o pérdidas de datos de clientes	26
Titulares de cuentas afectados	26

Fuente: Mibanco

(GRI 418-1)

8.6.5. Canales de reclamación

Mediante la gestión eficaz de reclamos y quejas afianzamos la relación con nuestros clientes y mejoramos el servicio que le brindamos. En ese sentido, nuestros canales de reclamos y quejas son difundidos abiertamente por medio de nuestro personal, página web y los carteles de información expuestos en las agencias. Entre ellos destacan:

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

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

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



Acciones frente a la crisis sanitaria por el COVID-19

Fortalecimos nuestros controles relacionados con la seguridad de las conexiones remotas, las cuales son utilizadas por los colaboradores y, con ello, proteger la información de los clientes. Así, adoptamos estrategias para incrementar la digitalización de los canales utilizados por el banco y de la información propia de estos procesos.





S/ 967,463

Inversión en inclusión financiera
y campañas ambientales



11,276

horas de voluntariado en comunidad



3

alianzas para la educación financiera

09 NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD



09 NUESTRO COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Nuestro compromiso con la sociedad está enmarcado en la Política de Relaciones con Grupos de Interés y en los Estándares Internacionales de Desempeño Social y Protección del Cliente (Smart Campaign). Asimismo, es el Comité de Desempeño Social y Ambiental el encargado de planificar y dar seguimiento a las iniciativas planteadas, desarrolladas por, entre otros, un equipo de 903 voluntarios y 5,377 asesores de negocios (AdN).



9.1. Iniciativas para la acción social

Nuestras iniciativas para la acción social las implementamos en alianza con distintas instituciones y así brindamos apoyo a diferentes organizaciones de la sociedad. Además, para medir nuestra gestión empleamos los Estándares Universales de la Gestión de Desempeño Social, cuya implementación es auditada cada 2 años. (GRI 413) (GRI 413-1)

Durante el 2021, nuestras iniciativas fueron:

Emprendimiento Programa de Pre-incubación Emprende UP

- **Objetivo:** Brindar herramientas para el fortalecimiento de la iniciativa emprendedora
- **Público:** 4 estudiantes y 1 docente del CE San Isidro Labrador de Cusco
- **Descripción:** Programa piloto para fortalecer la iniciativa de emprendimiento que las estudiantes diseñaron en el 2019 tras participar en el programa Escolares Útiles y transformarlo en un producto mínimo viable que incluso llegue a generar ventas. Consta de 4 módulos que se despliegan a través de sesiones virtuales y mentoría especializada: Modelo de negocios, Customer Discovery, Prototipado y Pitching.
- **Estado:** Culminado en marzo 2021

Alianzas para promover la Educación Financiera

- **Objetivo:** Permitir el acceso al conocimiento para tomar mejores decisiones y acompañar la gestión y reinversión de los negocios de los emprendedores.
- **Público:** Emprendedores en diferentes regiones del Perú
- **Alianzas:**

1. Industrias San Miguel y Centrum PUCP

Por esta alianza, Mibanco participa en el programa Mejorando Mibodega cuya meta de alcanzar a más de 100,000 participantes.

El programa presenta 2 componentes: el primero consta de 36 *webinars* que se llevarán a cabo entre agosto del 2021 y julio del 2022, mientras el segundo está compuesto por un programa formativo de 9 cursos en donde microempresarios y emprendedores podrán profundizar sus conocimientos en herramientas prácticas que ayudarán al crecimiento de sus negocios/emprendimientos. Finalizado y aprobado el programa formativo, los participantes podrán recibir una certificación a nombre de Centrum PUCP.

Mejorando Mibodega



Al finalizar la primera etapa del 2021, se tienen los siguientes logros:

- 1,025 emprendedores participantes en 13 talleres a través de la plataforma Zoom.
- 36,739 emprendedores capacitados a través de la plataforma web y redes sociales.

2. Municipalidad de Lima.

Desde el 2020 participamos en el ciclo de conferencias virtuales Lima Innova, en las que desarrollamos talleres sobre educación financiera y digital para emprendedores, a través del módulo Finanzas para ti y tu negocio. Participamos en el ciclo de talleres virtuales entre junio y noviembre. Como resultado, llegamos a 9,184 emprendedores participantes durante el 2021.

3. Cedro y Alianza Cacao Perú - USAID.

En coordinación con el equipo de Negocios, participamos en diversas actividades dirigidas a emprendedores del oriente del país (Huánuco, San Martín y Ucayali). Mediante un formato de conferencias virtuales, promovimos el buen manejo de las finanzas personales, familiares y de negocio, sin olvidar el desarrollo de capacidades de planificación financiera.

Campañas de apoyo a organizaciones sociales

- ▶ Campaña de recaudación y comunicación de La Liga Peruana contra el Cáncer, la Colecta Pública Digital 2021 durante el mes de junio, con la finalidad de recaudar fondos para continuar con nuestra misión de Salvar Vidas mediante los despistajes clínicos y educación comunitaria en zonas de alta vulnerabilidad del país.
- ▶ Teletón 2020. En abril del 2021 concretamos nuestra donación de S/ 20,070 y, en octubre de este año, nos unimos a la edición Teletón Bicentenario 2021, con una donación de S/ 70,000.



9.1.1. Programa de Voluntariado Munay

A través del voluntariado Munay con 903 voluntarios que forman parte de esta comunidad a nivel nacional, se unen con el propósito de acompañar y asesorar a los emprendedores, en el proceso de adaptación y reinversión en la actual coyuntura.

Los objetivos del programa son:

- ▶ Empoderar a nuestros clientes y emprendedores y lograr que sus historias de progreso puedan inspirar a más personas.
- ▶ Generar confianza en los emprendedores hacia el entorno digital.
- ▶ Conectar a nuestros emprendedores con oportunidades que les permitan progresar.

Para facilitar que más colaboradores participen en el programa desplegamos convocatorias a través de los canales institucionales, sin embargo, las actividades de voluntariado se realizan fuera del horario de trabajo. Por esta participación otorgamos algunos incentivos y reconocimientos a los voluntarios como por ejemplo, vale de medio día o un día libre al término de cada programa, kits de promoción del programa, mención en la Noche Pachikuy 2021.



32,600 GJ

Consumo de energía



107,786 m³

Consumo de agua



7,189.74 tCO₂eq

Emisiones generadas



90.8 t

Residuos reciclados

10 **NUESTRA GESTIÓN
AMBIENTAL**



10 NUESTRA GESTIÓN AMBIENTAL

10.1. Ecoeficiencia Institucional

En Mibanco buscamos tener una gestión ambiental ecoeficiente asegurando el consumo adecuado de recursos y mitigando nuestro impacto ambiental. Para ello, el Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA) se enfoca en:

▶ Buscar el equilibrio entre el 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 del banco.

▶ Cumplir con nuestros lineamientos sociales y ambientales. Entre estos resaltan la adopción de estándares ambientales, el desarrollo de productos y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del ambiente que incluyan reciclaje, consumo, de cultura medio ambiental y la medición de nuestra huella de carbono.

Además de ello, en el 2021 el grupo Credicorp –en línea con la creación de un Plan de Gestión Ambiental (PGA)– emitió sus Lineamientos para la Elaboración del Plan de Gestión Ambiental, alineado con el compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental vigente en los países de operación, la reducción en la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) hasta alcanzar la carbono neutralidad para el 2032, la mejora ecoeficiencia operacional para la reducción de impactos ambientales, así como la concientización, sensibilización y capacitación de todo el personal y otros grupos de interés.

En esa línea, uno de nuestros principales logros fue medir nuestra huella de carbono, iniciativa que comenzamos en el 2020 y cuyo proceso se afianzó bajo un enfoque y alineamiento corporativo.

Asimismo, se estableció la Política Ambiental del Grupo Credicorp que busca establecer el marco de referencia para la planificación e implementación de acciones para la mejora continua del desempeño ambiental y la gestión de los impactos directos e indirectos de sus operaciones. Esto abarca la gestión administrativa de las operaciones del Grupo Credicorp, en 7 subsidiarias para sus 4 líneas de negocio, como la de Microfinanzas que opera en Mibanco Perú y en Colombia. (GRI 301) (GRI 302) (GRI 303) (GRI 305) (GRI 306) (GRI 307) (No GRI Ética y Cumplimiento)



10.1.1. Consumo de materiales



298.1 t
(papel bond)

Fomentamos el uso responsable del papel y de útiles de escritorio. Durante el 2021, gracias a los esfuerzos y despliegues de iniciativas transversales redujimos el consumo promedio de hojas de papel bond por desembolso. El ratio fue número de hojas contra número de desembolsos. Así antes usábamos entre 62 y 82 hojas, mientras que ahora llegamos a las 40 y 43 hojas como máximo.

Para asegurar que el abastecimiento de materiales se brinde de forma efectiva y eficiente, generamos un levantamiento de stock previo envío trimestral. Así reducimos el riesgo de caer en sobre stock en alguna de las oficinas.

A los consumos de papel se agrega el consumo de elementos de bioseguridad. Mibanco estableció frecuencias mensuales y bimensuales de envíos de materiales EPP a la red de agencias. A la fecha se sigue enviando materiales de bioseguridad a toda la red sin ninguna restricción. (GRI 301) (GRI 301-1)



7,796,750

Elementos de bioseguridad

Elementos de bioseguridad	Unidades
Mascarillas quirúrgicas / KN95	7,796,750
Protector Facial	19,800
Felpudos desinfectante y secante	132
Alcohol en Gel Personal	89,524
Alcohol en Gel Para Clientes	15,863
Alcohol en Gel Para Dispensadores Agencia	10,618
Termómetro	562
Gorros	377,900
Guantes	952,500
Mandiles	123,000

Fuente: Mibanco

10.1.2. Consumo de energía

Hacemos un seguimiento mensual de los consumos de energía y ocurrencia de consumos atípicos. Se realizan comités mensuales, donde se evalúa el impacto de las iniciativas de ecoeficiencia en los indicadores y se establecen planes de acción según se requiera. (GRI 302) (GRI 302-1)

En este período tenemos las siguientes iniciativas:

- ▶ Se amplió el parque de paneles solares en 5 oficinas adicionales.
- ▶ Para el 2022 se busca ampliar el parque de paneles solares en 15 oficinas adicionales, renovación de aires acondicionados con mayor vida útil en 28 agencias críticas a nivel nacional e instalar tableros de control para *timers* digitales en 28 sucursales adicionales.



79 kWh
colaborador

(*) Solo se ha considerado la red de agencias



32,600 GJ



Plan de paneles solares

En noviembre del 2020 se desplegó un proyecto piloto con el fin de instalar paneles solares en dos agencias de la ciudad de Lima. Esta iniciativa generó ahorros promedios del 30 % de costo energético. Posteriormente, se implementó en 5 oficinas adicionales ubicadas en Lima y provincia.

A la fecha implementamos paneles fotovoltaicos en 7 agencias (5 en Lima y 2 en provincia). Al cierre del 2021 proyectamos que:

- Generen un aporte de energía solar promedio de 30 %
- Ahorro en Huella de Carbono (HC) de 7.98 TCO₂eq
- Ahorro en gasto por consumo energético de S/ 51,000

Este proyecto cubre una TIR superior al 22 % y un *payback* de 3 años. Sus principales beneficios son:

- Reducción del 30 % de emisiones de Huella de Carbono en agencias priorizadas.
- Mejora en gestión de energía generando ahorros en consumo y gasto.
- Alineado a la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Favorecimiento a la imagen y reputación de la marca.

(GRI 302)

10.1.3. Consumo de agua

Contamos con metas orientadas a controlar el consumo de agua y no superar los límites de 1m³/persona al mes. Asimismo, realizamos monitoreos ambientales en las agencias que presentan consumos atípicos (excesos) y establecimos para el 2021 el costo máximo por fugas de agua en S/ 39,000 a nivel nacional. Para tener el registro y medición, aplicamos controles en conjunto con el Área de Mantenimiento. El resultado: S/ 38,000 para el 2021 en la Red de Agencias.

Durante el 2021, implementamos 268 grifos temporizadores en 67 agencias, así como sensores IoT (Internet de las cosas) en las tuberías de salida de 27 agencias de alto consumo. Esto nos permitió vigilar los consumos atípicos, permitiendo la reducción de eventos de fugas de agua que, en el 2020, sumaron un gasto de S/ 55,000. (GRI 303-1) (GRI 303-2)

10.1.4. Generación de residuos

Por efecto del COVID-19, en la actualidad no contamos con una medición de residuos sólidos pero si de residuos reciclables cuya cantidad en el 2021 fue de 90.78 t. Para la gestión de estos residuos durante este período, mantuvimos dos convenios: con Ciudad Saludable y con la Asociación de Ayuda al Niño Quemado ANIQUEM.



107,786 m³



0.94 m³
colaborador



90.78 t

Procedencia de residuos

Nombre de la iniciativa	Descripción	Resultados obtenidos al 2021
Reciclaje en la sede principal (Hatun Wasi). Convenio Ciudad Saludable	Recolección de materiales reciclables (papel, cartón y plástico)	Se recolectaron: 275 kg de cartón / 817 kg de papel blanco / 141 kg de papel couché / 18 kg de plástico PET
Reciclaje en agencias (Valle Sharon y Lurín). Convenio Ciudad Saludable.	Recolección de materiales reciclables (papel y cartón)	Se recolectaron: 87 kg de cartón / 165 kg de papel blanco / 45 kg de papel couché
Reciclaje de papel (documentos) desde el almacén externo de custodia documental, Convenio ANIQUEM	Recolección de materiales reciclables (papel) en el almacén externo de custodia documental	Se realizaron 17 recolecciones de papel que sumados dan 89.230 Kg de papel reciclado en el 2021

Fuente: Mibanco

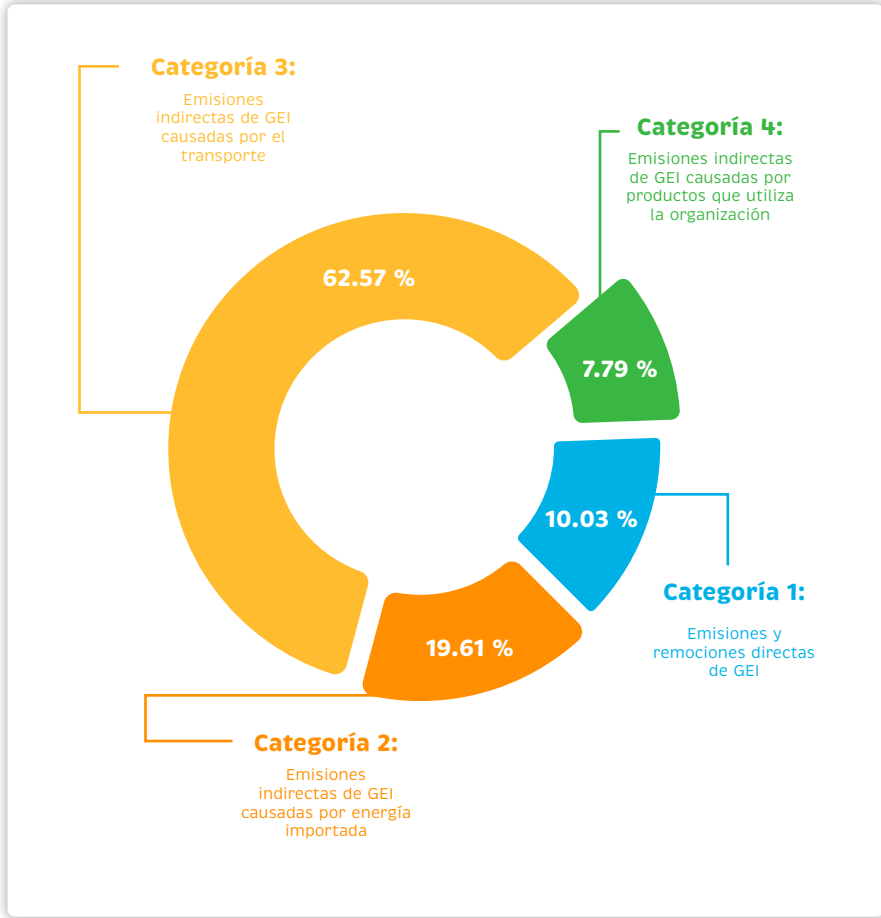
10.1.5. Generación de emisiones

Este es el segundo año que en Mibanco medimos nuestra huella de carbono, pues nos permite comprender el impacto que generan nuestras actividades en el ambiente. Asimismo, es un punto de partida para desarrollar estrategias de reducción enfocadas en los aspectos más relevantes y así llegar a ser carbono neutrales en el 2032. Finalmente, podremos realizar una comparación objetiva anual y validar las mejoras con respecto al año base.

Bajo la metodología del estándar ISO 14064-I, ejecutamos el Inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) con la finalidad de ofrecer información transparente a todos los grupos de interés.

En el 2020, nuestra huella fue de 1,972.62 t CO₂ eq, describiendo su impacto en el alcance 1 y alcance 2. Este año 2021, nuestra huella consolida en la categoría 1, el alcance 1; en la categoría 2, el alcance 2; e informa por primera vez, las categorías 3 y 4, alcance 3, totalizando, 7,189.74 t CO₂ eq.

Inventario de GEI 2021



(GRI 305-1) (GRI 305-2)

Inventario GEI 2021 (GRI 305-1) (GRI 305-2)

Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Categoría 1	634.84	0.24	3.01	83.08	721.17	10.03 %
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.0	83.08	83.08	1.16 %
Cocina	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.00 %
Extintores	2.76	0.00	0.0	0.00	2.76	0.04 %
Fertilizantes	0.00	0.00	0.0	0.00	0.0	0.00 %
Generadores eléctricos	25.33	0.03	0.06	0.00	25.42	0.35 %
Transporte de vehículos propios	606.75	0.21	2.95	0.00	609.92	8.48 %
Categoría 2	1,404.85	2.32	2.55	0.00	1,409.72	19.61 %
Consumo de electricidad	1,404.85	2.32	2.55	0.00	1,409.72	19.61 %
Categoría 3	4,446.84	29.97	21.85	0.00	4,498.67	62.571 %
Desplazamiento del personal al trabajo	4,410.89	29.96	21.66	0.00	4,462.50	62.07 %
Transporte de residuos	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.00 %
Desplazamiento del personal en buses o vans contratados por la empresa	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.00 %
Importaciones de tarjetas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 %
Mensajería	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 %
Desplazamiento en taxis	5.55	0.00	0.04	0.00	5.59	0.08 %
Transporte de dinero	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 %
Transporte tercerizado (despacho de tarjetas)	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.00 %
Viajes en avión	30.41	0.01	0.15	0.00	30.57	0.43 %
Viajes terrestres nacionales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00 %

Inventario GEI 2021						
Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Categoría 4	548.50	11.49	0.19	0.00	560.18	7.79 %
Consumo de agua	37.08	0.00	0.0	0.00	37.08	0.52 %
Consumo de electricidad de agentes	0.00	0.00	0.0	0.00	0.00	0.00 %
Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	105.55	0.17	0.19	0.00	105.91	1.47 %
Generación de residuos	0.00	11.32	0.00	0.00	11.32	0.16 %
Consumo de papel y cartón	340.75	0.00	0.00	0.00	340.75	4.74 %
Hospedaje	65.12	0.00	0.00	0.00	65.12	0.91 %
Total Huella de Carbono	7,035.03	44.02	27.61	83.08	7,189.74	100.00 %
Huella de Carbono <i>per cápita</i>					0.70	
Huella de Carbono por m ²					0.05	
Huella de Carbono por ha					472.51	

Fuente: Mibanco

(GRI 305-1) (GRI 305-2)



0

casos de corrupción identificados



Nuevo canal

para recibir alertas de incumplimientos



Evaluación de riesgos

de las unidades legales (Legal, GDH y Recuperaciones) e infraestructura

11

NUESTRA GESTIÓN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



11 NUESTRA GESTIÓN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

11.1. Cultura Ética

11.1.1. Gestión ética y cumplimiento

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

La Gerencia de Cumplimiento y Ética vela por el adecuado funcionamiento del Sistema de Cumplimiento en los frentes de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), así como de Protección al Consumidor y Cumplimiento Normativo. El fin último es minimizar el riesgo de que la empresa y sus principales directivos estén expuestos a sanciones de los reguladores o a procesos judiciales. En consecuencia, ello podría perjudicar la reputación y el reconocimiento como marca líder del mercado, impactando negativamente en el negocio y su continuidad.

(GRI 102-17)

11.1.2. Gestión ética y conducta

Buscamos establecer un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia se perciban en las acciones y conductas de todos los colaboradores. La Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano y la Gerencia de Cumplimiento y Ética son responsables de transmitir el comportamiento esperado en los colaboradores. Dichos lineamientos están reunidos en el Código Corporativo de Ética, la Política Corporativa de Ética y Conducta y la Política Corporativa para la Gestión de Conflicto de Intereses. Estos 3 documentos establecen el estándar de ética, integridad y conducta tanto para colaboradores como los negocios de Credicorp y subsidiarias. Por tanto, estos documentos de gestión son el marco normativo interno que deben de respetar los directores, gerentes y colaboradores de Mibanco.

Durante el periodo de inducción, capacitamos a nuestros colaboradores sobre el Código Corporativo de Ética e informamos sobre los canales puestos a su disposición para denunciar cualquier irregularidad. En ese sentido, para fomentar una cultura de responsabilidad y evitar infracciones dispuestas en nuestras políticas internas, invitamos a los colaboradores a reportar cualquier conducta o situación indebida en la organización a través de los mecanismos de reporte. Entre ellos destacan el reporte al jefe inmediato, al Oficial de Cumplimiento y/o al Comité de Auditoría.

(GRI 102-17)



Sistema Alerta Genética

Creado a manera de sistema de denuncias, nuestro sistema Alerta Genética sigue las pautas de las políticas vigentes –como la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, y la Política Corporativa del Sistema Genética Credicorp– así como los procedimientos existentes para tales fines. Cada denuncia es de carácter confidencial y se incorpora desde una plataforma externa, gestionada directamente por Credicorp. Específicamente, el Área de Prevención de Delitos Credicorp es la responsable de la gestión y coordinación en la atención de las alertas.

Si nuestros colaboradores requieren asesoramiento o compartir preocupaciones sobre temas éticos que coadyuven a mantener una conducta ética y jurídica dentro y fuera de la institución, pueden comunicarlo al buzón de Cumplimiento cumplimiento@mibanco.com.pe. Adicionalmente, pueden reportarlo con su jefe inmediato o a la Unidad de Cumplimiento. (GRI 102-17)

Este sistema está disponible para colaboradores, clientes, proveedores y público en general, las 24 horas del día y los 7 días de la semana en este enlace:

Sistema Alerta Genética



Durante el 2021 realizamos las siguientes actividades:

- ▶ Difundimos el uso del Sistema Alerta Genética para el reporte de conductas sospechosas de posibles incumplimientos.
- ▶ Desplegamos el Reporte Anual Alerta Genética para interiorizar la cultura de cumplimiento y contribuir con la estrategia ESG de Credicorp.
- ▶ Implementamos vía Whatsapp un nuevo canal de alertas de incumplimientos al Código de Ética.
- ▶ Alineamos el programa de ética a la estrategia de sostenibilidad de Credicorp.
- ▶ Presentamos ante el Comité de Sostenibilidad la información más relevante referida a la gestión del Sistema Alerta Genética.

11.2. Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

En la gestión del 2021, en la Unidad de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) contamos con un Plan de Trabajo Anual, desarrollado integralmente, el

cual nos permitió asegurar el cumplimiento de la normativa sobre la materia y las mejores prácticas internacionales. Respecto a la gestión de riesgos LA/FT, evaluamos los riesgos relativos a las iniciativas, nuevos productos y cambios significativos realizados al interior de la organización. Asimismo, realizamos la evaluación del banco, clientes y contrapartes, así como el monitoreo de controles en procesos críticos.

En cuanto al frente de Investigaciones, analizamos más de 16 mil alertas, así como la ejecución del programa anual de Debidas Diligencias Reforzadas y la atención de requerimientos del ente regulador.

En el frente de Cultura, capacitamos a 810 nuevos colaboradores dentro del proceso de inducción y brindamos una capacitación focalizada para el personal de la red de oficinas en Señales de Alerta con un alcance de 7,451 colaboradores. Estas acciones, influyeron en el incremento de reportes de oficinas en 78 % respecto del periodo 2020.

Es pertinente mencionar que durante el periodo 2021 ampliamos el alcance de los escenarios de monitoreo de alertas transaccionales y mejoramos los procedimientos y bases de datos internas optimizando los esfuerzos invertidos en la investigación de alertas LA/FT. Finalmente, en cumplimiento de las exigencias del regulador, implementamos la nueva estructura del Registro de Operaciones incluyendo las operaciones de la mesa de distribución del banco.

11.3. Prevención de la corrupción

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

Además de lo señalado, ofrecemos los mismos mecanismos de reporte de infracción o conducta inadecuada antes señalados: al jefe inmediato, al Oficial de Cumplimiento y al Comité de Auditoría Credicorp, además del Sistema Alerta Genética. Esto asegura el anonimato del denunciante -si así lo requiere- como la confidencialidad de los casos reportados.

Para asegurar el cumplimiento de estos procedimientos anticorrupción, realizamos monitoreos anuales a unidades críticas, además de capacitar e informar a los colaboradores sobre temas de importancia y los lineamientos y los mecanismos de denuncia del banco. Los miembros del órgano de gobierno de Mibanco también recibieron formación sobre temas anticorrupción. (SASB FN-CB-510a.2) (GRI 205) (GRI 205-2) (SASB FN-CB-510a.2)

Durante el 2021 realizamos las siguientes actividades:

- ▶ Priorizamos la evaluación por escenarios de riesgo por procesos según la matriz de riesgos a nivel entidad, e identificamos importantes oportunidades de mejora en el proceso de Servicios Legales con alcance a las áreas Legal, Recuperaciones y Relaciones Laborales. También evaluamos los procesos del Área de Infraestructura, que nos permitió detectar los principales riesgos de corrupción y controles para medirlos, tratarlos y llevarlos a niveles de criticidad aceptables para el banco.
- ▶ Difundimos comunicados a todos los colaboradores del banco con el objetivo de reforzar una conducta respetuosa de los lineamientos de Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno.
- ▶ Establecimos pautas para la participación política de colaboradores en las elecciones generales 2021 y las comunicamos a todo el personal.
- ▶ Se definieron escenarios de alertas de corrupción los cuales serán implementados durante el 2022.

- ▶ Se trabajó en la implementación de documentos y políticas relacionados al modelo de prevención, siendo los principales:

- Metodología de evaluación de riesgos de corrupción
- Contexto de la organización
- Alcance del programa anticorrupción
- Manual de Organizaciones y funciones de la unidad anticorrupción
- Procedimiento de monitoreo anticorrupción
- Debida Diligencia para socios del negocio controlados y no controlados

Todas estas acciones son revisadas para la presentación de resultados al Oficial de Cumplimiento Corporativo y Jefe Corporativo del Programa Anticorrupción. En el 2021 logramos un avance de 79 % de lo programado en el plan de trabajo aprobado.

Se espera que en el corto plazo:

- Certifiquemos la norma ISO 37001
- Culminemos con el proceso de prevención del sistema de prevención, para lo cual, se han establecido planes de trabajo anuales, a fin de incorporar controles en las unidades de mayor riesgo, reforzar los monitoreos y capacitar de manera adecuada a las unidades de riesgo.
- Continuemos con la evaluación de los procesos susceptibles a riesgos de corrupción a nivel específico.
- Continuemos con el desarrollo de las normativas internas que refuercen los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno y del modelo de prevención, según la normativa vigente.

Por otra parte, en el marco del cumplimiento de las normativas relacionada a competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia, se realizó:

- Revisión de la Política Corporativa de Libre Competencia
- Revisión del Manual Interno de Libre Competencia
- Designación del Responsable y Coordinador Corporativo
- Capacitación Especializada al equipo de Cumplimiento
- Revisión de Propuesta de plan de Trabajo del Corporativo

Cabe resaltar que, en el periodo de esta memoria, no se reportaron ni identificaron eventos de corrupción ni acciones jurídicos contra Mibanco o algún colaborador o participación del banco en prácticas relacionadas a competencia desleal e infracciones de la legislación aplicable en materia de prácticas monopólicas y contra la libre competencia.

(GRI 205) (GRI 205-3) (GRI 206) (GRI 206-1)

11.4. Cumplimiento normativo

La Unidad de Cumplimiento cuenta con el Programa de Cumplimiento Normativo, cuya finalidad es establecer una estructura apropiada y sólida que permita velar por el adecuado y efectivo cumplimiento de la normativa que le es aplicable; este se desarrolla a través de los frentes de Normas Nuevas y Normas Existentes.

El frente de Norma Nuevas tiene como objetivo 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 para su cumplimiento. Además, este frente evalúa y monitorea el cumplimiento de la normativa aplicable a la empresa a fin de prevenir, detectar y corregir cualquier actividad que genere un riesgo de incumplimiento, multas y/o impacto negativo en la reputación de la empresa.

Como parte de la gestión, en el 2021, se registró un total de 233 normas nuevas, de las cuales 48 fueron implementadas con la participación de equipos multidisciplinarios, 172 fueron informadas a las unidades impactadas y 13 se encuentran aún en proceso de implementación. Entre las normas más resaltantes tenemos las disposiciones del Gobierno Central con relación al Estado de Emergencia Nacional y nivel de alerta por provincias; además, de aquellas normas relacionadas con el Programa de Garantías COVID-19, disposiciones para reprogramación y congelamiento de deudas, principalmente.

La evaluación de Normas Existentes tiene por finalidad identificar los riesgos de incumplimiento de las normas que han sido implementadas en la empresa y con ello asegurar la sostenibilidad de las mismas y su evolución al interior del banco.

Asimismo, el programa de Cumplimiento Normativo cuenta con herramientas que nos permiten implementar las políticas, procedimientos y metodologías, así como otras actividades que aseguran razonablemente el debido cumplimiento de la normativa; así mitigar los riesgos de sanciones legales, pérdida financiera material o pérdida de reputación que Mibanco puede sufrir como resultado de incumplir leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la entidad, y códigos de conducta aplicables a nuestras actividades bancarias. (GRI 206)

Entre estas herramientas hemos implementado la matriz de impacto, que permita priorizar la evaluación de normas y el despliegue de capacitaciones de inducción a los nuevos colaboradores y un refuerzo anual sobre temas normativos.

Cabe mencionar que tenemos como objetivo incluir la identificación de riesgos asociados a los frentes de sostenibilidad (ambientales, sociales y de gobierno) en los frentes de Cumplimiento Normativo. (GRI 419)

11.4.1. Procesos legales (judiciales, administrativos, arbitrales)

Para Mibanco, los procesos que tienen importancia corporativa son:

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

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

Durante el 2021 mantenemos:

6

procesos civiles activos

82

procesos penales (70 activos y 12 concluidos)

2

procesos administrativos activos

Respecto de uno de los procesos administrativos, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) inició un procedimiento sancionador contra Mibanco por no haber comunicado mediante hecho de importancia la realización de un aporte a favor de la campaña electoral de Pedro Pablo Kuczynski en el año 2016. El proceso inició el 31 de diciembre de 2019. (GRI 419-1)

Cabe resaltar que, aunque se ha presentado este proceso, Mibanco no participa ni promueve el desarrollo de políticas públicas ni contribuciones a partidos políticos. (GRI 415) (GRI 419-1)



S/ 582,736,854

fue nuestro valor facturado



Evaluación social

incluye DDHH, Anticorrupción, PLAFT y Responsabilidad Social. Protocolo de Prevención de COVID 19 e Informativo de hostigamiento sexual laboral

12

NUESTROS PROVEEDORES



12 NUESTROS PROVEEDORES

12.1. Descripción de la cadena de abastecimiento

Nuestra cadena de abastecimiento está concentrada en la compra de bienes y servicios listos para ser usados. Y gestionamos su distribución a nivel nacional a través de un operador logístico, modelo utilizado por todo el sector financiero.

En Mibanco contamos con 3 tipos de socios dentro de nuestra cadena de abastecimiento:



Proveedores por tipo

Tipo de proveedor	Cantidad	Valor facturado (\$/)
Estratégicos , que tienen un impacto directo en los servicios core del negocio y que en este año tan complicado han jugado un papel importantísimo en el soporte de las operaciones como son los proveedores de desarrollo e implementación de tecnologías y transformación	214	538,188,862
Aliados recurrentes , que nos abastecen principalmente en las categorías de economato, MKT, servicios TI, infraestructura y mantenimiento.	158	40,440,730
Aliados no recurrentes , para servicios y/o compras puntuales, como son el caso de servicios especializados de ciberseguridad que hemos implementado en nuestros canales digitales	664	4,107,262
Total	1,036	582,736,854

El 97 % (1,001) de los proveedores señalados corresponden a socios nacionales o locales principalmente en los frentes de tecnología y transformación digital, así como a suministros de elementos de bioseguridad que son vitales para el abastecimiento a nuestra red de agencias y sede principal. El 3 % (35) restante se refieren a contrataciones con aliados internacionales que nos brindan servicios financieros y de consultoría.

Asimismo, los tipos de proveedores más importantes por volumen de compra y cantidad son los proveedores de servicios (sistemas) y proveedores de gestión inmobiliaria que corresponde a proveedores de alquiler de locales para sus agencias.

Como mecanismo de control, la Gerencia de Logística interviene ante cualquier servicio inadecuado y/o incumplimiento, adicionalmente vela por la actualización del file de los proveedores cada 2 años, principalmente en aspectos como calificación crediticia y prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT). (GRI 102-9)

Para los procesos de compras, se ha desarrollado el siguiente cuadro de autonomías:

Autonomía de compras

Autonomía	Unidad Negociadora	Proceso de selección	Comités necesarios
S/ 200,000 a más	Corporativa	Concurso/Negociación directa	Comité de Eficiencia y Comité de Proveedores
S/ 100,000 – S/ 199,999	Logística	Concurso/Negociación directa	Comité de Eficiencia y Comité de Proveedores
S/ 70,001 – S/ 99,999		Comparativa/Negociación directa	No aplica
S/ 35,001 – S/ 70,000			
S/ 0.00 – S/ 35,000	Área Usuaria	Comparativa/Negociación directa	

Fuente: Mibanco

Por otra parte, durante el 2021 incorporamos en el registro de proveedores a personas jurídicas previamente evaluadas y calificadas. También dimos preferencia a la contratación de los servicios y/o productos de aquellas empresas u organizaciones que cumplan con los principios de buen gobierno corporativo y/o prácticas de responsabilidad social.

Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores

Los criterios de selección de proveedores son los siguientes:

- ▶ Capacidad técnica
- ▶ Niveles de servicio ofrecidos
- ▶ Servicio post venta y garantía
- ▶ Oferta económica
- ▶ Condiciones de pago
- ▶ Experiencia de la empresa en el rubro
- ▶ Valores agregados al servicio
- ▶ Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo implementado según requisitos de la ley N° 29783
- ▶ Otras consideraciones

Entre las condiciones para evaluar proveedores destacan las siguientes:

- ▶ De preferencia, se visitarán los establecimientos del proveedor y se confirmarán los trabajos anteriores realizados en otras empresas.
- ▶ La negociación de capacidad técnica, servicio post venta y garantía debe definirla el solicitante, de manera que sean negociadas con los otros criterios por el comprador.
- ▶ Según el tipo de compra, la preselección de proveedores se coordina con el área responsable de la evaluación técnica.

El Gerente del Área de Administración y Operaciones a través de la Matriz de Evaluación Técnica - Económica de Bienes y/o Matriz de Evaluación Técnica - Económica de Servicios será quien determine al proveedor o los proveedores ganadores de la buena pro. A continuación, la Gerencia de Logística formaliza el contrato con el proveedor ganador, el cual se encontrará en custodia digital en la Mesa de Ayuda.

Procesos de homologación

Son realizadas por terceras empresas bajo los siguientes criterios:

- ▶ Básicos de operación
- ▶ Laborales y de recursos humanos
- ▶ Administrativos
- ▶ Económico-financieros
- ▶ Comerciales
- ▶ Productivos
- ▶ Salud y seguridad en el trabajo
- ▶ Calidad
- ▶ Ambiente
- ▶ Éticos y sociales

Sobre los criterios laborales y de recursos humanos, se enfoca en que el proveedor cumpla con el marco normativo respecto a las obligaciones exigibles. Entre ellos podemos mencionar la cantidad de personal y bajo qué régimen laboral se encuentran, pago de remuneraciones y beneficios sociales, horario, vacaciones, sobretiempo, morosidad en el pago de los beneficios, capacitación, forma de reclutamiento de personal, clima laboral, etc. Asimismo, la empresa encargada del proceso de homologación controla el indicador laboral a través de un cuadro de información que trabaja cada 15 días.

Dicha evaluación también toma en cuenta el cumplimiento de la Ley N° 29783 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo, pues evalúa no solo la política de seguridad y la salud en el centro laboral sino la existencia de una cultura de prevención de riesgos, de ética y de buenas prácticas laborales. En este último punto, los documentos entregables son:

- ▶ Tres últimos formatos N° R03 del PDT Plame - 601 (detalle de ONP, AFP, Renta de 5° categoría y EsSalud) del personal en planilla.
- ▶ Tres últimas constancias de declaración de impuestos (PDT 601)
- ▶ Tres últimas constancias de pago de impuestos (PDT 601)
- ▶ Procedimiento para Reclutamiento y/o Contratación del Personal
- ▶ Política en seguridad y salud en el trabajo
- ▶ Reglamento interno
- ▶ Plan de contingencia para emergencias.
- ▶ Informe de auditoría de seguridad y salud en el trabajo.

Al cierre del 2021, no contamos con personal que preste servicios en la modalidad de locadores. (GRI 401)

12.1.1. 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 para así establecer 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.

También contamos con el procedimiento interno Manual de convocatoria y selección de Proveedores, que ante una infracción establece las responsabilidades tanto del proveedor como de nuestros colaboradores. Esto va desde el proceso de licitación del servicio hasta el término del mismo. (GRI 403-7)



12.1.2. Proveedores locales

La mayoría de bienes que contratamos corresponden a aliados de Lima, debido a las condiciones comerciales contratadas y el cumplimiento de especificaciones técnicas. Sin embargo, tenemos casos específicos de proveedores de mantenimiento de agencias, oficina principal y servicios generarles (limpieza, seguridad física, entre otros) cuya selección agrega como criterio la ubicación geográfica. De este modo, se toma en cuenta los factores de tiempo de atención y tiempo de desplazamiento, particularmente para emergencias que puedan presentarse durante la coyuntura sanitaria.

Como señalamos anteriormente, el 97 % (1001) de nuestros proveedores son locales y todos son evaluados siguiendo el proceso de homologación descrito.

En noviembre del 2021 compartimos con el equipo de Tesorería y Mercado de Capitales la base de proveedores de Mibanco, con el fin de capturarlo dentro de la cartera de nuestros clientes ofreciéndole productos que se adecuen a sus necesidades comerciales.

(GRI 204) (GRI 204-1)

12.1.3. Evaluación social y ambiental de los proveedores

Evaluación social de proveedores

Incorporamos criterios sociales y nuestra evaluación comprende 2 frentes:

► **Frente interno**, cuya evaluación incluye los siguientes filtros:

- Filtro cumplimiento: referido a aspectos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).
- Filtro Sentinel: referido a aspectos de deuda tributaria y laboral.
- Filtro 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. En el 2021, tuvimos 51 proveedores evaluados bajo dichos criterios que obtuvieron un puntaje superior a 80 puntos sobre 100 posibles. En este punto, nuestra meta fue no contar con proveedores con deudas laborales ni tributarias ni con denuncias PLAFT.

Criterios del proceso de homologación externo

Aspecto	Peso %
Conducta ética y derechos humanos	23
Prácticas anticorrupción (Ley 30424)	32
Lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Resolución SBS 2660)	37
Aprendiendo con los expertos	8
Total	100

Fuente: Mibanco

(GRI 414) (GRI 414-1)

Además de lo señalado nuestra gestión incluyó:

- Protocolo de Vigilancia y Prevención del COVID-19 así como una Declaración Jurada de Salud
- Declaración Jurada de conformidad de recepción del Documento Informativo de Hostigamiento Sexual Laboral. Se actualizó el *checklist* del proveedor incorporando este documento, el Reglamento Interno y Política de SST.
- Incorporación del Código de Conducta de Proveedor en los contratos. Con este documento, los proveedores conocen los lineamientos dados por Mibanco así como el Sistema de Denuncias Credicorp, que es el canal oficial.
- Incorporación de disposiciones complementarias como la cláusula décimo sexta en la que se detallan los lineamientos para la prevención del fraude y corrupción. Además, se sumó la cláusula décimo séptima de las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Evaluación bianual del historial del proveedor.

Sistema de Denuncias Credicorp



Por otra parte, en el 2021 diseñamos el Gobierno de Proveedores Mibanco, un proceso de gestión de proveedores que se enfoca en 4 frentes:

1. Procesos de selección

2. Respaldo legal

3. Monitoreo de acuerdos de nivel de servicio

4. Evaluación de proveedores

Respecto a este último, los proveedores son evaluados con una frecuencia de 2 años mediante filtros PLAFT y crediticios. Asimismo, en este frente se lleva a cabo el proceso de homologación de proveedores con facturación significativa -mayor a S/ 100,000- y de servicios de prestación recurrente.

Evaluación ambiental de proveedores

El 15 % de nuestros proveedores pasan por un proceso de homologación externa que se realiza de manera virtual debido a la coyuntura sanitaria. Dicho procedimiento comprende los siguientes frentes en el aspecto ambiental. (GRI 308) (GRI 308-1)

- **Gestión:** manejo de sistema de gestión ambiental (implementación de acuerdo a 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.

A la fecha, contamos con 31 proveedores homologados con una calificación mayor a 80 puntos de 100 puntos posibles, sin impactos negativos identificados. Nuestra meta es lograr 50 proveedores en el corto plazo, 75 proveedores en el mediano plazo y 100 proveedores en el largo plazo que superen los 80 puntos.



Principales logros 2021

- Asumimos el compromiso de pago a proveedores MYPE en 30 días y lo hicimos mucho antes de aprobarse el Proyecto de Ley 286/2021-CR que propone el pago de facturas MYPE a 30 días. Actualmente, Mibanco cuenta con 784 proveedores MYPE.
- Evaluamos el 100 % de proveedores de bienes y servicios en Base de Alertas Negativas y junto con el Área de Cumplimiento.
- Se generaron alertas sobre 38 proveedores con salud crediticia de riesgo para el cambio de proveedores o regularización del pago de sus deudas vencidas.
- Incorporamos la evaluación en la web de la OSCE como un filtro para la evaluación del 100 % de proveedores de bienes y servicios.
- Se desactivaron 15 proveedores que aparecían inhabilitados o con baja de oficio en la SUNAT.
- Logramos clasificar a proveedores a partir del número de trabajadores y monto de facturación, lo que nos permitió identificar a proveedores MYPES.



13

**SOBRE LA MEMORIA
INTEGRADA 2021**



13 SOBRE LA MEMORIA INTEGRADA 2021

13.1. Sobre esta memoria

Esta Memoria Integrada 2021 de Mibanco fue elaborada de acuerdo con las disposiciones señaladas por la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) aparecidas en el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10 y sus normas modificatorias, así como en el Manual para la Preparación de Memorias Anuales, Reportes Trimestrales y Otros Documentos Informativos y Normas Comunes para la Determinación del Contenido de los Documentos Informativos, aprobados mediante Resolución de Gerencia General de CONASEV N° 211-98-EF/94.11 y sus normas modificatorias.

Asimismo, este documento, fue preparado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y el Estándar para Bancos Comerciales de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para dar a conocer los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental desarrollados del periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2021, con una periodicidad anual, siendo su última presentación en el 2020. (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54)

13.2. Materialidad

El proceso de materialidad consideró las etapas que sugiere la metodología Estándares GRI. (GRI 102-44) (GRI 102-46)

Revisión

Temas iniciales de sostenibilidad de Mibanco 2021

Este análisis consideró la definición de temas iniciales de sostenibilidad para Mibanco 2021 a partir de la revisión de 4 fuentes de información:



Benchmark microfinanzas



Contexto Perú y COVID 19



Estándares internacionales



Temas materiales Mibanco 2020

Identificación

Proceso de análisis

Para comprender la importancia de estos temas iniciales de sostenibilidad, se desarrollaron 9 entrevistas a las principales gerencias de Mibanco.



Entrevistas gerenciales



Priorización

Proceso de análisis

Aplicando los principios de Materialidad, Participación de Grupos de Interés¹⁶ y Contexto de Sostenibilidad procedimos a priorizar los temas materiales en base a 3 criterios vistos a continuación.



Alineamiento a la estrategia



Benchmark microfinanzas



Relevancia para el Comité Desempeño Social y Ambiental

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

Validación

Reunión gerencial Mibanco

Esta etapa se desarrolló en conjunto con la gerencia de Sostenibilidad e Inclusión Financiera, encargada de supervisar la estrategia interna y externa de sostenibilidad de Mibanco. El resultado comprendió una lista de 16 temas materiales incluidos en este documento.

¹⁶ Este diálogo se realizó para la estrategia de sostenibilidad de Credicorp 2020

Temas materiales

(GRI 102-47) (102-49)

N°	Tema material	Definición	Contenido GRI relacionado	Código SASB relacionado
1	Gobierno corporativo	Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación de la estrategia de negocios, el monitoreo y la rendición de cuentas que incluyen la estrategia de sostenibilidad de la empresa (considera a todos los grupos de interés).	102-18	
2	Ética y cumplimiento	Hace referencia a la cultura ética, prevención y lucha contra la corrupción, competencia desleal y el cumplimiento normativo legal.	102-17, 205-2, 205-3, 206-1, 307-1, 415-1, 419-1	FN-CB-510a.1 FN-CB-510a.2
3	Crecimiento responsable	Hace referencia al crecimiento sostenible, estructura de fondeo, rentabilidad y distribución del valor económico generado.	201-1	
4	Gestión integral de riesgos	Hace referencia a los mecanismos para afrontar los riesgos establecidos en el marco normativo crediticio, operativo (siniestros, desastres o eventos que afecten la capacidad de pago de los clientes), reputacionales, de cumplimiento incluyendo los riesgos de sostenibilidad.	102-15	FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2
5	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.		
6	Financiamiento responsable	Hace referencia a soluciones financieras que contribuyen a la reducción del impacto ambiental de los clientes y los incentivan a considerar los efectos del cambio climático. Por ejemplo, financiamiento con criterios ambientales o acceso al crédito a pequeñas empresas pesqueras o pescadores artesanales con criterios de protección ambiental, etc.		FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2

Temas materiales

(GRI 102-47) (102-49)

N°	Tema material	Definición	Contenido GRI relacionado	Código SASB relacionado
7	Gestión del empleo y talento	Implementar la cultura de la empresa (Modo Mibanco y transformación a modo virtual) y el desarrollo del recurso humano, desplegando planes para la capacitación y crecimiento profesional y beneficios al colaborador.	401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3, 406-1	
8	Diversidad y equidad de género	Hace referencia a contar con una planilla diversa de trabajadores, que refleje la composición de la sociedad, lo cual es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. Además se refiere a la promoción de la diversidad, inclusión y equidad de género y no discriminación.	202-1, 405-1	
9	Salud y seguridad de los clientes y colaboradores	Hace referencia a los mecanismos, iniciativas y cultura de seguridad para preservar la salud y bienestar de los colaboradores, la comunidad y los clientes. Además se refiere a la protección de la seguridad del cliente frente a la delincuencia o riesgo de robo al utilizar los canales físicos del banco.	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 416-1, 416-2	
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.	102-9, 204-1, 308-1, 414-1	
11	Protección del cliente	Hace referencia al desarrollo de productos considerando la transparencia de la información, la privacidad de datos de los clientes, la disminución del sobreendeudamiento y precios justos, además de mecanismos de queja y reclamación.	418-1	FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2

Temas materiales

(GRI 102-47) (102-49)

N°	Tema material	Definición	Contenido GRI relacionado	Código SASB relacionado
12	Experiencia del cliente	Hace referencia al acompañamiento al cliente para mejorar su desempeño y crecimiento empresarial, para reactivar su economía e incrementar la satisfacción y el desarrollo de productos y servicios adecuados.	417-1, 417-2, 417-3	
13	Compromiso con la sociedad	Hace referencia a iniciativas sociales, productos y servicios orientados para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, incluidas las donaciones.	413-1	
14	Inclusión financiera y digital	Hace referencia a diferentes iniciativas, productos, servicios y canales destinados a reducir las barreras de ingreso al sistema financiero. Por ejemplo: Crédito Mujer o canales digitales.	203-2	FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3
15	Educación financiera	Hace referencia a los distintos mecanismos e iniciativas para educar al cliente y a la comunidad sobre los servicios y gestión financiera.	203-2	FN-CB-240a.4
16	Gestión ambiental y de cambio climático	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 compensación de su huella de carbono.	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	

13.3. Grupos de Interés

En nuestro mapa incluimos a grupos de interés vinculados a nuestras operaciones y aquellos con los que tenemos (o podríamos tener) una responsabilidad comercial, legal, ética o social. También reunimos los diversos canales que tenemos establecidos para facilitar una comunicación oportuna y bidireccional e informarnos sobre las expectativas que pudieran tener relacionadas a nuestra gestión. (GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43)

Canales de comunicación y consulta con nuestros grupos de interés (GRI 102-40)

Accionistas

Canales clave de comunicación y consulta

- ▶ Juntas de accionistas
- ▶ Memoria Integrada



Frecuencia de Comunicación
Anual

Colaboradores

Canales clave de comunicación y consulta

- ▶ 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 de Comunicación
Permanente

Cientes

Canales clave de comunicación y consulta

- ▶ Diálogo directo del personal de atención al cliente
- ▶ Canal de quejas y reclamos
- ▶ Banca por teléfono
- ▶ Banca por Internet
- ▶ Memoria Integrada

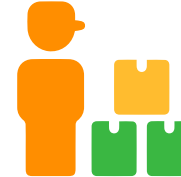


Frecuencia de Comunicación
Permanente

Proveedores

Canales clave de comunicación y consulta

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



Frecuencia de Comunicación
Permanente

Comunidad y ambiente

Canales clave de comunicación y consulta

- ▶ Programas sociales
- ▶ Productos inclusivos
- ▶ Memoria Integrada



Frecuencia de Comunicación

Permanente

Líderes de opinión

Canales clave de comunicación y consulta

- ▶ Entrevistas
- ▶ 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 de Comunicación

Permanente

Reguladores y gobierno

Canales clave de comunicación y consulta

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



Frecuencia de Comunicación

Mensual

Opinión Pública

Canales clave de comunicación y consulta

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



Frecuencia de Comunicación

Permanente



14

**ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
E ÍNDICE SASB**



14

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI E ÍNDICE SASB

14.1. Índice de Contenidos GRI (GRI 102-55)

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Fundamentos					
GRI 101: Fundamentos 2019					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 101: Contenidos generales 2016	102-1: Nombre de la organización	193	--	--	--
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	118-121, 125-128	--	--	--
	102-3: Ubicación de la sede	193	--	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	13-14, 193	--	--	--
	102-5: Propiedad y forma jurídica	193	--	--	--
	102-6: Mercados servidos	14, 61-62	--	--	--
	102-7: Tamaño de la organización	12, 13, 56, 193	--	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	13, 199-200	--	Principio 6	8, 10
	102-9: Cadena de suministro	164, 216	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 101: Contenidos generales 2016	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	22	--	--	--
	102-11: Principio o enfoque de precaución	69,132	--	--	--
	102-12: Iniciativas externas	43	--	--	--
	102-13: Afiliación a asociaciones	17	--	--	--
	Estrategia				
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7-10	--	--	--
	Ética e integridad				
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	12	--	Principio 10	16
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	158-159	--	Principio 10	16
	Gobernanza				
	102-18: Estructura de gobernanza	20-22,26	--	--	--
	Participación de los grupos de interés				
	102-40: Lista de grupos de interés	175	--	--	--
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	110	--	Principio 3	8
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	175	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
GRI 101: Contenidos generales 2016	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	175	--	--	--
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	170	--	--	--
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.	--	--	--
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	170	--	--	--
	102-47: Lista de temas materiales	172-174	--	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	No se han tenido reexpresiones	--	--	--
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	172-174	--	--	--
	102-50: Periodo objeto del informe	170	--	--	--
	102-51: Fecha del último informe	170	--	--	--
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	170	--	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	223	--	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI	170	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	178-189	--	--	--
	102-56: Verificación externa	Esta memoria integrada no ha tenido una verificación externa	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Temas materiales					
Crecimiento responsable					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50-59	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	50-59	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	196	--	--	8, 9
Gestión de la cadena de abastecimiento					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	164-168	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	164-168	--	--	--
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	167, 216	--	--	8
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	168	--	--	--
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	167	--	--	5, 8, 16

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Ética y cumplimiento					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	158-162	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	158-162	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	160,213	--	Principio 10	16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	161	--	--	16
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	161	--	--	16
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se identificaron incumplimientos a las normas en materia ambiental	--	--	16
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se registran aportes a partidos políticos en el período	--	--	16
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	162	--	--	16

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Gestión ambiental y de cambio climático					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	150-154	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	150-154	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	151, 217	--	Principios 7, 8, 9	8, 12
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	151, 218	--	Principios 7, 8, 9	7, 8, 12, 13
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Captación total de agua según la fuente	152	--	Principios 7, 8, 9	6, 12
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	152	--	Principios 7, 8, 9	6
	303-5 Consumo de agua	218	--	Principios 7, 8, 9	6
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	154-156, 218	--	Principios 7, 8, 9	12, 13, 14, 15
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	154-156, 218	--	--	12, 13, 14, 15
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	154-156, 218	--	--	3, 12, 13, 14, 15
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	219	--	--	13, 14, 15
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	153	--	Principios 7, 8, 9	6, 12
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	153	--	Principios 7, 8, 9	6
	306-3 Residuos generados	153, 219	--	Principios 7, 8, 9	6
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	219	--	--	3, 11, 12
	306-5 Residuos destinados a eliminación	No se ha medido	--	--	3, 6, 11, 12, 15

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Gestión del empleo y talento					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	84-91	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de personal	91, 201-203	--	Principio 6	5, 8, 10
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	91, 206-207	--	Principio 6	3, 5, 8
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	204	--	Principio 6	4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	205	--	--	8
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	206	--	--	5, 8, 10
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han presentado casos de discriminación	--	Principios 1, 2, 6	5, 8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Salud y seguridad de los clientes y colaboradores					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98-100	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	99-100	--	--	--
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	98-100	--	--	8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	98-100	--	Principio 6	8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	100, 103-104	--	--	8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	100, 209	--	--	8, 16
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	210	--	Principio 6	8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	100, 104, 210	--	--	3
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	100, 166	--	--	8, 16
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	211	--	--	8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	208	--	--	3, 8, 16
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	98, 208	--	--	3, 8, 16
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	136-137	--	Principio 1 y 2	16
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	137	--	--	16

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Diversidad y equidad de género					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	104	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	105-107, 109	--	--	--
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	204	--	Principio 6	1, 5, 8
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional	211-212	--	Principio 6	5, 8
Compromiso con la sociedad					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	146	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	146-148, 216	--	Principio 1	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Protección del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	136-144	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	136-144	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad al cliente y pérdida de datos del cliente	140	--	--	16
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	PC1 Iniciativas para reducir el riesgo de sobreendeudamiento de clientes	138-139	--	--	
Experiencia del cliente					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	112-113, 115-116	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	112-113, 115-116	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	136	--	--	12
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se han identificado casos de incumplimiento	--	--	16
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se han identificado casos de incumplimiento	--	--	16
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	EC1 Satisfacción del cliente	116	--	--	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Gobierno corporativo					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	19-20, 37, 40	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	No GRI GC1 Cambios en la estructura de gobierno	20	--	--	--
Inclusión financiera y digital					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	123, 127-129	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	123	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	124, 126	--	--	1, 3, 8
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	No GRI IFD1 Iniciativas destinadas a reducir las barreras de ingreso al sistema financiero	123, 125-126	--	--	--
Financiamiento Responsable					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	132	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	132	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Iniciativas que contribuyen a la reducción del impacto ambiental de los clientes	132-133	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Gestión Integral de Riesgos					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	65-69	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65-69	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	No GRI GIR1 Iniciativas de mejora en la gestión integral de riesgos de la empresa	66, 69	--	--	--
Innovación y Transformación					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	44-45	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	45-46	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	No GRI IT1 Iniciativas que contribuyan a la gestión de innovación y transformación de la empresa	45-46	--	--	--
Educación Financiera					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	170-174	--	--	--
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	129	--	--	--
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	129	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	124, 126	--	--	1, 3, 8
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	No GRI EF1 Iniciativas para educar al cliente y a la comunidad sobre los servicios y gestión financiera.	129-131	--	--	--

14.2. 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 2021 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	143
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	139 -142
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	Número y cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	197
	FN-CB-240a.2	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	197
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas anteriormente a clientes no bancarizados o sub bancarizados	199
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, sub bancarizados o poco atendidos	129 -131

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector	134
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	132
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	162
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	159, 160
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de stress obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia de largo plazo corporativa y otras actividades de negocio	No aplica
Métricas de la actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	198
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	198



15 ANEXOS



15 ANEXOS

15.1. Datos generales (GRI 102-1) (GRI 102-3)

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

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

Fuente: Mibanco

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

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

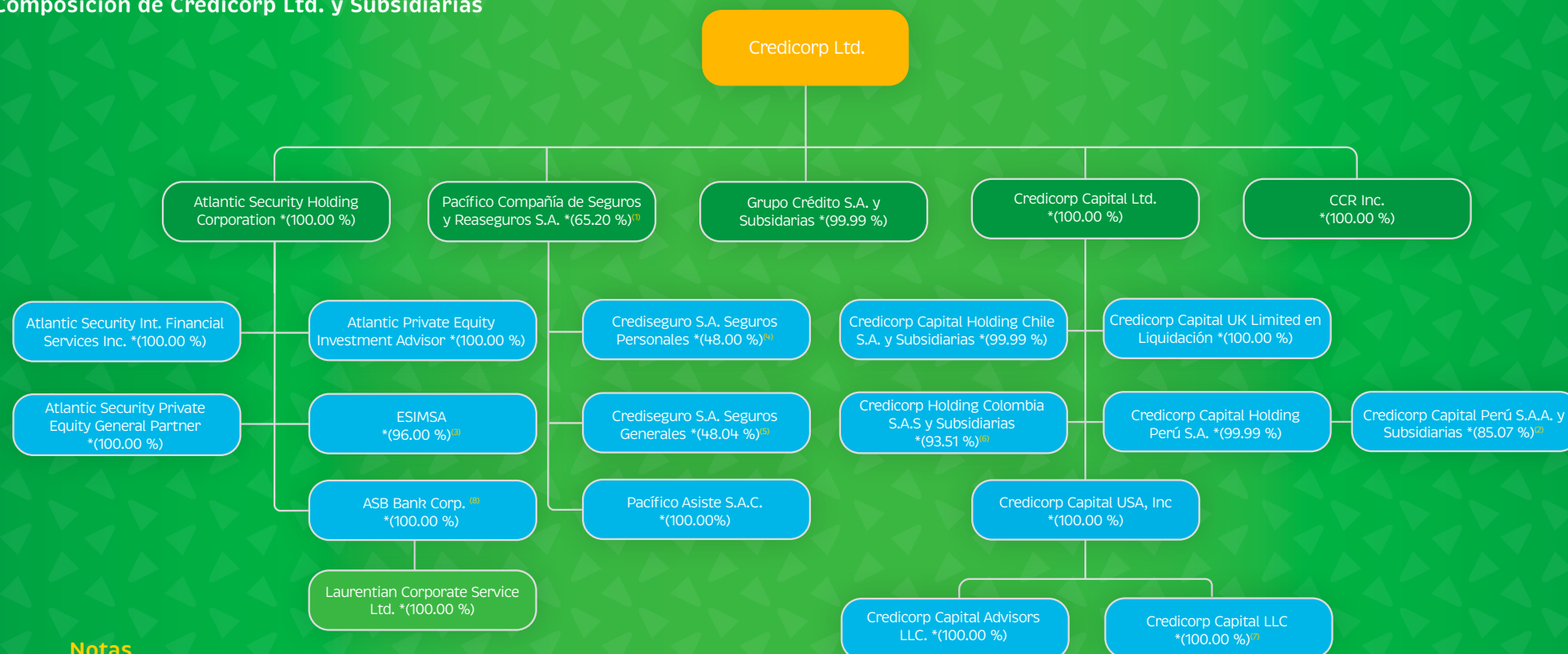
Fuente: Mibanco

Capitalización (GRI 102-7)

Capitalización	Total
Deuda	13,594,411,430
Capital	2,212,295,846

Fuente: Mibanco

Composición de Credicorp Ltd. y Subsidiarias

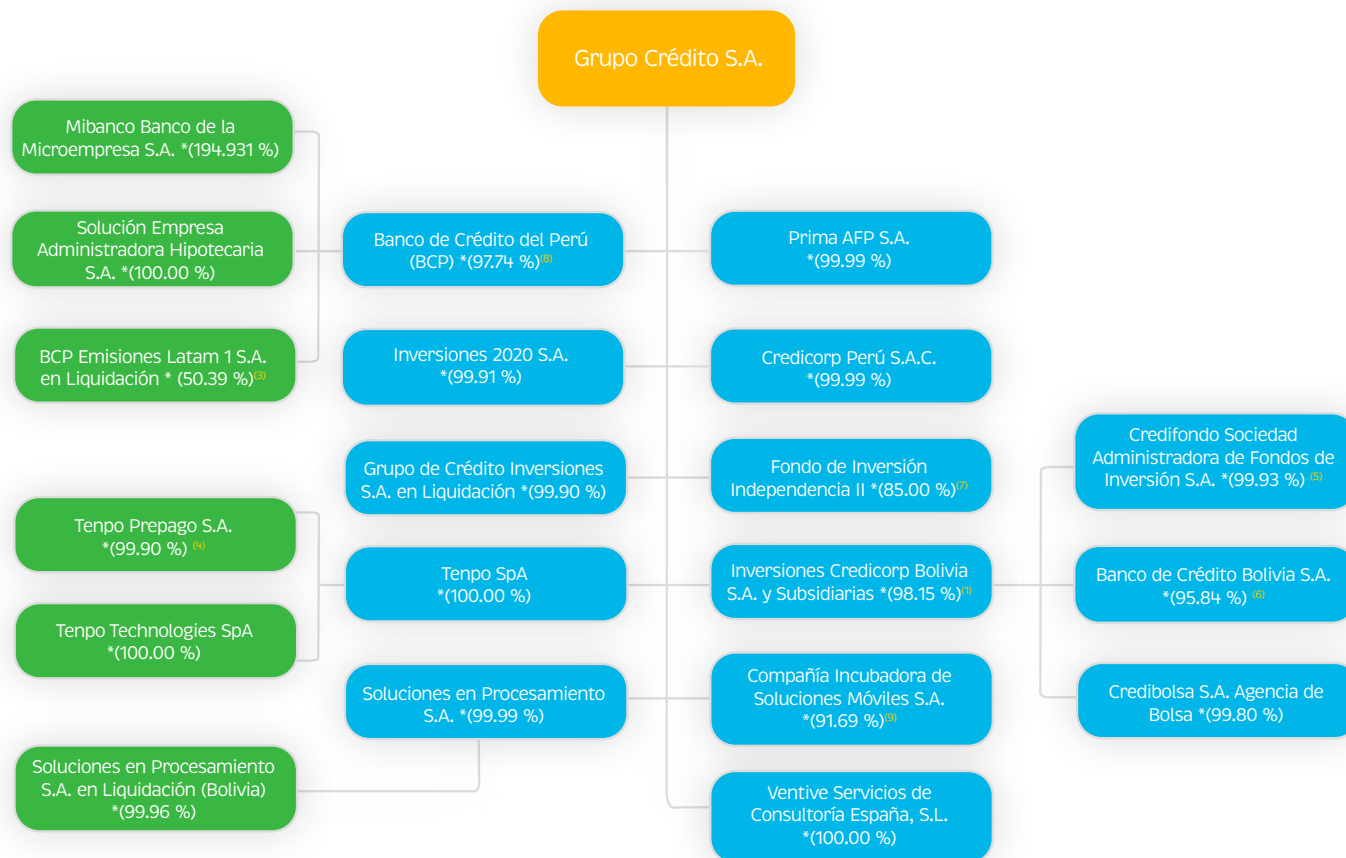


Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

- (1) Grupo Crédito participa en 33.66 %.
- (2) Credicorp Capital Ltd. participa en 12.795 %.
- (3) Soluciones en Procesamiento S.A. (Perú) e Inversiones 2020 participan en 2.0 % cada una.
- (4) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.95 %.
- (5) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.87 %.
- (6) Grupo Crédito S.A. participa en 6.49 %.
- (7) Ultralat Capital Market Inc. y Credicorp Capital Securities Inc. se fusionaron el 02 de enero de 2021. Asimismo, formalmente su nueva razón social "Credicorp Capital, LLC." fue autorizada el 02 de febrero de 2021.
- (8) Atlantic Security Bank y ASB Bank Corp. se fusionaron el 02 de agosto de 2021, quedando esta última como la única empresa existente. Dicha fusión fue autorizada el 02 de agosto de 2021.

Composición de Grupo Crédito S.A. y Subsidiarias



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) Grupo Crédito S.A. participa en 49.61 %.
- (4) Tenpo Technologies SpA participa en 0.10 %.
- (5) BCP participa en 0.07 %.
- (6) Credicorp Ltd. participa en 4.07 %. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.03 %, cada una.
- (7) Independencia Asesores S.G.F.I. S.A. participa con el 15.00 %.
- (8) BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de "Patronato BCP", una asociación civil sin fines de lucro.
- (9) Credicorp Perú S.A.C. participa en 4.53 %.

15.2. Indicadores Económicos

Desempeño económico (GRI 201-1)

Valor económico distribuido (en soles)

Valor económico directo creado (VEC)

a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos

2,111,090,382.29

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

c) Provisión para créditos, neta de recuperados

446,646,627.67

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

e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta

99,722,263.00

f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (año 2021¹⁷) + pago de intereses a proveedores de fondos ¹⁸

244,749,800.77

g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles (*)

584,707.10

Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación

178,563,278.33

¹⁷ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el 2021

¹⁸ 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

(*) Este monto proviene de la tabla "Porcentaje destinado a ciudadanía corporativa / contribuciones filantrópicas", en los anexos de esta Memoria Integrada



Préstamos para promocionar las PYMES y desarrollo de la comunidad (SASB FN-CB-240a.1) (SASB FN-CB-240a.2)

Tipo	2019		2020		2021	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Número total de préstamos cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad préstamos hipotecarios para vivienda, préstamos al consumidor ¹⁹	1,328,646	11,091,538,612	1,225,588	8,489,595,456	1,068,039	10,533,470,354
Número total de préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad ²⁰	999,007	9,422,594,928	1,156,295	11,606,901,039	1,090,911	12,002,951,861
Número total de préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad; préstamos hipotecarios para vivienda, préstamos al consumidor ²¹	48,923	515,820,007	80,501	829,056,309	71,045	846,264,506

Fuente: Mibanco

Préstamos Programas de Gobierno al 2021²²

Tipo	2019		2020		2021	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Préstamos para SME (sin programas de Gobierno)	999,007	100	894,108	77	874,808	80
Reactiva Perú	-	-	240,320	21	198,401	18
FAE MYPE	-	-	21,867	2	17,702	2
Total	999,007	100	1,156,295	100	1,090,911	100

Fuente: Mibanco

¹⁹ Se consideran todos los desembolsos de los años indicados considerando: Clientes Independientes / No Reprogramados

²⁰ Se consideran todos los préstamos activos considerando: No se consideran créditos castigados / Monto solarizado / Clientes Independientes

²¹ 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

²² Las cantidades mostradas corresponden a saldos

Valor por tipo de cuenta y segmento (SASB FN-CB-000.A) (GRI102-2)

Tipo	2019		2020		2021	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal ²³						
Cuenta corriente	1,113	11,192,162	1,001	23,230,345	839	23,355,814
Cuenta de ahorro	350,358	581,129,936	371,497	770,041,490	470,759	848,342,024
Pequeña empresa ²⁴						
Cuenta corriente	521	7,256,365	534	22,980,087	446	17,578,259
Cuenta de ahorro	1,026,726	635,959,477	1,100,221	892,467,169	1,177,414	852,393,020

Fuente: Mibanco

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

Tipo	2019		2020		2021	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal **Dependiente (Préstamos Personales)						
Dependiente	180,545	596,161,230	143,718	567,136,442	133,776	635,908,551
Pequeña empresa **Pequeño emprendedor - Préstamos PYME						
Pequeño emprendedor	999,007	9,422,594,928	1,156,295	11,606,901,039	1,090,911	12,002,951,861

Fuente: Mibanco

²³ Clientes que sólo mantienen cuentas pasivas en el Mibanco²⁴ Clientes con préstamos en Mibanco

Cuentas corriente personales sin costo para clientes no bancarizados (SASB FN-CB-240a.3)

Tipo	Cantidad 2019	Cantidad 2020	Cantidad 2021
Número total de cuentas corrientes personales sin costo mantenidas por clientes no bancarizados o sub bancarizados al final del período sobre el que se informa ²⁵	3,579	2,695	4,520
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el período sobre el que se informa por clientes no bancarizados y sub bancarizados ²⁶	117	56	117
Número de cuentas de ahorro abiertas ²⁷	480,555	294,590	357,820
Número de cuentas de ahorro activas	431,666	280,647	345,406

Fuente: Mibanco

15.3. Indicadores Sociales

15.3.1. Composición laboral

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

Tipo	Distribución por Sexo			Distribución por Región		
	Mujeres	Hombres	Total	Lima y Callao	Provincias	Total
Plazo permanente	4,568	4,737	9,305	3,811	5,494	9,305
Jornada completa	4,528	4,730	9,258	3,795	5,463	9,258
Jornada reducida	40	7	47	16	31	47
Plazo temporal	355	218	573	219	354	573
Jornada completa	314	199	513	190	323	513
Jornada reducida	41	19	60	29	31	60
Total	4,923	4,955	9,878	4,030	5,848	9,878

Se han considerado el 100 % de colaboradores en planilla, no se incluye: modalidad formativa (practicantes).

Fuente: Mibanco

²⁵ Cuentas corrientes abiertas y NO canceladas. Incluye Ahorro Negocios (Soles y Dólares) fecha de apertura 2021²⁶ Cuentas corrientes abiertas y canceladas. Ahorro Negocios (Soles y Dólares) fecha de apertura 2021²⁷ Todos los productos de ahorro con fecha de apertura 2021 (estén o no canceladas)

Trabajadores que no están en planilla y que realizan labores significativas (GRI 102-8)

Tipo de trabajadores	Número	Descripción de actividades y lugar de trabajo
Terceros llave en mano con desplazamiento	536	Servicios de limpieza, vigilancia, valijas, WAN y LAN, monitoreo 24x7, evaluación de personas jurídicas, entre otros otorgados en las oficinas de Mibanco (sede principal o agencias a nivel nacional)
Terceros por perfil	248	Servicios de recursos <i>outsourcing</i> otorgados de manera presencial, remota o híbrida
Modalidad formativa (practicantes)	58	Prácticas remotas

Colaboradores por categoría laboral y sexo (GRI 102-8)

Sexo	Categoría laboral			Total
	Líderes senior	Mandos medios	Colaboradores no gerenciales	
Masculino	11	51	4,893	4,955
Femenino	4	29	4,890	4,923
Total	15	80	9,783	9,878

Colaboradores distribuidos por región y tipo de contrato

Trabajadores por región	Contrato laboral		Total colaboradores	Porcentaje %
	Plazo Fijo	Plazo indeterminado		
Lima	213	3,579	3,792	38
Callao	6	232	238	2
Amazonas	5	74	79	1
Ancash	21	427	448	5
Apurímac	7	53	60	1
Arequipa	33	552	585	6
Ayacucho	19	133	152	2
Cajamarca	21	438	459	5
Cusco	39	344	383	4
Huancavelica	1	15	16	0
Huánuco	7	115	122	1
Ica	10	120	130	1
Junín	25	311	336	3
La Libertad	44	516	560	6
Lambayeque	16	494	510	5
Loreto	1	41	42	0
Madre de Dios	1	22	23	0
Moquegua	6	77	83	1
Pasco	7	30	37	0
Piura	35	684	719	7
Puno	34	578	612	6
San Martín	8	176	184	2
Tacna	7	144	151	2
Tumbes	3	82	85	1
Ucayali	4	68	72	1
Total	573	9,305	9,878	100

Fuente: Mibanco

Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad sexo región y categoría laboral Líderes senior (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Líderes Senior				
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones (%)
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	0	50	50		

Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad sexo región y categoría laboral Mandos medios (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Mandos Medios				
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones (%)
Lima y Callao	0	11	0	11	100
Mujeres	0	2	0	2	18
Hombres	0	9	0	9	81.82
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	0	100	0		

Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad sexo región y categoría laboral Colaboradores no gerenciales (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Colaboradores no gerenciales				
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones (%)
Lima y Callao	235	181	5	421	47.51
Mujeres	117	73	1	191	21.51
Hombres	118	108	4	230	25.90
Provincias	313	153	1	467	52.59
Mujeres	207	58	0	265	29.84
Hombres	106	95	1	202	22.75
Total por grupo de edad	548	334	6	888	
Tasa de nuevas contrataciones	61.71	37.6	0.68		

Número y tasa de rotación total de empleados (ceses) por grupo de edad sexo y región (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones (%)
Lima y Callao	358	249	8	615	36.09
Mujeres	210	110	1	321	18.8
Hombres	148	139	7	294	17.25
Provincias	601	478	10	1,089	63.91
Mujeres	350	224	4	578	33.92
Hombres	251	254	6	511	29.99
Total por grupo de edad	959	727	18	1,704	
Tasa de rotación	56.28	42.66	1.06		

Tasa por tipo de rotación (GRI 401-1)

	Número de empleados	%
Rotación voluntaria total	1,140	11
Rotación voluntaria solo del personal con jornada completa ²⁸	1,070	11
Rotación involuntaria (invitación a renunciar o no renovación)	564	6
Rotación total	1,704	17

Cantidad y costo de movilidad laboral (GRI 401-1)

	2021	%
Número total de vacantes	1,988	--
Puestos vacantes cubiertos por colaboradores internos (contratación interna) ²⁹	558	28
Costo promedio de las nuevas contrataciones ³⁰	S/ 2,565	

15.3.2. Clima laboral y Experiencia del colaborador (GRI 401-1)

Clima laboral

Indicador	Unidad	Resultado	Meta
Engagement de colaboradores	% de colaboradores comprometidos / satisfechos	90	88
Cobertura	% del total de colaboradores que completaron la encuesta	93	ND

(*) Basado en el Modelo de Clima de cuatro dimensiones: Compromiso, Soporte para el éxito, Conductores de Compromiso, Conductores de soporte para el éxito.

Clima laboral desglosado por sexo

Indicador	Unidad	Resultado	Meta
Engagement de colaboradores Mujeres	% de colaboradores comprometidos / satisfechos	91	ND ³¹
Engagement de colaboradores Hombres	% de colaboradores comprometidos / satisfechos	90	ND

Clima laboral desglosado por edad

Desglose por edad	Unidad	2021	¿Cuál fue la meta en 2021?
Engagement de colaboradores hasta 25 años	% de comprometidos / satisfechos	92	ND
Engagement de colaboradores de 26 a 34 años	% de comprometidos / satisfechos	90	ND
Engagement de colaboradores de 35 a 44 años	% de comprometidos / satisfechos	90	ND
Engagement de colaboradores de 45 a 54 años	% de comprometidos / satisfechos	89	ND
Engagement de colaboradores de 55 años a más	% de comprometidos / satisfechos	91	ND

Medición de la Experiencia del Colaborador (*)

Indicador	Unidad	Resultado	Meta
Engagement de colaboradores	% de comprometidos / satisfechos	53	65
Cobertura	% del total de colaboradores que completaron la encuesta	93	33

(*) Basado en el Modelo de Gestión de la Experiencia del Colaborador (Credicorp), el cual no se desglosa por sexo, edad ni categoría laboral.

²⁸ Se excluye personal part time y practicantes

²⁹ Incluye Red y Staff 2021. Considera todas las contrataciones nuevas para reemplazos de ceses o nuevas posiciones.

³⁰ Costos asociados: Costo laboral + Bolsas laborales + Headhunting + redes sociales + consultoras + impuestos + referencias + evaluaciones + plataformas

³¹ ND= No Disponible.

15.3.3. Ratio de salarial

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

Nivel de puesto	Sexo	Salario base en S/	Sueldo mínimo percibido en S/	Ratio
Categoría laboral base en colaboradores	Hombre	1,003	930	1.08
	Mujer	960	930	1.03
Categoría laboral base en contratistas	Hombre	--	930	--
	Mujer	--	930	--

15.3.4. Gestión del talento

Media de horas de formación por categoría laboral (GRI 404-1)

Nivel de puesto		Nº de colaboradores	Número total de horas de formación	Promedio de horas por colaborador
Líderes Senior	Hombres	10	312	31.15
	Mujeres	3	131	43.63
Mandos medios	Hombres	49	1,777	36.27
	Mujeres	29	1,010	34.82
Colaboradores no gerenciales	Hombres	4,922	92,190	18.73
	Mujeres	4,923	90,391	18.36
Total		9,936 ³²	185,810	24.00

Días equivalentes de formación: 7742.09

³² Incluye 58 practicantes dando un total de 9,936 colaboradores



Colaboradores que participan en programas de formación (GRI 404-2)

Nombre del programa ³³	Tipo de colaborador según categoría laboral	Número	Nº de Horas	Porcentaje de participación % ³⁴	Colaboradores convocados	Número
Liderazgo	Lideres senior, Mandos Medios, colaboradores no gerenciales ³⁵	4,221	7,708.3	83	5,092	122
Plan de capacitación/ Staff		922	8,847	99	931	9,936
Regulatorio		9,640	146,908	91	9,936	9,936
Transversal		16,306	22,346.9	88	18,530	9,936

Inversión en capacitación promedio por colaborador y por categoría laboral

	Líder senior	Líder senior	Líder senior
Número de colaboradores capacitados	13	78	9,845
% del total de colaboradores capacitados	100	100	100
Presupuesto total de capacitación (S/)	70,396.6	155,885	613,254.31
Inversión promedio de capacitación por colaborador (S/)	5,415.12	1,998.52	62.29

Programa de ayuda a la transición laboral (GRI 404-2)

Programa	Alcance	Descripción	Cantidad
Top Executive 9 meses	A partir de la Categoría S3	Top Executive es un programa exclusivo de LHH DBM Perú, diseñado para brindar una experiencia personalizada y ágil para una transición de carrera exitosa.	2
Ejecutivo 9 meses	A partir de la Categoría S3	Dentro del programa Ejecutivo reciben asesoría especializada para alcanzar sus objetivos profesionales, ya sea recolocación en un empleo dependiente, desarrollo de un emprendimiento o consultoría, o un plan de jubilación activa.	4
Profesional 6 meses	A partir de la Categoría S3	El programa Profesional, es un programa individual diseñado para brindar asesoría profesional, metodología comprobada y herramientas especializadas orientadas a una transición de carrera exitosa.	1
Ejecutivo 6 meses	A partir de la Categoría S3	Dentro del programa Ejecutivo reciben asesoría especializada para alcanzar sus objetivos profesionales, ya sea recolocación en un empleo dependiente, desarrollo de un emprendimiento o consultoría, o un plan de jubilación activa.	1

³³ Cada programa comprende varios cursos³⁴ El % se considera en base al total de Headcount. Incluye 58 practicantes dando un total de 9,936 colaboradores³⁵ Un colaborador puede seguir varios cursos

Colaboradores que recibieron una evaluación de desempeño por sexo y categoría laboral (GRI 404-3)

Colaboradores Mibanco		Colaboradores evaluados	Cantidad de colaboradores	Cantidad de colaboradores	Porcentaje de evaluados	Porcentaje de colaboradores por categoría laboral
Líderes senior (Divisionales y GGA)	Hombres	0	11	15	0	7
	Mujeres	1	4		25	
Mandos medios (Todos los Líderes)	Hombres	37	51	80	73	73
	Mujeres	21	29		72	
Colaboradores no gerenciales (Especialistas hasta Asistentes)	Hombres	4,442	4,893	9,783	91	90
	Mujeres	4,397	4,890		90	
Total		8,898	9,878	9,878	90	

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

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

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

Prestaciones	Porcentaje de empleados		Observación
	Tiempo completo	Tiempo parcial o temporal	
Beneficio sobre horario flexible (Ej. Ingreso 7am y salida 4pm)	9.9	0.1	El horario flexible está disponible para el staff.
Trabajo remoto	12.2	0.001	El staff y población vulnerable tiene acceso al trabajo remoto.
Para los hijos de los colaboradores fallecidos por COVID-19	100	0	Pago de matrícula y mensualidad de los colegios y Seguro de salud.
Plan de Salud EPS Pacífico	100	100	Mibanco asume el 70 % de la prima.
Seguro Oncológico Colectivo	100	100	Mibanco asume el 30 % de la prima de titulares.
Días libres por cumpleaños	100	100	1 día libre por cumpleaños
Días libres por estudios post grado	100	100	2 días al mes para estudios de post grado
Días libres matrimonio	100	100	4 días libres por matrimonio civil o religioso
Día Libre por graduación	100	100	1 día libre por graduación de pre o post grado
Ticket dorados para la red	100	100	2 medio día libres al año
Bono por fallecimiento de familiar	100	100	Bono de S/ 1,300 por fallecimiento de cónyuge, hijos, padres y hermanos.
Licencia por fallecimiento de familiares (cónyuge, hijos, padres y hermanos)	100	100	Licencia con goce por 7 días (en la misma zona de residencia) o 10 días (fuera de lugar de residencia)
Licencia por enfermedad grave de familiares (cónyuge, hijos, padres y hermanos)	100	100	Licencia con goce por 7 días por enfermedad grave
Licencia paternidad (ley)	100	100	Licencia con goce de 10 días por nacimiento de bebe
Apoyo social	100	100	Brindar apoyo y asesoría a compañeros que atraviesan situaciones críticas de salud, desastre natural, etc
Adelantos de sueldos para casos de emergencia	100	100	Adelanto de sueldos para atender necesidad de salud u otra emergencia.

15.3.5. Seguridad y salud en el trabajo

Indicadores de accidentabilidad (GRI 403-9)

Indicador	2021
Frecuencia	1.1
Severidad (gravedad)	72.1
Accidentabilidad	0.076

Fuente: Mibanco

Indicadores de enfermedades ocupacionales (GRI 403-10)

Indicador	2021
Colaboradores	
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0
Número de casos de enfermedades ocupacionales	0
Contratistas o proveedores	
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0
Número de casos de enfermedades ocupacionales	0

Fuente: Mibanco

Indicadores de accidentabilidad en número (GRI 403-9)

Indicador	2019	2020	2021
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	109	32	23
Total de lesiones registrables (TRI)	149	44	31
Nº de accidentes leves*	40	12	8
Número de días perdidos	1,097	1,254	1,571

*Suceso cuya lesión, resultado de la evaluación médica, que genera en el accidentado un descanso breve con retorno máximo al día siguiente a sus labores habituales.

Fuente: Mibanco

Indicadores de accidentabilidad en tasa (GRI 403-9) (GRI 403-10)

Indicador	2019	2020	2021
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	3.5	1.4	1.1
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	3.5	1.4	1.1
Índice de severidad (SR)	34.9	54.8	72.1
Número de horas trabajadas	31,401,493	22,889,119	21,802,593

Fuente: Mibanco

Tasa de ausentismo (GRI 401-1)

Tasa de absentismo	Unidad	2020	2021	¿Cuál fue la meta en 2021?
Ausentismo de colaboradores	% del total de días programados	4	4	ND
Cobertura de los datos	Nº de colaboradores considerados para el cálculo	1,573	2,264	ND
Cobertura de los datos	% del total de colaboradores considerados para el cálculo	14	22	

Fuente: Mibanco

Comité de SST (GRI 403-4)

Descripción

Instalado en el 2019 por un periodo de dos años

Conformado por 6 representantes del empleador y 6 de trabajadores.

Sus funciones están descritas en el artículo 27 en el Reglamento de Organización y Funciones del Comité de SST.

Funciones

Se reúne mensualmente de forma ordinaria, extraordinaria a solicitud del presidente o al menos dos miembros del Comité de SST, y revisa el avance de los objetivos del Plan de SST.

Evalúa el desarrollo del Programa de SST

Investiga los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, con la finalidad de mantener condiciones laborales seguras y adecuadas en salvaguarda de todos los colaboradores.

Dada la crisis sanitaria, también realiza el seguimiento a la implementación de las medidas de bioseguridad.

Realiza el seguimiento de los indicadores de accidentabilidad de forma mensual.

Revisa los hallazgos encontrados en las inspecciones de SST y hace seguimiento a sus planes de acción.

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).

Reporta a la Gerencia General cuando ocurre un accidente mortal. Asimismo, reporta el resultado de sus actividades mediante informes trimestrales y anual.

Capacitación en SST (GRI 403-5)



Cursos regulatorios

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



Curso específico

- ▶ SST 5: Traslado Seguro
- ▶ Curso para proveedores
- ▶ Curso de manejo a la defensiva

Programas de gestión de salud mental y estrés (GRI 403-6)

Programas	Aplica	Nº colaboradores cubiertos
Programa de asistencia al colaborador (línea de telefónica)	SI	9,878
Rediseño o reasignación de trabajo	SI	0
Manejo del estrés para línea gerencial	NO	0
Manejo del estrés para colaboradores de mandos medios y no gerenciales	SI	1,118
Monitoreo de absentismo (por estrés)	SI	16
Muertes por enfermedades ocupacionales (por estrés)	NO	0
Campañas sobre el manejo de estrés	SI	9,878
Monitoreo de sobre horas de trabajo	NO	0

Fuente: Mibanco

Cobertura del SGSST y que está sujeto a auditoría interna (GRI 403-8)

Tipo de trabajador	N°	Colaboradores cubiertos por el SGSST	%
Ausentismo de colaboradores	9,878	9,878	100
Cobertura de los datos	853	853	100

Fuente: Mibanco

15.3.6. Diversidad**Diversidad de género en el Directorio (GRI 405-1)**

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

Fuente: Mibanco

Diversidad de género por categoría laboral (GRI 405-1)

Empleados Mibanco		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Líderes Senior	Hombres	0	5	6	11
	Mujeres	0	2	2	4
Mandos medios	Hombres	0	43	8	51
	Mujeres	0	24	5	29
Colaboradores no gerenciales	Hombres	1,143	3,461	289	4,893
	Mujeres	1,877	2,947	66	4,890
Total		3,020	6,482	376	9,878

Fuente: Mibanco

Diversidad de procedencia por categoría laboral (GRI 405-1)

Empleados Mibanco		Peruano(a)	Extranjero(a)	Total
Líderes Senior	Hombres	11	0	11
	Mujeres	4	0	4
Mandos medios	Hombres	51	0	51
	Mujeres	29	0	29
Colaboradores no gerenciales	Hombres	4,888	5	4,893
	Mujeres	4,887	3	4,890
Total		9,870	8	9,878

Fuente: Mibanco

Diversidad por discapacidad física por categoría laboral (GRI 405-1)

Empleados Mibanco		PCD	No PCD	Total
Líderes Senior	Hombres	0	11	11
	Mujeres	0	4	4
Mandos medios	Hombres	0	51	51
	Mujeres	0	29	29
Colaboradores no gerenciales	Hombres	9	4,884	4,893
	Mujeres	6	4,884	4,890
Total		15	9,863	9,878

Fuente: Mibanco

Diversidad por generación sexo y categoría laboral (GRI 405-1)

Empleados Mibanco		Boomer	Gen X	Millenials	Gen Z	Total
Líderes Senior	Hombres	2	8	1	0	11
	Mujeres	0	4	0	0	4
Mandos medios	Hombres	4	31	16	0	51
	Mujeres	2	21	6	0	29
Colaboradores no gerenciales	Hombres	68	1,133	3,538	154	4,893
	Mujeres	20	588	3,976	306	4,890
Total		96	1,785	7,537	460	9,878

Fuente: Mibanco

15.3.7. Satisfacción del cliente

(No GRI EC1)

Satisfacción del cliente Relacional y Transaccional

Unidad	2019	2020	2021
Satisfacción del cliente Relacional			
% de clientes satisfechos del número total de clientes que responden a la encuesta (T3B)	55	51	43 % ³⁶
% de clientes encuestados	0.05	0.11	0.97
Satisfacción del cliente Transaccional			
Promedio de notas (0-20)	17.55	17.08	48 % ³⁷
% de clientes encuestados	1.46	0.65	0.73

Fuente: Mibanco

15.3.8. Formación en anticorrupción

Formación en anticorrupción al órgano de gobierno (GRI 205-2)

	Cantidad	Porcentaje
Miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción	9	90
Miembros del órgano de gobierno que hayan recibido formación sobre anticorrupción	10	100

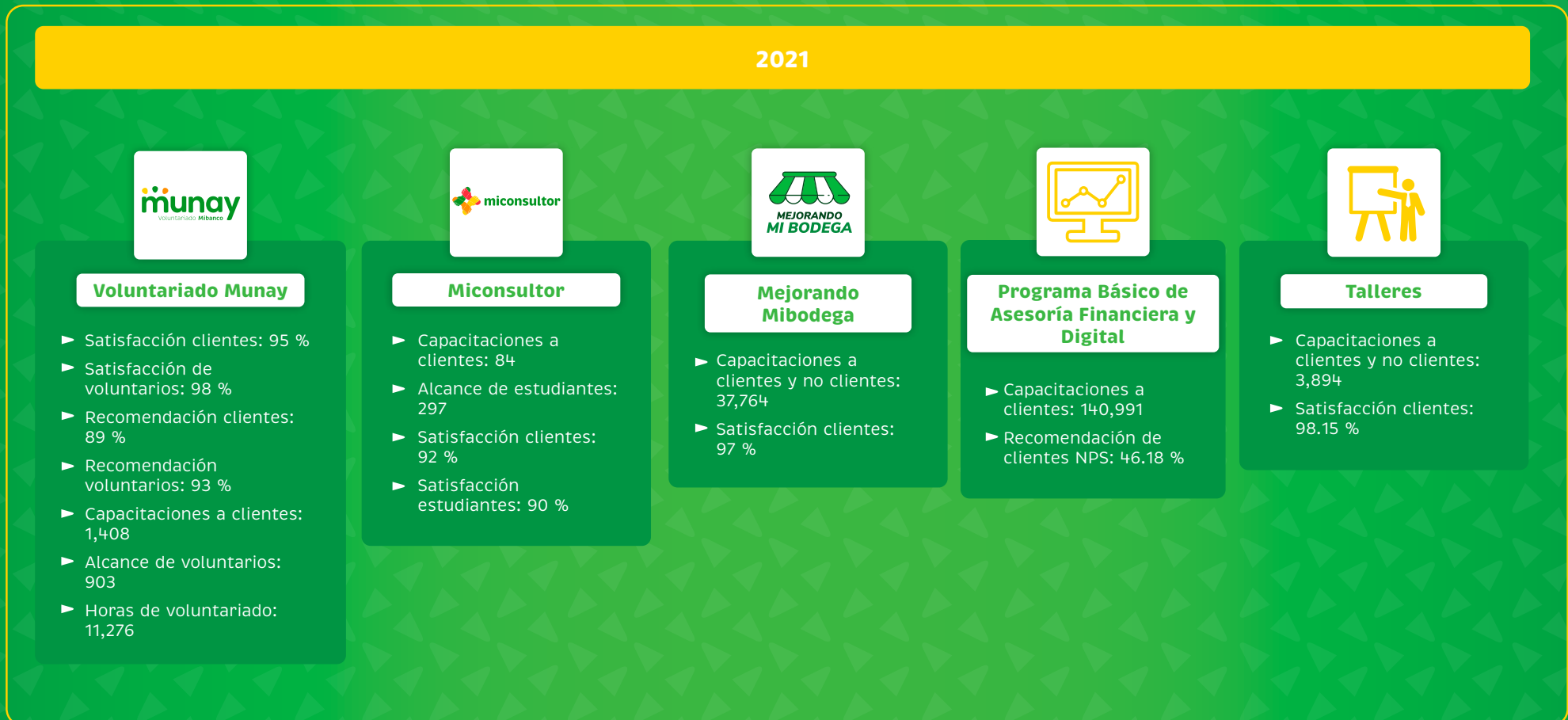
Fuente: Mibanco

³⁶ En el 2021 se cambió la metodología de medición. De acuerdo con ella, el 43 % de clientes calificó a Mibanco en el T3B (18, 19 o 20)

³⁷ En el 2021 se cambió la metodología de medición. De acuerdo con ella, el 48 % de clientes calificó a Mibanco en el T3B (18, 19 o 20)

15.3.9. Indicadores de programas de educación financiera

Indicadores programas de Educación Financiera tres años (GRI 413-1)



2020

**Voluntariado Munay**

- ▶ Satisfacción clientes: 87 %
- ▶ Satisfacción de voluntarios: 93 %
- ▶ Recomendación clientes: 95 %
- ▶ Recomendación voluntarios: 99 %
- ▶ Capacitaciones a clientes: 322
- ▶ Alcance de voluntarios: 423
- ▶ Horas de voluntariado: 25,049

**Miconsultor**

- ▶ Capacitaciones a clientes: 30
- ▶ Alcance de estudiantes: 205
- ▶ Satisfacción clientes: 90 %
- ▶ Satisfacción estudiantes: 92 %

**Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital**

- ▶ Capacitaciones a clientes: 15,410
- ▶ Satisfacción clientes: 18

2019

**Miconsultor**

- ▶ Capacitaciones a clientes: 148
- ▶ Alcance de estudiantes: 448
- ▶ Satisfacción clientes: 90 %
- ▶ Satisfacción estudiantes: 92 %

Breve explicación de la tendencia**Voluntariado Munay**

El programa se ha adaptado a la coyuntura a nivel de clientes (necesidades y desafíos) y de colaboradores (tiempos, etc.).

Miconsultor

El programa empezó como una iniciativa vivencial de experiencia e intercambio real en el contexto de una MYPE y se trasladó al entorno virtual, adoptando propuestas y mejoras del programa Munay.

³⁸ NE=No existía este programa

Contribuciones filantrópicas y de ciudadanía corporativa (GRI 413-1)

Tipo de contribución (S/)	2021	2020	2019
Contribuciones en efectivo	90,070.00	10,000,000.00	0
Tiempo: voluntariado de los empleados durante las horas de trabajo remuneradas	0	0	0
Donaciones en especie: donaciones de productos o servicios, proyectos / asociaciones o similares	46,748.78	37,806	290,118.00
Gastos generales de gestión	1,099,156.12	844,384.00	395,194.00
Total	1,235,974.90	10,844,421.81	685,312.00

Porcentaje destinado a ciudadanía corporativa / contribuciones filantrópicas (GRI 413-1)

Fuente: Mibanco

Categoría	Valor en S/	Porcentaje del monto total
Donaciones a la caridad	136,818.78	23.39
Inversiones en la comunidad	102,700.00	17.56
Iniciativas comerciales	345,188.32	59.03
Total (debe ser igual al 100 %)	584,707.1	100

Fuente: Mibanco

Inversión en actividades de inclusión financiera (GRI 413-1)

Tipo	2020	2021
Inversión en soles de las actividades de inclusión financiera y campañas ambientales	184,361	967,463.38
Número de capacitaciones realizadas por las iniciativas de educación financiera y asesoría empresarial	52,855	157,493

Fuente: Mibanco

15.3.10. Distribución de proveedores

(GRI 102-9) (GRI 204-1)

Distribución por tipo de proveedor

Tipo de proveedor	Número de Proveedores	Valor en S/
Gestión inmobiliaria	353	250,596,357
Servicios	601	224,760,296
Comercial	2	28,393,507
EPS	1	25,022,243
Proveedor extranjero	35	24,466,142
Entidad financiera	17	12,671,782
Entidad estatal	13	6,380,151
Empresa Credicorp	2	5,739,222
Servicios básicos	12	4,707,154
Total general	1,036	582,736,854

Fuente: Mibanco

Distribución por procedencia de proveedor

Procedencia de proveedor	Número de Proveedores	Valor en S/
Proveedor nacional	1,001	558,270,712
Extranjero	35	24,466,142
Total	1,036	582,736,854

Fuente: Mibanco

15.4. Indicadores Ambientales

Consumo de materiales (GRI 301-1)

	Material	UN	2019	2020	2021
Renovable	Cartón	Kg	1,963	302	362
	Papel Blanco	Kg	3,831	380	982
No Renovable	Papel Couché	Kg	3,711	216	186
	Papel Periódico	Kg	15	0	0
	Papel Bond	T	297	419	298.1
	Plástico PET	Kg	397.5	89	18
	Metal	Kg	125	0	0
	Economato - (Útiles de escritorio como folder, sobres etc / Útiles de limpieza como papel higiénico, papel toalla, etc) / Formatearía como preimpresos	Kg	116,018	16,000	85,549.45
	Mascarillas Quirúrgicas	Unid	-	3,841,700	7,796,750
	Protector Facial	Unid	-	22,940	19,800
	Felpudos desinfectante y secante	Unid	-	350	132
	Alcohol en Gel Personal	Unid	-	201,406	89,524
	Alcohol en Gel Para Clientes	Unid	-	9,369	15,863
	Termómetro	Unid	-	734	562
	Gorros	Unid	-	317,650	377,900
	Guantes	Unid	-	689,300	952,500
	Mandiles	Unid	-	97,700	123,000

Fuente: Mibanco

Consumo de energía (GRI 302-1)

Consumo de energía	Total MJ 2020	Total MJ 2021
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	287	130.7
Diésel	23.98	23
Gasolina	263.02	107.6
Consumo total de electricidad	33,696	32,600
Consumo total de energía	33,983	32,731

Fuente: Mibanco

Consumo de agua m³ (GRI 303-5)

Consumo de agua de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua

2020**98,223****2021****107,786**

Fuente: Mibanco

Consumo de energía por persona**2019****89.30 kWh****2020****88.00 kWh****2021****79.00 kWh**

(*) Solo se ha considerado la Red de Agencias

Fuente: Mibanco

Emisiones de GEI (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Tipo de proveedor	2020 t CO ₂ e	2021 t CO ₂ e
Total de emisiones de categoría 1	410.37	721.17
Total de emisiones de categoría 2	1,562.25	1,409.72
Total de emisiones de categoría 3		4,498.67
Total de emisiones de categoría 4		560.18
Total general	1,972.62	7,189.74

Fuente: Mibanco

Intensidad de emisiones de GEI (GRI 305-4)

Ratio de intensidad de emisiones	Ratio 1	Ratio 2
	0.05	0.7
Cifra absoluta de emisiones	1,123	7,189.74
Tipos de emisiones de GEI incluidas en el cálculo (categorías 1, 2 y 3)	Categorías 1, 2 y 3	Categorías 1, 2 y 3
Valor del denominador	152,160	10,217
Tipo de denominador	Metros cuadrados	Nº Colaboradores
Gases incluidos en el cálculo (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O, HFC, PFC, SF ₆ , NF ₃ o todos)	CO ₂ equivalente (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O)	CO ₂ equivalente (CO ₂ , CH ₄ , N ₂ O)

Fuente: Mibanco

Residuos generados (GRI 306-3)

	2019	2020	2021
Total residuos reciclados	11.10 t	1.19 t	1.55 t
Total residuos destinados a eliminación: incineración o vertedero	ND	ND	ND

Fuente: Mibanco

Residuos no destinados a eliminación por operación de valorización 2021
(GRI 306-4) (GRI 306-5)

Tipo de residuo	Toneladas en las instalaciones	Toneladas fuera de las instalaciones	Total
Residuos peligrosos			0.00
Preparados para su reutilización	0	0	0.00
Reciclado	0	0	0.00
Otras operaciones de valorización	0	0	0.00
Residuos no peligrosos			1.55
Preparados para su reutilización	0	0	0.00
Reciclado	1.55	0	1.55
Otras operaciones de valorización	0	0	0.00
Consumo total de electricidad			1.55

* En el 2020 y 2021 no ha sido posible llevar una medición de los residuos peligrosos y no peligrosos por motivos de la pandemia

Fuente: Mibanco

15.5. Glosario de términos clave

Brechas sociales

Alude a las desigualdades que afectan a las personas en el acceso y ejercicio de sus derechos, por ejemplo, la brecha de género entre hombres y mujeres en el acceso a los recursos y servicios, la participación pública y la igualdad de oportunidades; la brecha rural que afecta a las poblaciones ubicadas en zonas rurales en su acceso a educación, salud, empleo; la brecha digital en términos de conectividad y acceso a tecnología, etc.

Calidad de vida

Bienestar del cliente, expresado en el acceso a oportunidades, satisfacción plena de sus necesidades, mejora de capacidades y, por ende, en su autonomía y libertad.

Desempeño social

Consiste en poner al cliente de una institución de microfinanzas al centro de todas las decisiones estratégicas y operativas. En ese sentido, la gestión del desempeño social (GDS) es el proceso de administrar una organización para lograr una misión social. (CGAP - Banco Mundial)

Educación financiera

Es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero. (Plan Nacional de Educación Financiera - PLANEF, 2019)

Equidad de género

En Mibanco y en Credicorp creemos firmemente que, para lograr un desarrollo sostenible, justo y equitativo para nuestros colaboradores, clientes y país, debemos vivir en una sociedad con plena igualdad de oportunidades. Por eso, desde el 2020 venimos trabajando en el Programa de Equidad de Género, donde tenemos como aspiración que tanto hombres, como mujeres, cuenten con un entorno donde exista la igualdad de oportunidades para su íntegra realización, buscando:

- Lograr un balance de género.
- Construir una cultura de equidad y respeto, sin sesgos inconscientes y micromachismos.
- Tener Tolerancia Cero frente al Hostigamiento Sexual Laboral.
- Reducir la brecha salarial y lograr la conciliación trabajo y familia para hombres y mujeres.

ESG (Environmental, Social and Governance)

Son los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) que se introdujeron en el 2004 por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y que hoy forman parte de la estrategia de negocio de Credicorp y sus subsidiarias.

Espiral de progreso

Es el crecimiento del cliente a lo largo del tiempo y de su relación con Mibanco, a nivel económico (impacto en su negocio) y a nivel social (impacto familiar y comunal).

Experiencia Mibanco

Brindar una experiencia memorable a nuestros clientes a través de iniciativas de productos, servicios y procesos que implementemos, buscando aumentar la lealtad y recomendación.

Gestión del desempeño social (GDS)

Es el proceso de administrar una organización para lograr una misión social. Es un estilo de gestión que pone a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas. (CGAP - Banco Mundial)

Inclusión financiera

Es el acceso y uso de los servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población. (Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - 2015)

- **Acceso.** Infraestructura, puntos de acceso y oferta de servicios de calidad al alcance de toda la población.
- **Uso.** La frecuencia e intensidad con la que los usuarios emplean los servicios financieros, incluidos los créditos, depósitos, seguros y pensiones.
- **Calidad.** Son aquellos servicios cuyas características se ajustan a las necesidades de los usuarios.

Microfinanzas

Se refiere a la prestación de servicios financieros formales para las personas pobres y de bajos ingresos (y, en el caso del crédito en particular, para los no asalariados), así como para otras personas sistemáticamente excluidas del sistema financiero. Abarcan no solo una variedad de productos crediticios (para fines comerciales, la distribución del consumo en el tiempo, el financiamiento de obligaciones sociales, emergencias, etc.) sino también el ahorro, las transferencias de dinero y los seguros. (CGAP - Banco Mundial).

Pobreza

Alude a la incapacidad de las personas para vivir una vida digna. La pobreza humana es la privación de opciones y oportunidades, de tener una vida larga y saludable, de poder acceder al conocimiento y alcanzar una vida decente (PNUD).

Referente

Ejemplo de liderazgo en microfinanzas bajo el cumplimiento de su doble misión.

Riesgo Social

Posibilidad de que se materialice un daño en las personas o grupo de personas, producto del impacto de nuestros negocios. Por ejemplo: sobreendeudamiento, malas prácticas de negocios o cobranzas, desvío de la misión.

Sobreendeudamiento

Endeudar al cliente comprometiendo en exceso su capacidad de pago.

Socio

Acompañar al cliente en su espiral de progreso y apropiarse de esta aspiración como un objetivo común: el éxito del cliente es el requisito del éxito de Mibanco.



Sostenibilidad

Significa buscar nuevas oportunidades que contribuyan al crecimiento sostenido y duradero de las empresas, mientras se impacta positivamente tanto en la sociedad como en el negocio. Credicorp busca ser un agente de cambio, impulsado por un gran propósito y orientado a la creación de valor, manteniendo una relación estrecha con los diferentes grupos de interés y las comunidades en donde opera. Para ello, integra los criterios ESG en la estrategia de negocio, reforzando su enfoque social y de gobierno, así como su compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Satisfacción del cliente relacional

Nota porcentual obtenida de la calificación dada por los clientes de la cartera escogidos aleatoriamente. La calificación mencionada está dentro del rango T3B sobre una escala del 0 al 20 (18, 19 y 20).

Transformar la vida de los clientes

Generar cambios positivos en la calidad de vida de los clientes, impulsando su espiral de progreso.

Transformación digital

Son las nuevas oportunidades para el modelo de negocio que surgen gracias al desarrollo tecnológico. Estos cambios implican también nuevas capacidades y aptitudes en las personas, reforzando la creación de soluciones que respondan al enfoque centrado en el cliente, mejorando su experiencia, a través de nuevos canales y medios digitales, o la digitalización de varios procesos.

Satisfacción del cliente transaccional

Nota porcentual obtenida de la calificación dada por los clientes de la cartera pero que pasaron recientemente por una interacción por algún canal sólo de la agencia del banco. Desde el 2021 la calificación mencionada está dentro del rango T3B sobre una escala del 0 al 20 (18, 19 y 20). Hasta el 2020 la calificación era un promedio de notas absolutas y no porcentuales dentro de la escala del 0 al 20.





Contacto

(GRI 102-1) (GRI 102-3) (GRI 102-45) (GRI 102-53)

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

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

Para acceder a las últimas noticias sobre Mibanco, visita

www.mibanco.com.pe 

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