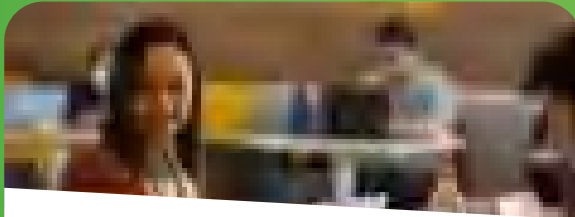


MEMORIA INTEGRADA

2023

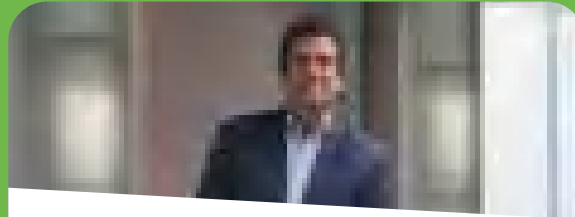


Contenido



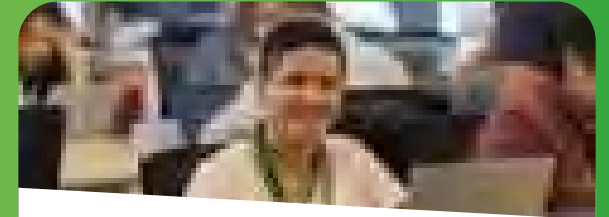
Capítulo 1

Declaración de
responsabilidad



Capítulo 2

Carta del presidente
del Directorio



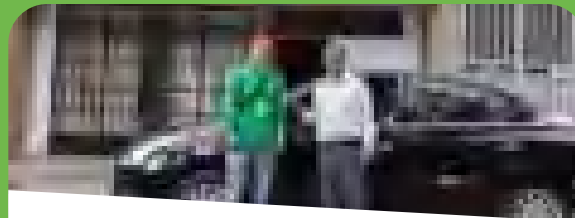
Capítulo 3

Sobre esta
memoria integrada



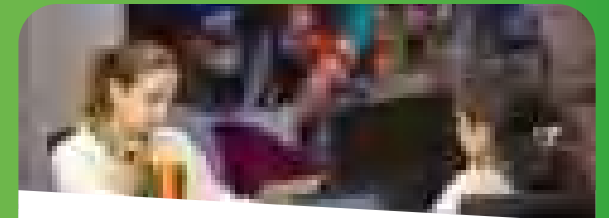
Capítulo 4

Nuestro Banco



Capítulo 5

Nuestra gestión
de sostenibilidad



Capítulo 6

Nuestros clientes

Contenido



Capítulo 7

Nuestros
colaboradores



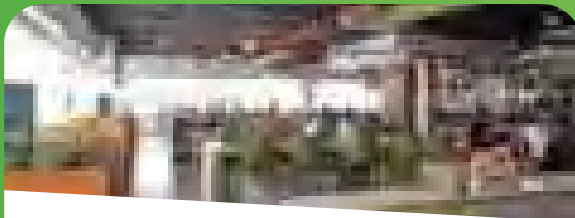
Capítulo 8

Nuestro gobierno
corporativo



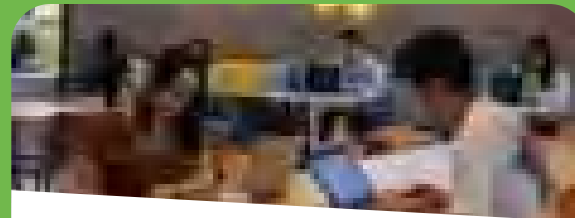
Capítulo 9

Nuestra gestión



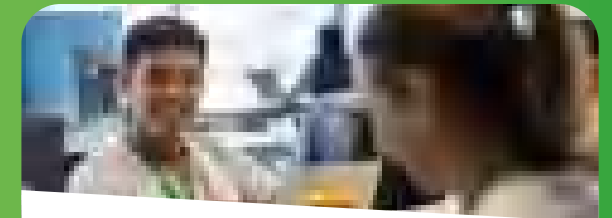
Capítulo 10

Información
complementaria



Capítulo 11

Evaluación de Materialidad
y estándares de
divulgación



Capítulo 12

Anexos

CAPÍTULO 1

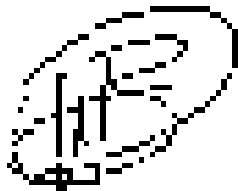
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD



CAPÍTULO 1

Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto del desarrollo del negocio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., durante el año 2023. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



Javier Ichazo Bardales
Gerente General



Werner Harster Mendoza
Gerente General Adjunto de
Internacionalización e Inclusión
Financiera



CAPÍTULO 2

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



CAPÍTULO 2

Carta del presidente del Directorio

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y miembros de las comunidades que servimos:

En esta ocasión tengo el agrado de presentarles la Memoria Integrada 2023, que recoge los principales resultados de nuestra gestión y visión estratégica. Por ello, en este espacio compartiré con ustedes algunas reflexiones en torno a la resiliencia del segmento de la microempresa y los principales desafíos que afrontamos a lo largo del último año.

A pesar de las señales positivas en la economía mundial, el contexto nacional presentó retos significativos. Las tensiones sociales a principios de año, sumadas a factores climáticos imprevistos como el ciclón Yaku, impactaron en el crecimiento del PBI, reduciéndolo casi en dos puntos, según datos del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). Este escenario resultó en la mayor contracción económica desde 1998 (excluyendo la pandemia), con una caída del 0.6%. Paralelamente, la inflación disminuyó de 8.5% a fines de 2022 a 3.2% al cierre de 2023, aproximándose al rango meta fijado por el BCRP

(1% a 3%). En este contexto, se redujo la tasa de interés de referencia en 100 puntos básicos, situándola en 6.75% al cierre del año.

Resiliencia estratégica

Frente a este escenario, desde Mibanco nos apalancamos en la fuerza de nuestra estrategia, la misma que se fundamenta en tres pilares clave: liderar la inclusión financiera y promover el progreso de emprendedores y comunidades; ser un referente en la experiencia de clientes y colaboradores; y crear modelos de negocio escalables y sostenibles. Estos son el reflejo del compromiso firme con el desarrollo integral y la sostenibilidad, valores fundamentales que guían cada una de nuestras decisiones y acciones.

Durante el 2023, priorizamos la salud del portafolio por encima del crecimiento, enfocándonos en acompañar a los clientes, además de fortalecer el lazo con los colaboradores y actuar siempre en consonancia con nuestros principios y valores. Esta orientación nos ha permitido lograr aprendizajes e incorporar nuevas capacidades en un entorno adverso.

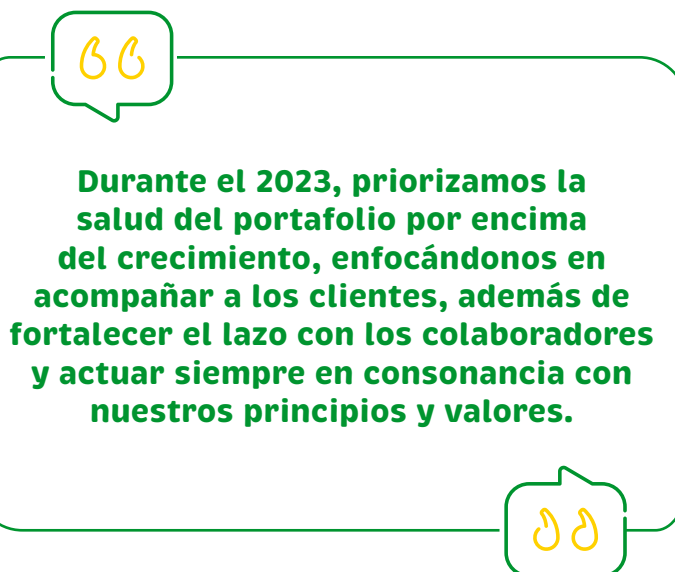


Luis Romero Belismelis
Presidente del Directorio

Liderando la sostenibilidad en microfinanzas

Nuestra estrategia empresarial y el desarrollo de productos y servicios están intrínsecamente ligados a la sostenibilidad. De acuerdo con nuestro propósito y con la aprobación del Directorio, hemos dado prioridad a tres Objetivos de Desarrollo Sostenible: Igualdad de género (ODS 5), Reducción de las desigualdades (ODS 10) y Acción por el clima (ODS 13), los cuales están integrados en la visión estratégica de la organización.

Por ejemplo, a través de nuestro producto Crédito Mujer, hemos empoderado a 59,867 mujeres y sus familias, proporcionándoles acceso a créditos y servicios bancarios. De ese modo, fomentamos una cultura de bancarización e inclusión digital, logrando que 13,237 de ellas ingresen al sistema financiero. Asimismo, como parte de nuestra iniciativa Mujeres Poderosas, impulsamos a mujeres de la base de la pirámide, ofreciéndoles además del crédito, una gama integral de beneficios que incluyen desde un seguro oncológico gratuito hasta orientación médica telefónica, así como acceso a programas educativos y colaboraciones con diversas entidades. Alcanzamos a 1,028 ollas comunes y organizaciones sociales de base, segmentos históricamente marginados en los que se reflejó este esfuerzo.



Al cierre del 2023 contribuimos a incluir financieramente a 63,644 personas, de las cuales 35,587 fueron mujeres.

Reafirmamos el compromiso de nivelar la cancha y construir un país con más igualdad de oportunidades para todos. A través del programa SIMI, hemos avanzado en la tarea de brindar atención y educación financiera en lenguas originarias, especialmente en el centro y sur del país.

En esa misma línea, un aspecto importante de nuestra gestión es el desarrollo de programas de educación financiera. En el 2023, estos incluyeron

talleres presenciales, cursos virtuales a través de WhatsApp y plataformas de e-learning. Además, en el contexto del Fenómeno de El Niño, desarrollamos iniciativas en las regiones más vulnerables para fomentar una cultura de prevención. Así, logramos un récord de 413,256 personas capacitadas.

Todos estos esfuerzos se han reflejado en nuestra evaluación de desempeño social, donde con mucha satisfacción, logramos obtener la calificación A+ y la recertificación de Protección al Cliente - nivel Oro.

Un gran ambiente de trabajo

Continuamos esforzándonos por ofrecer el mejor ambiente de trabajo para nuestros colaboradores. Implementamos programas de formación y desarrollo con más de 256 mil horas de capacitación impartidas, promovimos la diversidad y la inclusión a través del programa corporativo Equidad Ahora, y contribuimos a mejorar la calidad de vida laboral a través de iniciativas de compensaciones y reconocimientos. Esto se reflejó en el alto nivel de satisfacción en la encuesta de clima laboral, con un valor de 89% y 61 puntos en el indicador de *net promoter score* (NPS) colaborador.

Tenemos como objetivo el ser líderes en experiencia del colaborador en el sector de microfinanzas, y estamos avanzando hacia esa meta apalancados en nuestra cultura organizacional, un elemento diferenciador que nos ha permitido ubicarnos entre las 100 mejores empresas del *Ranking* Global de Merco Talento.

Experiencia de nuestros clientes

Cerramos el año 2023 con 1,999,851 clientes, cifra 2.16% superior a la del 2022. De ese total, 823,856 tienen un préstamo vigente. Estamos comprometidos con el emprendedor peruano y abordamos las barreras que frenan su desarrollo. Ello hizo posible que el NPS cerrara el año con 40 puntos y 60% de clientes que son también promotores. A estos resultados contribuyeron diferentes iniciativas, entre las que destacan el despliegue de nuevos modelos de atención y el fortalecimiento de la relación cliente-asesor de negocios a través de 364 mil visitas de relacionamiento a nivel nacional.

Además de ello, actuamos rápidamente en situaciones críticas para nuestros clientes. Ofrecimos soluciones financieras para los negocios afectados por las tensiones sociopolíticas en el sur del país y por los fenómenos climáticos en el norte. Asimismo, organizamos capacitaciones para enseñar a los emprendedores cómo prevenir los impactos económicos y materiales del Fenómeno de El Niño.

Mayor presencia digital

La innovación digital sin duda ha emergido como un potente aliado para fortalecer nuestro modelo híbrido, mejorar la transaccionalidad y abrir nuevas oportunidades de negocio. Aprovechamos diversas tecnologías, desde modelos de inteligencia centralizada hasta herramientas y recursos para clientes y no clientes. Ampliamos y mejoramos la oferta de canales digitales, lo que nos permitió llegar a más clientes y ser más eficientes en nuestros servicios. Así, la app Mibanco Móvil superó los 816 mil usuarios con más de 14 millones de transacciones.

Una rentabilidad mayor al promedio

El ámbito económico-financiero presentó evidencias de las dificultades que tuvimos que afrontar, pero también nos dio razones para sentirnos optimistas. Nuestros ingresos financieros ascendieron a S/ 3,090.4 millones al cierre del año, lo que supone un incremento de S/ 356.4 millones respecto al 2022. La utilidad neta fue de S/ 265.9 millones, menor que el año anterior, donde obtuvimos S/ 438.4 millones. Logramos una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 9.6% y sobre los activos (ROA) de 1.6%. Los esfuerzos por consolidar el modelo híbrido hicieron posible que cerráramos el año con un nivel de rentabilidad superior al promedio del sistema microfinanciero del país. Pudimos

ajustar ágilmente las pautas comerciales y mitigar el impacto en el deterioro de la cartera. El año concluyó con aprendizajes y con nuevas capacidades para implementar modelos preventivos y un seguimiento más granular del comportamiento del portafolio.



Celebramos 25 años en un contexto lleno de retos, desafío que puso a prueba la capacidad, profesionalismo y compromiso de los más de 9 mil colaboradores que forman parte de la familia de Mibanco. Sin duda alguna, el 2023 fue un año en el que vivimos más que nunca nuestro propósito para que la espiral de progreso de los clientes no se detenga.



25 años transformando vidas

Celebramos 25 años en un contexto lleno de retos, desafío que puso a prueba la capacidad, profesionalismo y compromiso de los más de 9 mil colaboradores que forman parte de la familia de Mibanco. Sin duda alguna, el 2023 fue un año en el que vivimos más que nunca nuestro propósito para que la espiral de progreso de los clientes no se detenga.

Así nos lo demostró Zenovia, empresaria textil con quien trabajamos desde hace exactamente 25 años; Maritza, joven emprendedora que destaca en la industria de seguridad; Julhy, propietaria de tres tiendas de calzado; y Reyna, reconocida por su sazón y que se desempeña en la venta de comida. Estas clientes nos acompañaron en una noche especial para celebrar nuestro aniversario. Todas ellas tienen historias y sueños de los que hemos podido ser parte. Seguiremos trabajando juntos, en equipo, siempre mirando hacia adelante y reinventándonos.

Perspectivas 2024

Si en el último año nos enfocamos en la calidad de la cartera y en afianzar nuestro papel como agentes de cambio, con una estrategia alineada a los ODS, el objetivo hoy es el de evolucionar el modelo híbrido, maximizando los canales digitales y aumentando nuestra productividad. Mientras exploramos caminos para responder mejor a las necesidades de las personas, sobre todo de las más vulnerables, nos comprometemos a consolidar iniciativas transformacionales que permitan escalar el modelo de negocio. De esa manera, estaremos mejor preparados para reactivar a una mayor velocidad nuestro crecimiento en el 2024.

Asimismo, es de suma importancia que el sector privado y público trabajen en sinergias que incentiven el desarrollo de proyectos que generen oportunidades y mayor bienestar para todos los peruanos. Nuestro crecimiento como país dependerá no sólo de los gobernantes, sino también de las acciones y decisiones que tomamos como individuos e instituciones. Mediante el fomento de la inclusión, la transparencia y la responsabilidad contribuimos a la consolidación de valores que constituyen sociedades más justas y equitativas. Creo firmemente que solo a través de una genuina colaboración entre los diferentes actores, podremos construir el camino hacia un futuro sostenible y próspero.

En representación del Directorio, quiero expresar mi más profundo agradecimiento a cada cliente por permitirnos ser parte de su crecimiento y a nuestros colaboradores por su dedicación y esfuerzo. Juntos continuamos comprometidos con el desarrollo sostenible y responsable, construyendo un futuro mejor para todos.

Atentamente,

Luis Romero Belismelis
Presidente del Directorio

GRI 2-22

CAPÍTULO 3

SOBRE ESTA MEMORIA INTEGRADA



CAPÍTULO 3

Sobre esta memoria integrada

3.1. Nuestra memoria

Esta Memoria Integrada 2023 de Mibanco fue elaborada de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV), las cuales aparecen en el Reglamento para la Preparación y Presentación de Memorias Anuales y Reportes Trimestrales, aprobado mediante Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10 y sus normas modificatorias. También se tomó en cuenta 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, de CONASEV.

La Memoria Integrada 2023 ha sido preparada de conformidad con los Estándares 2021 del *Global Reporting Initiative* (GRI) y del estándar para banca comercial del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Su propósito es dar a conocer los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental desarrollada entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023. La Memoria Integrada de Mibanco se publica una vez al año. En esta memoria, mantuvimos la selección de temas materiales del 2022.



3.2. Cifras destacadas

 1,999,851 clientes, + 2.16% vs 2022	 13,237 mujeres fueron bancarizadas por Crédito Mujer, +43% vs 2022	 Primer banco de microfinanzas en Perú en obtener la calificación A+ en Rating Social y Ambiental
 823,856 clientes del activo	 51.11% de nuestro portafolio de clientes son mujeres, +0.97% vs 2022	 63,644 clientes bancarizados por el activo
 PdM 0-150 M 22.09%	 35,587 mujeres bancarizadas por el activo vs 39,858 en 2022	 413,256 personas participaron en programas de educación financiera
 NPS 37 de clientes, +3% vs 2022	 S/ 2,189.55 millones de ingresos netos por intereses	 S/ 265.94 millones de utilidad neta



89%
clima laboral



Energía consumida
44,783 GJ



Energía renovable
producida
939.5 GJ



44
agencias cuentan con
paneles solares



8,771.91
T CO₂eq



816,930
usuarios afiliados al APP
Mibanco / Homebanking



9,842
colaboradores



26,246
agentes corresponsales



2,289
cajeros automáticos BCP



292
agencias y oficinas a
nivel nacional



-14
agencias por motivos de
eficiencia

GRI 2-1

GRI 2-6

GRI 2-7

CAPÍTULO 4

NUESTRO BANCO



CAPÍTULO 4 Nuestro Banco

4.1. Quiénes somos

En Mibanco Perú, contamos con una sólida trayectoria de 25 años cultivando un firme compromiso con la transformación positiva de las comunidades. Nuestra dedicación incansable se centra en impulsar la inclusión financiera y el desarrollo sostenible, reconociendo que estas acciones no solo generan impacto a nivel individual, sino que también contribuyen de manera significativa al avance colectivo del país.

Como parte de nuestra visión estratégica nos hemos propuesto objetivos claros:



Destacamos la implementación exitosa del modelo híbrido de negocios que nos permite cumplir con nuestro doble rol, agente de cambio social y financiero, aprovechando la inteligencia centralizada y la innovación en herramientas y metodologías de gestión. Este enfoque, junto con

una cultura y clima organizacional excepcionales, nos ha permitido brindar un servicio integral y de calidad, fortaleciendo nuestra posición como líderes en inclusión financiera y sostenibilidad en el mercado peruano.

4.2. Cultura Mibanco

Nuestro propósito



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

Nuestra aspiración



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

Distintivos culturales



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

Principios culturales



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

Marco de actuación

Estamos comprometidos con tener una conducta empresarial responsable. Actuar de esta manera es tarea de todos: directores, gerentes y colaboradores. La Gerencia de División de Gestión y Desarrollo Humano y la Gerencia de Cumplimiento y Ética tienen el encargo de transmitir el comportamiento esperado, según lo establecido en el Código Corporativo de Ética y en la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp.

En nuestras operaciones, actuamos de acuerdo con nuestra Política de Debita Diligencia para Socios de Negocios frente a los riesgos de corrupción, estableciendo relaciones éticas con todos nuestros grupos de interés, respetando las leyes locales y extranjeras.

En línea con nuestro compromiso social, económico y ambiental, nos anticipamos a posibles impactos negativos antes de emprender nuevas operaciones o proyectos, adoptando medidas preventivas para mitigar cualquier efecto adverso.

Invitamos a nuestros grupos de interés a informar cualquier conducta o situación indebida que observen en nuestra organización a través de nuestro canal de Alerta Genética.

Canal de Alerta Genética

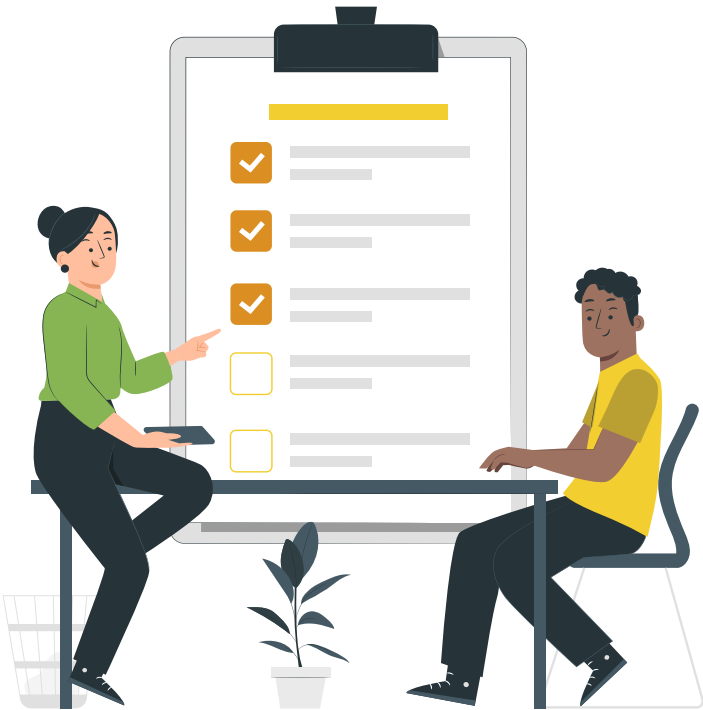

Nuestras políticas corporativas se pueden ver

Aquí

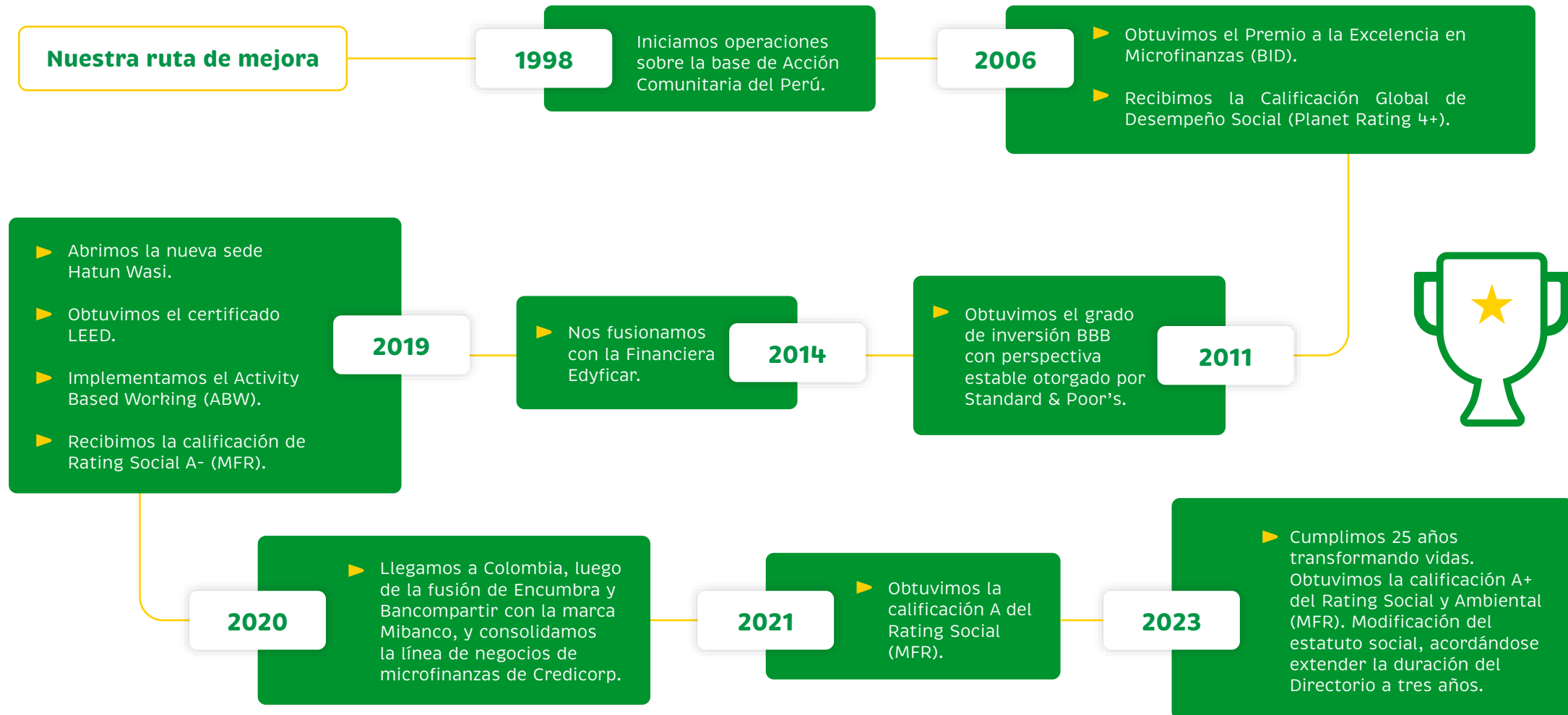


GRI 2-23

GRI 2-24



4.3. Nuestros principales hitos



4.4. Participación en gremios y asociaciones



4.5. Grupos de interés

Forman parte de nuestros grupos de interés aquellos que están asociados a nuestras actividades y aquellos con quienes mantenemos o podríamos mantener obligaciones comerciales, legales, éticas o sociales. Hemos implementado varios métodos para asegurar una comunicación efectiva y recíproca, lo que nos permite estar al tanto de las expectativas respecto a nuestra gestión.

GRI 2-29

Nuestros grupos de interés son:



Grupos de interés Mibanco



Para más detalles sobre nuestros grupos de interés, el valor que generamos y los métodos de consulta y comunicación, revisar Grupos de interés en Anexos.

Grupos de interés



4.6. Reconocimientos, premios, certificaciones

Organización

Descripción



Calificación A+

Somos la primera entidad peruana especializada en microfinanzas en acceder a esta calificación otorgada por MicroFinanza Rating. El reconocimiento destaca la amplitud de productos, la mitigación del riesgo de sobreendeudamiento, un buen sistema de gobernabilidad y sistemas de protección al cliente.



Certificación de Protección al Cliente - Nivel Oro por Smart Campaign

Certificación que resalta el cumplimiento de los 7 principios de protección al cliente, incluyendo diseño adecuado de productos, prevención del sobreendeudamiento y mecanismos efectivos de resolución de quejas.



Premio Platino País 2023 y 3er puesto en Latinoamérica - Premio Disrupt

Crédito Mujer obtuvo el Premio Platino Perú y el tercer puesto de Latinoamérica en el Premio Disrupt a los Innovadores Financieros en las Américas.



Las campañas Tigres del Ahorros y Crédito Mujer recibieron 1 trofeo de Oro y 4 reconocimientos de Plata y Bronce respectivamente, en categorías como Banca y Finanzas, Cambio Positivo Bien Social y Equidad, Diversidad e Inclusión, e Innovación en Marketing.

Organización

Descripción



Fuimos incluidos en el top 100 del Ranking Global de Merco Talento. Ocupamos el sexto puesto entre las mejores empresas para atraer y retener talento del sector bancario.



Premio ESG y Sostenibilidad en la categoría Diversidad, Equidad e Inclusión

Reconocimiento del programa Mujeres Poderosas como iniciativa que promueve el empoderamiento de mujeres vulnerables a través de la educación e inclusión financiera.



Certificación Aequales

Obtención de la prestigiosa certificación Aequales por promover espacios laborales que impulsan la igualdad de género y la diversidad en todos los niveles de la organización.



Tercera edición de Empresas que Transforman el Perú 2023

Distinción al producto Crediagua por mejorar la calidad de vida de las personas con el financiamiento de mejoras sanitarias y renovación de componentes básicos en viviendas o locales comerciales.



Cuarta estrella del Programa “Huella de Carbono Perú” de MINAM

Logro de la Cuarta Estrella en diciembre de 2023 por colaborar con un proveedor estratégico en la medición y verificación de su Huella de Carbono, reforzando la gestión de GEI en la cadena de proveedores.

CAPÍTULO 5 NUESTRA GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD



CAPÍTULO 5

Nuestra gestión de sostenibilidad



La sostenibilidad es un componente central de nuestra manera de hacer negocios. Por eso, forma parte del primero de nuestros tres pilares estratégicos: Liderar la inclusión financiera e impulsar el progreso de los emprendedores de manera sostenible.

5.1. Gobierno de sostenibilidad e inclusión financiera

Para conducir la estrategia y desarrollar cada iniciativa transversal, constituimos un gobierno de sostenibilidad y contamos con el compromiso de toda la organización. Adicionalmente, contamos con lineamientos y políticas corporativas de Sostenibilidad, Derechos Humanos, Equidad de Género y Ambiente.

Hacen parte de esta estructura:

- ▶ El Comité de Gobierno Corporativo del Grupo Credicorp.
- ▶ El Comité de Desempeño Social y Ambiental del Directorio, donde participan miembros del directorio de Mibanco.

- ▶ Comité de Gestión de Mibanco.
- ▶ Desde este año contamos con 2 instancias adicionales:
 - ▶ La mesa ESG, que es el espacio de trabajo de los equipos de GDH, Administración, Marca y Sostenibilidad para desarrollar el plan de trabajo con foco en los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los cuales basamos nuestra estrategia, así como cultura y comunicación.
 - ▶ El Comité de Sostenibilidad donde participan los gerentes de división.
- ▶ Contamos con la Política de Gobierno Corporativo de Mibanco, la cual refleja el compromiso con nuestros accionistas y otros grupos de interés.

5.2. Estrategia de sostenibilidad

Para diseñar nuestra estrategia de sostenibilidad e integrarla en nuestro modelo de negocio consideramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y la Estrategia de Sostenibilidad Credicorp 2020-2025.

Ver la Estrategia de
Sostenibilidad Credicorp
2020 -2025

Aquí



Decidimos enfocarnos en 3 Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Igualdad de Género (ODS 5)



Reducción de las
Desigualdades (ODS 10)



Acción por el Clima (ODS 13)

A partir de estas bases, estructuramos nuestra estrategia en 4 plataformas: Inclusión Financiera, Ayudar a los Negocios a Crecer, Educación Financiera y Oportunidad y Productos para Mujeres. A eso se le suman distintas iniciativas que contribuyen a la visión del corporativo. Así, nuestra estrategia de sostenibilidad considera:



5.3. Plataformas ESG

5.3.1. Inclusión Financiera



La inclusión financiera es uno de nuestros pilares estratégicos. Para medir nuestro desempeño en este aspecto, utilizamos la evaluación del Rating Social y Ambiental realizada en el 2021. En ella se identificaron algunas oportunidades de mejora orientadas a generar un impacto significativo en la gestión del banco y en la vida de las personas.



Desafíos de nuestra gestión

Tenemos una gran oportunidad: elevar el acceso a productos y servicios financieros de un segmento de la población históricamente poco atendido y, de ese modo, mejorar su calidad de vida. Sin embargo, nos enfrentamos al reto de disminuir la desconfianza en las entidades financieras, sobre todo entre las personas de menores recursos. Las acciones ejecutadas son un avance en esa dirección, permitiéndonos acompañar a las personas en su desarrollo integral, a la vez que mantenemos una importante posición de mercado.



Nuestro desempeño

Nos propusimos	Logramos
 Alcanzar una calificación A en la evaluación del desempeño social de Mibanco.	La calificación A+ y la recertificación de Protección al Cliente - nivel Oro.
 Facilitar el acceso a crédito a las mujeres. Nuestra meta fue entregar 60,796 créditos.	Entregar 59,867 créditos. Además, robustecimos el producto Crédito Mujer a través de una oferta de valor integral con diversos beneficios en el marco del programa Mujeres Poderosas.

Perspectivas



- ▶ Fortalecer las Alianzas por la Inclusión con entidades públicas y privadas, así como la articulación de iniciativas en el banco a fin de ofrecer programas, productos y servicios más robustos.
- ▶ Desarrollar nuestros programas con un enfoque en la medición del impacto en la vida de las personas.
- ▶ Explorar alternativas de productos y servicios financieros o no financieros que respondan a las necesidades de aquellas personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

GRI 3-3

La plataforma Inclusión Financiera comprende 4 iniciativas: Crediagua, Programa A-Morosos, SIMI, y Bancarización Responsable.

5.3.1.1. Crediagua

Este producto financiero busca concientizar y sensibilizar a la población de bajos recursos sobre las mejoras sanitarias como aspectos clave para el bienestar y desarrollo familiar. Además, es una oportunidad para que las familias tengan acceso al sistema financiero y a sus servicios.

Hemos complementado nuestras acciones comerciales con activaciones y talleres informativos en organizaciones de base y pueblos jóvenes, lo que genera mayor conciencia sobre las mejoras sanitarias en la población.

Nuestro objetivo para el 2024 es llegar a 10,000 operaciones mensuales en promedio.

Indicadores clave



83,390

créditos otorgados



S/ 1,406,903,237

desembolsados



77,536

clientes accedieron a un crédito con Crediagua



4,531

clientes bancarizados por Crediagua

5.3.1.2. Programa A-Morosos

Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes que perdieron su capacidad de pago a reiniciar su espiral de progreso. Para ello, identificamos a los clientes castigados con intención de pago y activamos un convenio. Si participan en nuestros programas de educación financiera, tienen acceso a un nuevo crédito: Volver a Creer. Así recuperamos al cliente, lo reinsertamos en el sistema financiero y logramos que continúe con su espiral de progreso.

Indicadores clave

Año	Nº de convenios	Nº de clientes recuperados
2021	552	204
2022	1,164	330
2023	1,410	503

5.3.1.3. Programa SIMI

Nuestro compromiso de construir un país más igualitario no se limita a la inclusión de género, financiera y digital. También apostamos por la inclusión desde el lenguaje. Por eso creamos SIMI, una iniciativa que brinda orientación en idiomas originarios a los emprendedores. Hoy somos la primera entidad financiera en brindar este tipo de atención.

En el 2023, realizamos las siguientes acciones:

-  Identificamos las agencias que requieren una orientación en lenguas originarias.
-  Encuestamos al 91% de colaboradores sobre su conocimiento de estas lenguas.
-  Lanzamos una campaña sobre la orientación en idiomas originarios en 46 agencias de los territorios comerciales Sur y Centro e instalamos señalética bilingüe.
-  Realizamos un curso piloto de quechua Collao básico, con 120 participantes; 38 de ellos se graduaron.



Tradujimos 10 videos de educación financiera al quechua Collao que se encuentran en la plataforma Yevo. Los videos abarcan temas como elaboración de presupuesto, ahorro, inversión, acceso al crédito, entre otros.



Registramos la preferencia del idioma de atención de 132,000 clientes en los territorios comerciales Sur, Centro y Costa Sur. De ellos, 53,000 prefieren ser atendidos en una lengua originaria. Alcanzamos 82% de satisfacción en el T2B por parte de los colaboradores que trabajan en las agencias donde opera el Programa SIMI.





5.3.1.4. Bancarización responsable

Nuestro enfoque para la prestación de servicios financieros busca promover la inclusión financiera, la protección del cliente y la sostenibilidad tanto para el banco como para los emprendedores y microempresarios. A través de nuestras iniciativas, productos y servicios como microcréditos, productos del pasivo, asesoramiento y acompañamiento al cliente, mecanismos de transparencia de la información y cumplimiento de los principios de protección del cliente buscamos cumplir con esos objetivos.

Indicadores clave

Indicador	2021	2022	2023
Bancarización PDM (*)	18.40%	15.20%	11.66%

NO GRI IFD1



5.3.2. Ayuda a los negocios a crecer



Esta plataforma comprende 2 iniciativas: Juniy y Yevo.

5.3.2.1. Juniy: Canal de venta inclusiva

Juniy es un modelo de atención remota para el segmento microempresario. Abarca créditos menores de S/ 5,000, que no requieren de una agencia ni documentos físicos para el desembolso, lo que genera un proceso más ágil y seguro para nuestros clientes. El modelo incluye asesoría digital, educación financiera y una experiencia automatizada única.

Resultados Juniy 2023



En el 2023 el modelo estuvo desplegado en todo Lima, con 70 asesores y cerca de 20 mil clientes atendidos de manera remota.



5.3.2.2. Yevo

Plataforma web dedicada a acompañar a los emprendedores en el desarrollo de su negocio. Ofrece acceso a herramientas y servicios agrupados en 4 pilares: comunidad, educación, orquestación y servicios financieros. En promedio, 30,857 usuarios emplearon activamente la plataforma cada mes.

En el 2023, lanzamos la web app, alcanzando 10,752 afiliados, e incorporamos la funcionalidad de solicitud de apertura de cuentas de ahorro que complementan otras capacidades como el simulador de cuotas y contenidos de educación financiera.

Yevo

Resultados Yevo 2023



S/ 38,652,434

desembolsados acumulados totales. S/ 22,454,589 nuevos en el período 2023.



443,836

afiliados acumulados totales. 206,933 nuevos en el período 2023.



415,040

solicitudes crediticias totales. 194,928 nuevas en el período 2023.



5.3.3. Educación financiera



En Mibanco, promovemos que todos los colaboradores brinden información suficiente y adecuada sobre la oferta y el uso correcto de los productos, servicios y canales financieros. Por ello, proporcionamos a nuestros clientes una adecuada asesoría y orientación sobre el sistema financiero, además de los productos y servicios del banco.

Desplegamos diversos programas de Educación Financiera, a través de talleres presenciales, cursos virtuales vía WhatsApp y plataformas de e-learning, dirigidos a clientes y a no clientes. Asimismo, se desarrollaron capacitaciones sobre acciones de prevención frente al Fenómeno El Niño (FEN).

Ver acciones de prevención frente al Fenómeno El Niño (FEN).



Todos nuestros resultados son evaluados en el Comité de Desempeño Social y Ambiental. Asimismo, la auditoría del Rating Social y Ambiental nos permite medir el impacto de nuestras acciones en nuestros clientes y en la comunidad.

GRI 3-3

Nuestros resultados

Nos propusimos		Logramos	
	Capacitar a 300,000 clientes en educación financiera y gestión de negocios.		Capacitar 389,062 clientes únicos.
	Llegar a 450,000 capacitaciones en el año.		Realizar 660,394 capacitaciones
	Alcanzar un promedio mensual de 62% de participación de los asesores de negocios en la capacitación a clientes.		75% promedio de participación mensual. El 99% de asesores realizó al menos 1 capacitación en diciembre 2023.
	Obtener 67% en el índice de acompañamiento, que mide la bancarización responsable y la capacitación con impacto.		Un 73.94% en el índice de acompañamiento.

Iniciativas de educación financiera

Nuestras iniciativas en educación financiera son:



Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD)

Capacita y asesora a clientes en la gestión del negocio y las finanzas, a través de 4,780 asesores de negocio (AdN) de la red de agencias de Mibanco.



Mujeres Poderosas

Este programa busca la inclusión financiera de mujeres peruanas en situación de vulnerabilidad, pero comprometidas con su desarrollo, fortaleciendo las habilidades y conocimientos de líderes de organizaciones sociales.

[Ver programa](#)



Canal Whatsapp

Por ser la aplicación de mayor uso en el día a día de nuestros clientes, nos acercamos a ellos adaptando nuestra metodología de aprendizaje con el fin de brindar contenidos de educación financiera y contribuir al cierre de la brecha digital en este segmento.



Miconsultor

Programa en el que estudiantes universitarios asesoran a emprendedores sobre planes de negocio y marketing, fortaleciendo nuestra relación con ellos y desarrollando habilidades en los estudiantes.

Durante el 2023, participaron en el programa la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Universidad Andina de Cusco y la Universidad Católica San Pablo. Asimismo firmamos un convenio con la Universidad Continental en Huancayo, para desarrollar programas de Educación Financiera en las sedes donde tiene presencia durante el 2024.

Asimismo, hemos desarrollado junto con Certus un Programa de Educación Financiera dirigido a estudiantes y MYPES de las comunidades donde se encuentra esta institución educativa, y el Consultorio empresarial para MYPES de Puente Piedra junto con la Universidad Privada del Norte.

El próximo año, esperamos consolidar el despliegue de Miconsultor de forma descentralizada, robusteciendo la marca empleadora y la atracción de talento.



MYPES

Iniciativas y acciones a favor de emprendedores y emprendedoras a nivel nacional de la mano de distintos aliados públicos y privados.

[Ver programa](#)



Mejorando Mi Bodega (MMB)

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



Munay

A partir de este año Munay, ha convocado voluntarios para nutrir y fortalecer los distintos programas e iniciativas desplegados en favor de la comunidad, ya sea a través de espacios virtuales o presenciales.

[Ver programa](#)

Resultados de los programas

Capacitaciones *				Registros únicos **		
Programas	Capacitaciones a clientes	Capacitaciones a no clientes	Total Capacitaciones	Clientes capacitados	No clientes capacitados	Total clientes/no clientes
PBAFD	417,934	0	417,934	272,289	0	272,289
MMB	672	787	1,459	452	515	967
Cursos por WhatsApp	155,215	3,850	159,065	141,356	3,551	144,907
Miconsultor	812	5,103	5,915	528	3,843	4,371
YEVO	30,877	25,988	56,865	6,346	6,076	12,422
Mujeres Poderosas (Oli, Calidda, Techo, OQD)	5,419	10,077	15,496	4,391	8,686	13,077
MYPES (Mincetur, PNUD, Backus, Tasa, Sodexo, Municipios, etc.)	1,001	1,287	2,288	833	1,047	1,880
Ferias y otros eventos	531	841	1,372	529	840	1,369
Total	612,461	47,933	660,394	389,062	24,194	413,256

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

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

SASB FN-CB-240a.4

NO GRI EF1

Desafíos de nuestra gestión

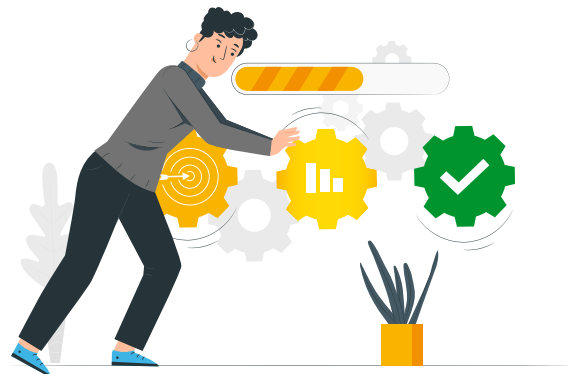
Llevar educación financiera a los emprendedores permite brindarles las herramientas básicas para un mayor entendimiento del sistema financiero, reduciendo al mismo tiempo el riesgo de caer en mora. Además, es una oportunidad de bancarización responsable; y para el banco, un diferencial potente frente a otras instituciones microfinancieras. Finalmente, reforzamos la relación del asesor de negocio con los clientes y mejoramos su acompañamiento.

Al promover un acercamiento al sistema financiero permitimos que las personas puedan enfrentar mejor las adversidades sociales, económicas, climáticas o de otra índole.

GRI 3-3 Educación financiera

Perspectivas

- ▶ Al 2026, capacitar al 70% de nuestra cartera de cliente de forma anual, a través de las distintas herramientas digitales desarrolladas.
- ▶ Medir el impacto económico de las capacitaciones.
- ▶ Desarrollar programas de emprendimiento en los que puedan participar aquellas socias de organizaciones sociales a las que brindamos educación financiera en el 2023.
- ▶ Diseñar y ejecutar capacitaciones en función a los *journey* del cliente.



5.3.4. Oportunidad de productos para mujeres



5.3.4.1. Crédito Mujer

Con el producto Crédito Mujer, seguimos cerrando brechas de género. Hacemos posible que más mujeres -sobre todo aquellas que están en la base de la pirámide- accedan a préstamos y otros servicios para alcanzar su libertad financiera. Este año lanzamos Mujeres Poderosas, una oferta integral que, aparte del crédito, incluye un seguro oncológico gratuito (Onco Mujer), la Cuenta Ahorro Mujer sin comisiones, orientación médica telefónica gratuita, acceso a programas y plataformas educativas (como la comunidad Emprende Mujer de Yevo y los cursos virtuales vía WhatsApp), así como alianzas con diversas entidades.

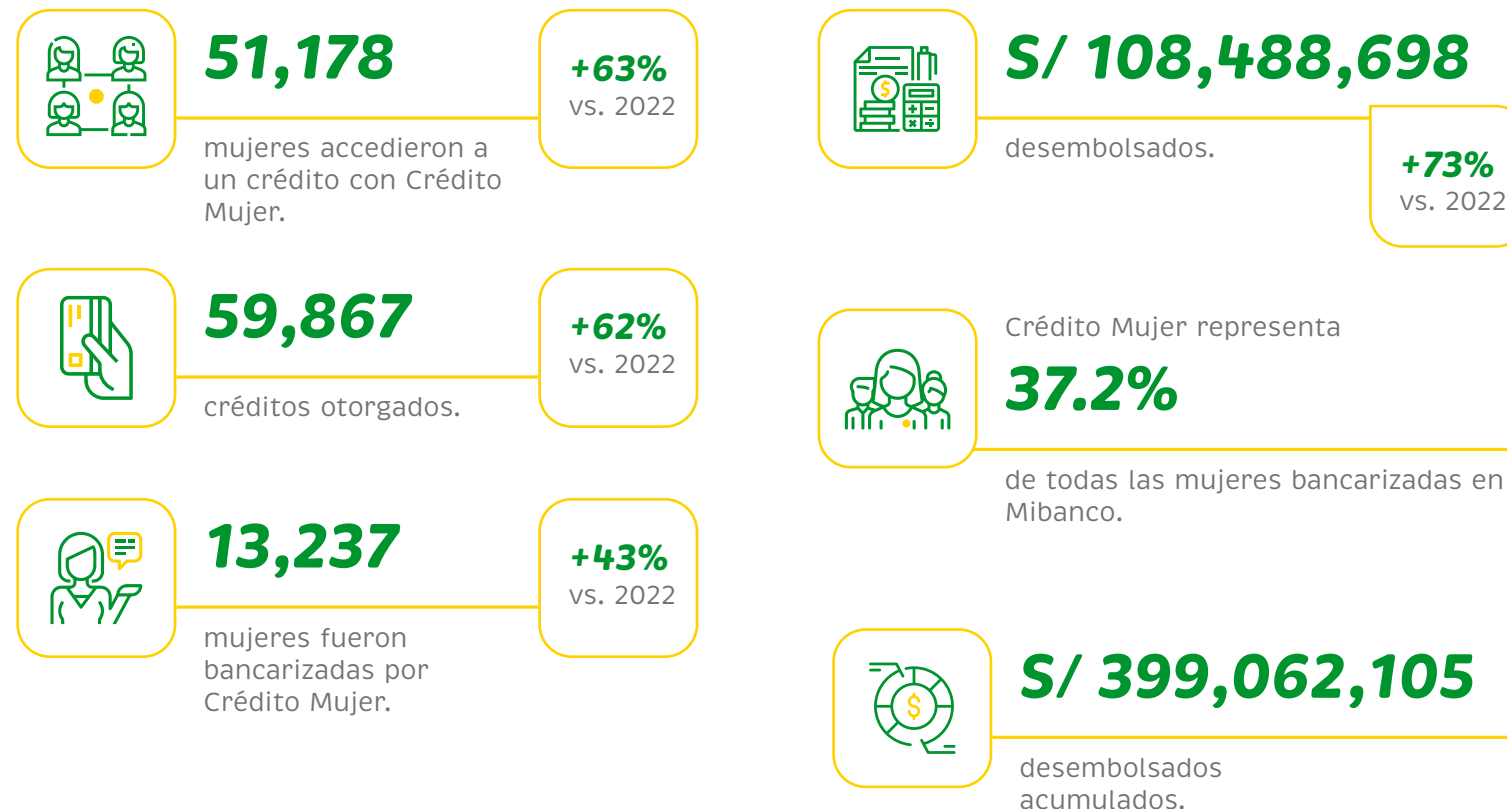
Las Ferias Mundo Mujer, realizadas en julio y setiembre de 2023, fueron espacios para informar sobre los servicios y beneficios de Mujeres Poderosas. Además, se ofrecieron vacunas, descarte de anemia, capacitaciones y premios.

Brindamos información de entidades aliadas como Pacífico Seguros, Backus, Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Calidda y Alicorp.

En 2023, las colocaciones de Crédito Mujer superaron niveles prepandemia, llegando a más de 6,000 operaciones mensuales. El producto contribuyó a bancarizar a más de 13,000 mujeres, lo que representa cerca del 37% de las mujeres bancarizadas en Mibanco. Para 2024, aspiramos a realizar 8,000 desembolsos mensuales en Crédito Mujer y que el 50% de las clientes que obtengan dichos préstamos tengan una Cuenta Ahorro Mujer.



Indicadores clave



5.4. Integrando la sostenibilidad en nuestra cultura y ADN

Desde el corporativo se definió una estrategia de 4 ejes para integrar de manera exitosa la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio.

Modelo de Gestión del Cambio en Sostenibilidad

Entendimiento y convicción

- **Comunicación:**
 - Informamos sobre los pilares estratégicos, conceptos e iniciativas sostenibles.
 - Soporte del frente Cultura, para alcanzar a nuestra red de AdN, staff y líderes.
- **Capacitación:**
 - Informamos sobre sostenibilidad como parte de la estrategia de onboarding.
 - Sesiones de capacitación en sostenibilidad para *senior leaders* y *middle managers*.

Mecanismos de refuerzo

- **Gobierno de sostenibilidad:**
 - Participamos en el SteerCo de Credicorp y desarrollamos la estructura de gobierno de sostenibilidad y la inclusión en la pirámide estratégica de indicadores ESG.
- **Líderes por empresa:**
 - Definimos los líderes de sostenibilidad.
- **Equipos plataformas:**
 - Definimos la participación de equipos de apoyo desde distintas áreas.

Conocimiento y habilidades

- Curso de Sostenibilidad para directores, *senior leaders* y *middle managers*.
- Credicorp proporcionó un toolkit de inclusión a las subsidiarias y algunos equipos bancarios para integrar un enfoque de inclusión en la gestión de proyectos.
- Involucramos a los equipos del banco en la gestión de sostenibilidad en las sesiones de trabajo de las plataformas y habilitadores.

Role Modeling

- **CEO y champions en acción:**
 - Líderes de sostenibilidad y voceros participan en eventos para comunicar nuestros logros en sostenibilidad.
- **Eventos externos:**
 - Destacamos nuestro compromiso con la inclusión financiera de las mujeres.
- **Comunicación corporativa:**
 - Destacamos el progreso de la sostenibilidad y su alineamiento con la estrategia de negocios en medios de comunicación.

5.5. Compromiso con la sociedad

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

Pilares estratégicos de sostenibilidad



Crear una economía más sostenible e inclusiva



Mejorar la salud financiera



Empoderar a nuestra gente para prosperar

Con el compromiso desde la Alta Gerencia de lograr que más peruanos y peruanas fortalezcan sus conocimientos en finanzas personales y de negocio, e impulsemos su inclusión financiera, este año hicimos énfasis en el trabajo con la población de la base de la pirámide, especialmente con las mujeres líderes y usuarias de organizaciones sociales tales como Ollas Comunes, Comedores Populares o Comités de Vaso de Leche. Para ello ha sido fundamental:

1

Gestión de alianzas con diferentes organizaciones y articulación con municipios y entidades del Estado.

2

Incorporación de tecnología para ampliar el alcance e impacto de los programas de **educación financiera** (Chatbots vía WhatsApp).

Educación financiera

3

Comprensión del perfil, necesidades y metas de las mujeres en organizaciones sociales, a las que dirigimos nuestros esfuerzos.



5.5.1. Alianzas para la inclusión y educación financiera



A través de alianzas con diversas organizaciones, pudimos llevar educación financiera y herramientas para la gestión de negocios mediante talleres presenciales, webinars y plataformas que facilitan el aprendizaje asíncrono.



Programa Mujeres Poderosas

Empoderar, educar e incluir financieramente a mujeres peruanas en situaciones vulnerables es el objetivo de este programa. Trabajamos con lideresas y usuarias de organizaciones sociales como Ollas Comunes, Comedores Populares y Comités de Vaso de Leche. Colaboramos con organizaciones como Cálidda, Fundación Oli, Socios en Salud y Techo para ampliar el alcance.



13,077

personas capacitadas.



1,028

organizaciones sociales impactadas capacitadas.

El programa incluye capacitación y desarrollo de habilidades, talleres presenciales y virtuales sobre Finanzas Personales, Digitalización, ahorro y ventas vía WhatsApp.

Dentro del programa implementamos iniciativas como: Vive la Olla, espacio de voluntariado donde colaboradores del banco, incluyendo miembros del Directorio y del Comité de Gestión, pasan una jornada de trabajo junto a las lideresas, preparando los alimentos y atendiendo a las personas de la comunidad. También participamos en el programa Ollas que Desarrollan, de Alicorp; y en el concurso Ideas que Transforman, de Cálidda.

En el 2024, esperamos iniciar conversaciones para el diseño de modelos de bancarización responsable dirigidos a perfiles vulnerables.



Acciones para el fortalecimiento de las MYPES

Realizamos talleres de educación financiera y herramientas de gestión en alianza con organizaciones como Mincetur, Produce y participación en eventos con municipios y empresas. Además, auspiciamos el Premio Mujer Artesana y facilitamos espacios con diferentes empresas para el despliegue del programa. Por último, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) nos invitó a participar de Innova tu Mercado, plataforma de alcance nacional para el impulso de la innovación y la digitalización de los mercados de abastos.

Nuestras alianzas

Organización	Descripción	
 Cálidda	Desarrollamos un programa de capacitación en Educación Financiera y Digital para 1331 mujeres líderesas de 468 comedores populares de lima, a través de 14 talleres presenciales y virtuales.	
 Fundación Oli	Brindamos talleres de Educación Financiera y Digital para 9,888 mujeres líderesas de 244 ollas comunes a través de talleres presenciales y virtuales.	
 Alicorp	Brindamos talleres sobre costeo para emprender a 88 socias de ollas comunes.	
 Buckner	Talleres de Educación Financiera a 34 mujeres de base de la pirámide en Cusco.	
 Lideresas Red Nacional de Ollas Comunes - VMT	Coordinamos con representantes de la Red Nacional de Ollas Comunes en Villa María del Triunfo para el despliegue de unos talleres de Educación financiera a 371 mujeres en el distrito.	
 Mujeres Power	Talleres sobre finanzas personales a 70 mujeres socias de ollas comunes.	
 Socios en Salud	Brindamos talleres de educación financiera y salud para 44 personas de comunidades vulnerables en Carabayllo.	
 Sodexo	Capacitaciones a 44 operarios que cuentan con emprendimientos familiares.	

Nuestras alianzas

Organización	Descripción
 Backus	Participación en ferias donde se difundió Educación Financiera, así como herramientas para 730 emprendedores.
 Cámara de Comercio de Poblaciones Indígenas	Brindamos talleres de Educación financiera a 30 representantes de poblaciones indígenas.
 Mincetur	Brindamos talleres de formación financiera y emprendimiento a 644 personas a través de ferias regionales y participamos de manera mensual en espacios virtuales de formación para artesanos.
 Municipios	Capacitaciones sobre Educación Financiera y Digitalización a 162 personas de ollas comunes y comedores populares.
 PNUD	En el marco del programa Innova Tu Mercado, brindamos talleres y asesorías sobre la gestión de negocios a 93 emprendedores de mercados de abastos.
 Produce	Capacitaciones sobre gestión de negocios a 143 personas.
 Tasa	Capacitaciones a 51 operarios que cuentan con emprendimientos familiares.
 Techo	Capacitaciones a 41 lideresas de organizaciones sociales sobre Educación Financiera y Digitalización.

5.5.2. Iniciativas para la acción social

Además de los programas y acciones detallados anteriormente, nos enfocamos en:

Acciones de prevención contra el FEN

Implementamos la campaña “Perú Preparado”, con el fin de capacitar y concientizar a las Mypes sobre la llegada del Fenómeno El Niño (FEN). De ese modo, fomentamos una cultura de prevención y reducimos el impacto del fenómeno climático en los negocios y viviendas a través de soluciones financieras.

Se desplegaron diferentes acciones que incluyeron capacitaciones a asesores y cursos para clientes, con infografías y videos, sobre cómo proteger su casa, negocio y su comunidad. Estos contenidos preventivos llegaron a 128,392 clientes a través de Whatsapp.

Además, junto a BCP, Pacífico, SANNA y YAPE desarrollamos ferias preventivas descentralizadas en Piura, Trujillo y Lima. Estas ferias contaron con la participación de

empresas aliadas y ofrecieron experiencias de prevención y aprendizaje bajo el lema “Con la camiseta siempre frente al Fenómeno El Niño” Los resultados fueron muy satisfactorios:



+ 2000

asistentes.



+ 6000

personas impactadas.



+ 750

horas de voluntariado.



+ 500

orientaciones médicas y nutricionales.



+ 700

despistajes de anemia.

Adicionalmente, nos unimos al programa Municipios Resilientes de Es Hoy y Escuela R, participando como facilitadores voluntarios para capacitar a funcionarios de la Municipalidad de Áncash en planes de prevención y reducción de desastres.



Estudios de conocimiento del cliente

Durante el 2023, llevamos a cabo diversos estudios para entender mejor las necesidades de nuestros clientes y la comunidad, impulsando acciones específicas basadas en los resultados obtenidos. Estos estudios incluyeron:



Capacitaciones FEN:

Evaluamos la percepción positiva de los clientes sobre los cursos ofrecidos para enfrentar el FEN.



Lideresas de Comedores Populares:

Comprendimos el perfil de las mujeres participantes en comedores populares a través de talleres de educación financiera.



Crédito Mujer Oncológico:

Validamos la comunicación y percepción del seguro oncológico asociado a Crédito Mujer.



Perfil de No Bancarizados:

Exploramos las necesidades, motivaciones y características de los no bancarizados, posibles clientes de Mibanco.

GRI 413-1

5.5.3. Programa de voluntariado Munay

En este programa, nuestros voluntarios y voluntarias brindan asesorías, mentorías o capacitaciones sobre emprendimiento, herramientas para la gestión de negocios o educación financiera a personas y microempresarios de todo el Perú.

Munay ha convocado voluntarios este año para fortalecer programas comunitarios, tanto en espacios virtuales como presenciales con aliados como Mincetur, PNUD y universidades en todo el país. Esto promueve la igualdad de oportunidades y una cultura de sostenibilidad entre los colaboradores, con impacto en la comunidad.

Además, los voluntarios han brindado charlas a estudiantes como parte del programa Miconsultor, contribuyendo a su desarrollo. También se llevó a cabo un programa de formación de facilitadores para mejorar las habilidades de 20 voluntarios en facilitación y manejo de grupos.

Nuestros resultados se encuentran en este capítulo en Alianzas para la inclusión y educación financiera y en iniciativas para la acción social.

En el 2024, esperamos articular esfuerzos con diversos actores para dar continuidad y consolidar aprendizajes que contribuyan a la inclusión financiera de organizaciones sociales.

GRI 413-1



1,623

Horas voluntarias

5,200

Beneficiarios

83

Voluntarios 2023

24

Regiones cubiertas



munay
Voluntariado Mibanco

Modelo de Gobierno de Proveedores

5.6. Desarrollo de proveedores

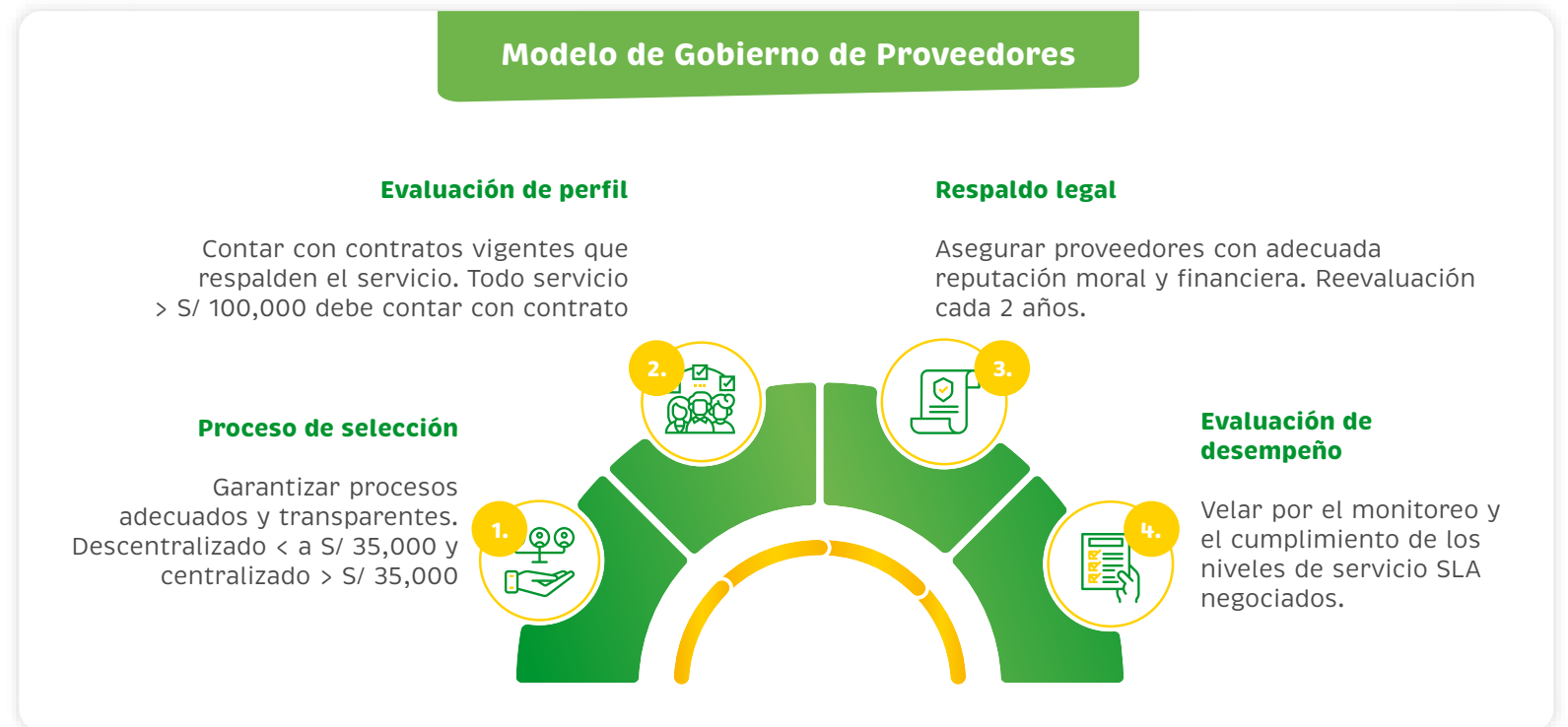
La Política de Proveedores orienta nuestra gestión, lo que nos permite prevenir impactos negativos y lograr eficiencia en nuestras operaciones. En 2023, aumentamos los ahorros, centralizamos las negociaciones, fortalecimos el respaldo legal e incrementamos la transparencia en la información.

5.6.1. Cadena de abastecimiento responsable

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

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

En el 2023 aplicamos un modelo de gobierno de proveedores que cubrió 4 frentes de trabajo:



Nuestros desempeño

Nos propusimos	Logramos
Gestionar pagos en menos de 15 días para el 90% de nuestros proveedores MYPE y préstamos para MYPE asociadas.	93% de proveedores bajo esta condición para mejorar su liquidez y evitar el <i>factoring</i>. Además, gestionamos préstamos para apoyar su crecimiento y estabilización de capital.

Desafíos de nuestra gestión

Seguimos una política de *multisourcing* para minimizar riesgos en la provisión de bienes y evitar la interrupción de servicios por la inestabilidad interna o externa. Establecemos cuotas de suministro y plazos de distribución con proveedores logísticos, asegurando la cobertura en todo el país.

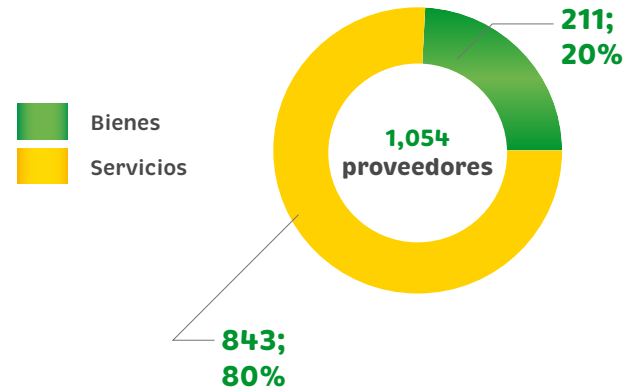
Perspectivas



- ▶ Aumentar la cantidad de proveedores MYPE en los principales proyectos o procesos del banco para convertirlos en aliados en nuestra cadena de suministros. Con ese objetivo, buscamos mejorar y simplificar la gestión de la relación comercial.
- ▶ Mejorar la gestión y cantidad de convenios digitales con entidades estatales para optimizar los procesos con las entidades emisoras de retenciones.
- ▶ Utilizar eficientemente los recursos financieros para cubrir más del 96% de los gastos e inversiones planificados.

GRI 3-3

Distribución de proveedores por tipo y monto



S/ 511,347,590

Monto facturado en el 2023

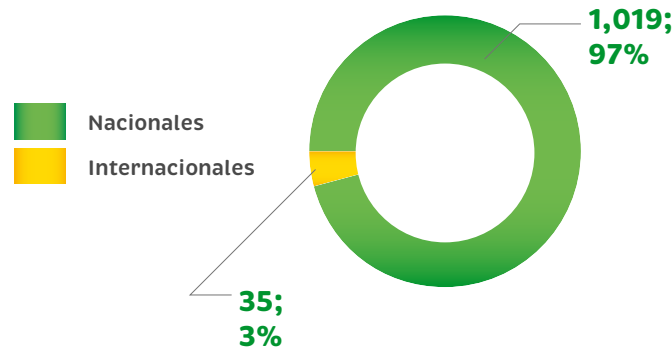


Bienes	S/ 102,269,518
Servicios	S/ 409,078,072

980

proveedores realizan labores esenciales para Mibanco

Proveedores nacionales vs. internacionales



En proveedores nacionales:

80% - 20%

es la proporción del valor, de servicios y bienes, respectivamente.

75% - 25%

es la proporción en cantidad, de servicios y bienes, respectivamente.



Nacionales ¹	S/ 450,677,016
Internacionales	S/ 60,670,574

GRI 2-6

GRI 2-8

GRI 204-1

¹Para Mibanco los proveedores locales son los proveedores nacionales.

5.6.2. Evaluación social y ambiental de los proveedores



Evaluación social de proveedores

Nuestro objetivo es mantener relaciones comerciales éticas y libres de actividades ilícitas y denuncias vinculadas al lavado de activos y al financiamiento del terrorismo (PLAFT). Comunicamos estos aspectos a través del Código de Conducta de Proveedores.

Evaluamos a nuestros proveedores en 2 frentes: interno, con tres filtros -cumplimiento, Sentinel y OCSE- vinculados a PLAFT, deudas e impedimentos de contratación con el Estado. El frente externo pone el foco en aspectos éticos y sociales (incluye derechos humanos, PLAFT y responsabilidad social)

A través del proceso de homologación evaluamos a 104 proveedores, de los cuales 89 alcanzaron un puntaje mayor o igual que 80%.

3-3 414-1



Evaluación ambiental de proveedores

Nuestra meta es lograr que 50 proveedores en el corto plazo, 75 proveedores en el mediano y 100 proveedores en el largo plazo superen los 80 puntos en las evaluaciones ambientales. Para ello, aplicamos un proceso de homologación para identificar proveedores con prácticas ambientales verificables: contar con un sistema de gestión ambiental, capacitación ambiental, plan de respuesta ante emergencias, prácticas de eficiencia de agua y energía, reciclaje de papel y gestión de residuos.

En el 2023, 57 proveedores han alcanzado este estándar.



308-1

5.6.3. Derechos humanos en la cadena de abastecimiento

Nuestros compromisos en materia de derechos humanos con nuestros proveedores aparecen en nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos (DDHH). Nuestros proveedores deben adherirse y cumplir estrictamente las leyes y reglamentaciones vigentes del lugar donde realicen sus operaciones y trabajar en todo momento dentro del marco legal correspondiente. Así lo establecemos en nuestros contratos y en el código de conducta de proveedores.

Fomentamos que nuestros proveedores tengan sus propios lineamientos en DDHH, difundimos sus buenas prácticas, y los capacitamos en salud y seguridad en el trabajo, así como en el uso de la línea ética (Alerta GenÉtica).

En el 2023 no hemos tenido alertas de proveedores o contratistas con riesgo de contratación de trabajo infantil o forzoso ni incidencias en derechos humanos en general.

Perspectivas



Continuar implementando medidas como la actualización constante de la información de los proveedores para evaluar su continuidad y la homologación de proveedores para validar sus procesos internos. Adicionalmente, llevar a cabo procesos de cumplimiento y auditoría para asegurar el cumplimiento de buenas prácticas en nuestras operaciones.

GRI 3-3

GRI 407-1

GRI 408-1

GRI 409-1



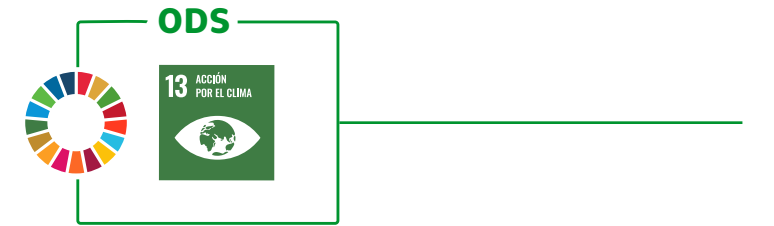
5.7. Desempeño Ambiental

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

El equipo de sostenibilidad ambiental forma parte del Comité de Sostenibilidad. Busca promover la concientización ambiental en el marco de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, da seguimiento al plan de gestión ambiental y a iniciativas de conservación y cuidado del ambiente, incluyendo la gestión de residuos, la cultura ambiental y la medición de nuestra huella de carbono. A través de este órgano damos cumplimiento a nuestros compromisos ambientales, los cuales se pueden ver en la Política Ambiental.

Ver la
Política Ambiental

Aquí



Un componente importante de nuestra gestión es la capacitación en temas ambientales. En este aspecto, aprovechamos la Semana de la Educación Ambiental, que se realiza cada cuarta semana de octubre, para recordar que el cuidado de nuestro planeta es imprescindible y el papel que tenemos en la protección del ambiente es tarea de todos.



Nuestros resultados

Nos propusimos	Desempeño
Ecoeficiencia: Gestionar responsablemente los consumos de agua, energía, uso de materiales y residuos	- Optimizar la compra de papel blanco con un producto de menor gramaje para la formatería. - Instalar sensores IoT para el monitoreo de agua en 33 agencias a nivel nacional. Registramos el consumo en m³ y per cápita y no identificamos impactos negativos significativos. - Duplicar la cantidad de agencias con paneles solares, alcanzando 44. - Renovar el parque de aire acondicionado con tecnología ecoeficiente. - Instalar un sistema de monitoreo en tiempo real del consumo de energía en agencias prioritarias. - Implementar un modelo de gestión de residuos en Hatun Wasi y 3 agencias representativas. - Realizar una reciclación en Hatun Wasi y en 150 agencias priorizadas. - Fortalecer la gestión de residuos sólidos y reciclaje en el 2023 mediante alianzas con Ciudad Saludable, Aniquem, TuEco, Traperos de Emaús, ReciclaLatam y el Ministerio del Ambiente (MINAM). - Implementar el modelo Waste Management en 75 agencias de Lima y Callao, con capacitación para el personal y colaboradores sobre buenas prácticas de separación y reciclaje, iniciativa alineada con el programa ReciclaYa del MINAM. Los recursos provenientes del reciclaje se destinan a favorecer poblaciones vulnerables.
Emisiones (huella de carbono): Asegurar una correcta medición	- Mejoramos la medición de huella de carbono asociada a residuos, mediante un estudio de caracterización de residuos en agencias priorizadas. - Obtuvimos la 3ª y 4ª estrella del MINAM

Desafíos de nuestra gestión

Identificamos el posible aumento de consumo energético y la escasez de agua por fenómenos climáticos. Internamente, tenemos pendiente la mejora en la disposición de residuos. Frente a ellos, estamos utilizando energía renovable en la oficina principal mediante un contrato de cliente libre para reducir emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), y, participamos en programas estatales de segregación y reciclaje de residuos. Aunque no tenemos un proceso para identificar impactos negativos asociados al consumo del agua, implementamos procesos para la medición y para identificar posibles casos de fugas de agua y atenderlo dentro del plazo establecido.

Perspectivas



- ▶ En el 2024, fortaleceremos el modelo de gestión de residuos en Lima y lo ampliaremos a provincia, adoptando principios de economía circular en la gestión de residuos electrónicos.
- ▶ Realizaremos campañas de concientización para que los colaboradores adopten prácticas de ecoeficiencia y planeamos reducir el consumo energético en agencias prioritarias mediante la renovación de aires acondicionados y la instalación de luminarias LED.
- ▶ Implementaremos un plan de capacitación en sostenibilidad para proveedores, clientes y colaboradores, incorporando criterios ambientales en el modelo de compras.

GRI 3-3



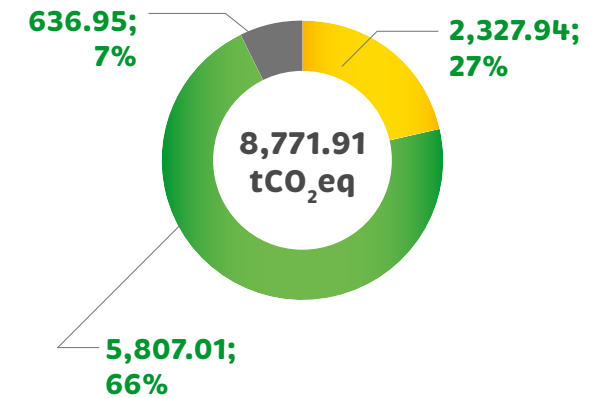
5.7.1. Gestión de huella de carbono

Nos comprometemos con la carbono neutralidad para 2032, identificando y reduciendo emisiones clave. Realizamos mediciones trimestrales según estándares ISO 14064-1 y la plataforma Huella del Carbono Perú, auditadas externamente.

Más información ver Inventario de GEI 2023, en anexos.



Emisiones GEI



Alcance 1 Alcance 2 Alcance 3

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

5.7.2. Ecoeficiencia institucional

Consumo de energía



45,722.6 GJ

de energía consumida.



Consumo de energía por colaborador

84.20 KWH

-3% vs 2022.



939.5 GJ

de energía renovable producida a través de paneles solares en 44 agencias.

55.77 tCo₂eq

mitigadas.

GRI 302-1

Consumo de agua



112,492.27 m³

de agua consumida.



Consumo de agua por colaborador

11.35 m³

-3,4% vs 2022.

No se diferencia el consumo de agua en zonas de estrés hídrico, dado que en nuestro sector el consumo de agua no representa un impacto significativo.

GRI 303-5

Consumo de materiales

Auditamos la medición de papel (comprado y utilizado), nuestro principal impacto en materiales, en oficina central y agencias, para operaciones.



210,449.56 kg

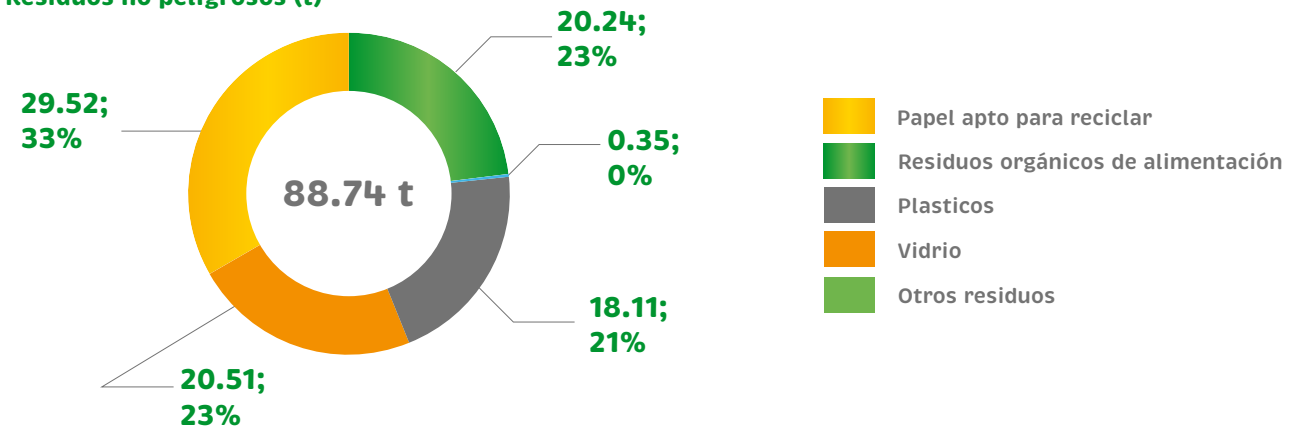
de papel.

-15.7%
vs. 2022

GRI 301-1

Gestión de residuos

Residuos no peligrosos (t)



- Papel apto para reciclar
- Residuos orgánicos de alimentación
- Plásticos
- Vidrio
- Otros residuos



Generamos 44.05 t de residuos peligrosos, gestionados por el servicio municipal, y también generamos 33.05 t de residuos que son valorizados para su disposición final fuera del banco.

GRI 306-3

GRI 306-4

GRI 306-5

CAPÍTULO 6 NUESTROS CLIENTES



CAPÍTULO 6

Nuestros clientes

6.1. Estrategia de comunicación con clientes

Durante el 2023, buscamos fortalecer nuestro posicionamiento en el territorio de “desarrollo inclusivo”. Comprometidos a ser la voz del emprendedor peruano, abordamos aquellas barreras que frenan su desarrollo y visibilizamos sus logros. Nos distingue una comunicación valiente y diferencial, lo que nos ha permitido ser reconocidos por nuestro público objetivo como la entidad N° 1 en recordación espontánea (62%) y en consideración de compra (50%). Además, hemos recibido diversas distinciones en la industria publicitaria, entre los que destacan 5 premios Effies en el último año.

En el 2023, cumplimos 25 años de trayectoria. Esta fue una valiosa oportunidad para resaltar el aporte de Mibanco a la sociedad y al desarrollo del país, y para reforzar así la recordación, la reputación y el vínculo del banco con sus stakeholders: clientes, colaboradores y líderes de opinión.

Nuestras campañas



Aniversario 25 años:

- ▶ Para capitalizar el aniversario, creamos un concepto paraguas y el sello 25 Años, que nos acompañó en todas nuestras comunicaciones. Lanzamos videos de clientes actuales que obtuvieron su primer crédito con Mibanco hace 25 años. Para fortalecer el sentimiento de orgullo, se hizo lo mismo con colaboradores que también cumplían 25 años desarrollando su propia historia de progreso profesional en Mibanco.



Perú Preparado:

- ▶ Desarrollada en el último trimestre frente el gran impacto de la naturaleza en los negocios de los emprendedores. Por ello, buscamos desplegar una acción potente que mostrara nuestro compromiso con los emprendedores más allá del crédito. Esta campaña desarrollada con Inteligencia Artificial buscó crear conciencia sobre la cultura de prevención ante desastres naturales.



Con la camiseta siempre:

- ▶ Iniciativa desarrollada junto con el BCP y Pacífico con el objetivo de minimizar el impacto económico y material del Fenómeno del Niño en nuestros clientes. La campaña alentaba la unión y preparación de los peruanos frente al Fenómeno El Niño, y visibilizó cómo las empresas del grupo acompañan a la población a través de la comunicación y la educación financiera. Esta campaña se mantendrá vigente hasta el primer trimestre del 2024, emitiendo consejos preventivos y sensibilizando a la población.

[Ver Camiseta Siempre](#)





Campaña Cuestión de Confianza:

- ▶ Buscamos visibilizar nuestras opciones de ahorro a un segmento de la población que desea rentabilizar su dinero en una entidad financiera. La campaña obtuvo un buen nivel de recordación y aceptación, tanto en televisión como en redes. Los niveles de recordación espontánea pasaron de 9% a 21% entre quienes fueron impactados con la campaña y la consideración para obtener un depósito a plazo fijo con Mibanco también se elevó en 5%.



Movimiento Regala Emprendimiento

- ▶ Campaña navideña cuando decidimos regalar con propósito. Este movimiento invitaba a que todos los peruanos compremos regalos por Navidad a pequeños emprendedores y los ayudemos a vender más en esta época del año. Esta actividad alcanzó a más de 5 millones de peruanos, generó más de 130 mil interacciones en redes sociales y logró que 36 influenciadores emprendedores amplificaran el mensaje de manera orgánica, reflejo de una respuesta positiva hacia la marca y la iniciativa.

6.2. Experiencia del cliente

Nos enfocamos en mejorar la vida de las personas y promover el progreso. Para lograrlo, ponemos la Experiencia del Cliente y del Colaborador en el centro de todas nuestras decisiones. Esto se refleja en nuestro compromiso constante con 3 objetivos clave: Nivelar la Cancha, Experiencia YaNoYa y Transformación del Modelo.

Este año trabajamos en diferentes iniciativas que contribuyen a mejorar la experiencia de nuestros clientes.

a.

Desplegamos nuevos modelos de atención para los principales segmentos (micro, pequeño y mediano emprendedor):

Juniy, Emprendedor y Gran Emprendedor, con una propuesta de valor desde 4 dimensiones: asesor de negocios, canales físicos, canales digitales y experiencia, adaptadas a las necesidades y expectativas de cada cliente.

b.

Creamos un Protocolo de Presentaciones para mejorar el primer contacto entre el asesor de negocios y su nuevo cliente.

De ese modo, elevamos el NPS, ya que los que conocen a su asesor tienen un NPS 3 veces mayor que los que aún no lo conocen.

c.

Actuamos rápidamente en situaciones críticas para nuestros clientes:

Ofrecimos soluciones para los negocios afectados durante protestas en el sur, implementamos el producto Reconstruye ante lluvias en el norte y organizamos capacitaciones para el Fenómeno de El Niño en el cuarto trimestre. Nuestro objetivo es apoyar a los emprendedores y minimizar el impacto de estas situaciones en su crecimiento.

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos	
	Superar el 80% de clientes que confirman la visita de relacionamiento.		364 mil visitas a nivel nacional. Alcanzamos un 70% de confirmaciones de parte de nuestros clientes.
	Desarrollar capacitaciones en CX.		Capacitar a todos los colaboradores que trabajan en los modelos Juniy, Emprendedor y Gran Emprendedor en ejes y protocolos de atención. Todos los colaboradores nuevos recibieron capacitación en experiencia del cliente.
	Mejorar nuestra evaluación en cliente incógnito.		Una calificación de 71.6%, en promedio, en satisfacción en la atención de las agencias. Ello supuso una mejora de 5.8% sobre la medición 2022.
	Alcanzar una participación del 70% de colaboradores en el espacio de capacitación Clínica de Experiencia: Espacio YaNoYa.		72% promedio mensual de participación de nuestros colaboradores por cada una de las agencias a nivel nacional (negocios + soporte).

Desafíos de nuestra gestión

Nuestros principales desafíos se originan por la coyuntura social que vive el país, la cual afecta negativamente el flujo financiero y el crecimiento de los emprendedores. Frente a ello fortalecimos la relación asesor-cliente, un mejor perfilamiento y productos pensados en su crecimiento.

Perspectivas

- ▶ Implementar proyectos y estrategias integrales para mejorar la relación con los clientes y optimizar la atención en las agencias.
- ▶ Implementar un sistema de medición de la satisfacción del cliente en ventanilla y plataforma. Planeamos gestionar las alertas de insatisfacción mediante el procedimiento Alerta Detractor y abordando las barreras para el uso de canales digitales para mejorar la experiencia del cliente.

GRI 3-3

Indicadores clave



Cerramos el 2023 con 40% en el NPS en el último trimestre. Esta mejora se registró gracias a las iniciativas antes descritas, y a la campaña Imparables NPS, en la cual premiamos a la agencia que brinda la mejor experiencia.

NO GRI EC1

6.3. Protección del cliente

Hemos implementado la herramienta de Gestión de Desempeño Social, usada en la industria de las microfinanzas para medir el logro del propósito y aspiración, sobre la base de altos estándares mundiales como el Social Performance Task Force.

Asimismo, desde el 2019, contamos con la certificación *Smart Campaign*, de Protección del Cliente. Además, como ya hemos indicado, este año alcanzamos la Certificación - Nivel Oro, que resalta el cumplimiento de los 7 principios de protección al cliente:



Asimismo, en la evaluación del Rating Social y Ambiental obtuvimos la calificación A+, lo cual evidencia la efectividad en el logro de nuestros objetivos sociales.

Estos reconocimientos confirman que estamos aplicando adecuadamente los principios de protección del cliente y que tratamos a los clientes de manera justa.

GRI 3-3

6.3.1. Transparencia de la información

En Mibanco, contamos con políticas y manuales para garantizar una comunicación transparente y en línea con las regulaciones. Todas las comunicaciones sobre nuestros productos, tanto en medios como en canales de atención, deben ser aprobadas antes de su publicación. Esto asegura el cumplimiento de los lineamientos de publicidad de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y de autorregulación del Sistema de Relaciones con el Consumidor de ASBANC, del cual somos adherentes sujetos a evaluación mensual.

GRI 417-1

Nuestro objetivo es establecer medidas que aseguren una conducta de mercado adecuada, alineada con nuestra cultura organizacional. Logramos una alta participación en capacitaciones y evaluaciones (97%), cumplimos con altos estándares en el centro de atención telefónica (86%) y ofrecimos cursos específicos sobre conducta de mercado para los colaboradores relacionados con el diseño y oferta de productos y servicios.

Nuestros desafíos

Nos centramos en abordar de manera proactiva los desafíos asociados con la transparencia de la información. Esto implica anticiparnos a una mayor presión regulatoria, requisitos de información más estrictos y la complejidad creciente de las observaciones a subsanar. Al mismo tiempo, estamos atentos al fortalecimiento de la supervisión por parte de la SBS, al aumento de la transaccionalidad y a la menor tolerancia del consumidor hacia los cobros de tasas y comisiones.

GRI 3-3

En el 2023, registramos una observación de “Riesgo Bajo” por el producto Compra de Deuda. La razón es que, en la web y en el tarifario, no se mencionaba que el producto puede ofrecerse con garantía. Además, la Gerencia de Relaciones al Consumidor de ASBANC observó la publicidad del producto Cuenta a Plazo. No obstante, ello no impacta en temas regulatorios sino en el lineamiento de autorregulación bancaria.

GRI 417-2

GRI 417-3

Perspectivas



- ▶ Establecer una matriz de riesgos en Conducta de Mercado para abordar aspectos críticos y reevaluar los monitoreos para evitar observaciones y sanciones del regulador.
- ▶ Facilitar foros de interacción con áreas aliadas, como reclamos, para mejorar prácticas y eliminar causas raíz de los reclamos de los clientes.



6.3.2. Salud y seguridad del cliente

Contamos con el Procedimiento de Seguridad Integral de Seguridad Física y con el Manual de Seguridad Física Mibanco y cumplimos con las normas de seguridad dictadas por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) y por la SBS. Además, realizamos capacitaciones en el funcionamiento de las brigadas de emergencia y auditorías de seguridad en agencias; y equipamos nuestras agencias con paneles de alarmas, cerraduras y cámaras IP. Todas las agencias que manejan efectivo (78% de la red) cuentan con vigilancia privada y servicio de videovigilancia .

GRI 416-1

En el 2023, dimos continuidad a las medidas de seguridad física relacionadas a la emergencia sanitaria y a las nuevas regulaciones del gobierno. Debido a la coyuntura político-social presentada a fines del 2022 e inicios del 2023, fortalecimos la capacitación y los controles de nuestros servicios de vigilancia y monitoreo en la zona sur del país y en Lima.



Actualmente estamos desarrollando un proyecto de actualización de tecnología de videovigilancia en agencias, para mejorar la calidad de video e incluir módulos como conteo de personas, tiempo de espera, entre otros.

GRI 3-3

En este periodo presentamos 7 casos de incumplimiento a la normativa que resultaron en el pago de sanciones por un monto de 30,107.25 soles. Los casos están vinculados principalmente a cuestiones de infraestructura (Gestión de Activos Fijos y Control de Consumo).

GRI 416-2

6.3.3. Sobreendeudamiento

El control de sobreendeudamiento se hace en las distintas etapas del proceso crediticio. Dentro de la admisión de créditos realizamos las siguientes acciones:

Contamos con una metodología actualizada mensualmente para identificar a clientes sobreendeudados y en peligro de serlo para retirarlos del flujo crediticio.

Establecemos topes de capacidad de pago durante el otorgamiento de préstamos (ratio hasta 85%), adaptados al riesgo del cliente.

Monitoreamos las variaciones en las ventas o salarios de los clientes para ajustar las evaluaciones de riesgo y evitar préstamos excesivos.

Actualizamos los estados financieros de los clientes en la cobranza para ajustar nuestras estrategias.

Realizamos seguimiento mensual interno y trimestral al Directorio para informar sobre el estado de los créditos.

Proporcionamos información transparente sobre plazos y tasas en nuestro catálogo de productos y servicios, disponible en nuestra página web y oficinas.

Hemos incorporado controles en la variación de ventas o salarios de nuestros clientes. Informamos al asesor en caso hubiera una variación con el fin de hacer una evaluación correcta al cliente y evitar darle préstamos por encima de su capacidad de pago.

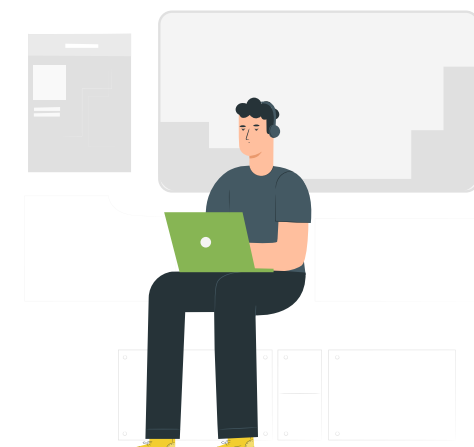
NO GRI PC1

6.3.4. Protección de la información

Abordamos este principio desde 2 frentes: la protección de datos personales de los clientes y la ciberseguridad.

6.3.4.1. Programa de Protección de datos personales

El Programa de Protección de Datos Personales garantiza la privacidad y seguridad de la información de clientes, colaboradores, proveedores y terceros. El programa sigue las políticas corporativas y procedimientos internos, asegura el cumplimiento de obligaciones normativas, identifica riesgos y controles y promueve mejores prácticas en el manejo de datos personales.



Para cumplir con el programa realizamos:

-  Actualización de manuales y procedimientos internos.
-  Monitoreo de procesos respecto de derechos protegidos y tratamiento de datos personales.
-  Implementación de controles lógicos y medidas de seguridad en aplicaciones.
-  Refuerzo del conocimiento sobre la actividad fiscalizadora del regulador.
-  Comités de seguimiento con la Gerencia General y Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo.

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos
	Un uso adecuado de los datos personales.	Actualizar la Política Corporativa de Protección de Datos Personales.
	Atender los derechos protegidos.	Incorporar la marca de consentimiento en el proceso de registro y alta del cliente en las agencias, y en el formato de actualización para los asesores de negocio.
	Mejorar la experiencia del usuario digital.	Implementar una precalificación en línea.
	Tener un equipo más capacitado.	Capacitar a las tribus en protección de datos.
	Mejorar la calidad de información de las bases.	Intercambiar información con las empresas del grupo.

Desafíos de nuestra gestión

Estamos evaluando herramientas para dar cumplimiento a las normas de videovigilancia con una adecuada infraestructura tecnológica y recursos. Además, realizamos monitoreos y controles de calidad y aplicación de sanciones para abordar el riesgo potencial asociado al uso indebido de información por parte de terceros encargados del tratamiento de datos personales.

Perspectivas



- En el 2024, planteamos la actualización de la cláusula corporativa para usos adicionales, capacitaciones y comunicados sobre el consentimiento y la atención de derechos protegidos, la creación de una guía de procedimiento para la atención de estos derechos y el establecimiento de lineamientos para terceros encargados del tratamiento de datos personales.

GRI 3-3

Indicadores clave

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

Indicador	2022	2023
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.	3	0
Reclamaciones de autoridades regulatorias.	0	2

GRI 418-1



6.3.4.2. Programa de Ciberseguridad

Nuestro programa de Ciberseguridad cumple con las normativas de la SBS relacionadas con la Seguridad de la Información, por la ISO 27001 (ISMS) y la Ley de Protección de Datos Personales. Contamos con políticas y lineamientos específicos para la protección de datos, así como la implementación del marco Cibersecurity Framework del NIST (Instituto Nacional de Estándares y Tecnología).

El programa de Ciberseguridad asegura la protección de la información del banco y de los clientes. Mide el cumplimiento a través del seguimiento de las metas establecidas en 9 frentes, que incluyen el cumplimiento del marco FFIEC-CAT y la gestión de vulnerabilidades a través de evaluaciones de Ethical Hacking corporativo a demanda y herramientas de monitoreo.

Llevamos a cabo evaluaciones de riesgo de seguridad a los procesos, cambios y nuevos productos bajo la metodología de Gestión de Riesgos y validamos el cumplimiento de habilitadores de ciberseguridad para las aplicaciones desarrolladas por los squads del banco.

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos	
	Incrementar la seguridad en los desarrollos ágiles del banco.	Asegurar el cumplimiento del 100% de los habilitadores de ciberseguridad necesarios.	
	Cumplir los controles de ciberseguridad FFIEC-CAT.	Asegurar el cumplimiento del 95% de dicho marco.	
	Gestionar oportunamente las vulnerabilidades identificadas en los activos tecnológicos.	- Implementar herramientas y procesos para el seguimiento de los planes de acción establecidos. - Recibimos 951 alertas de seguridad a través del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) la mayoría referida al reconocimiento de vulnerabilidades las cuales fueron gestionadas con éxito. - No se registraron incidentes de seguridad relevantes. Contamos con proveedores para el monitoreo de protección de marca y de fuga de información.	

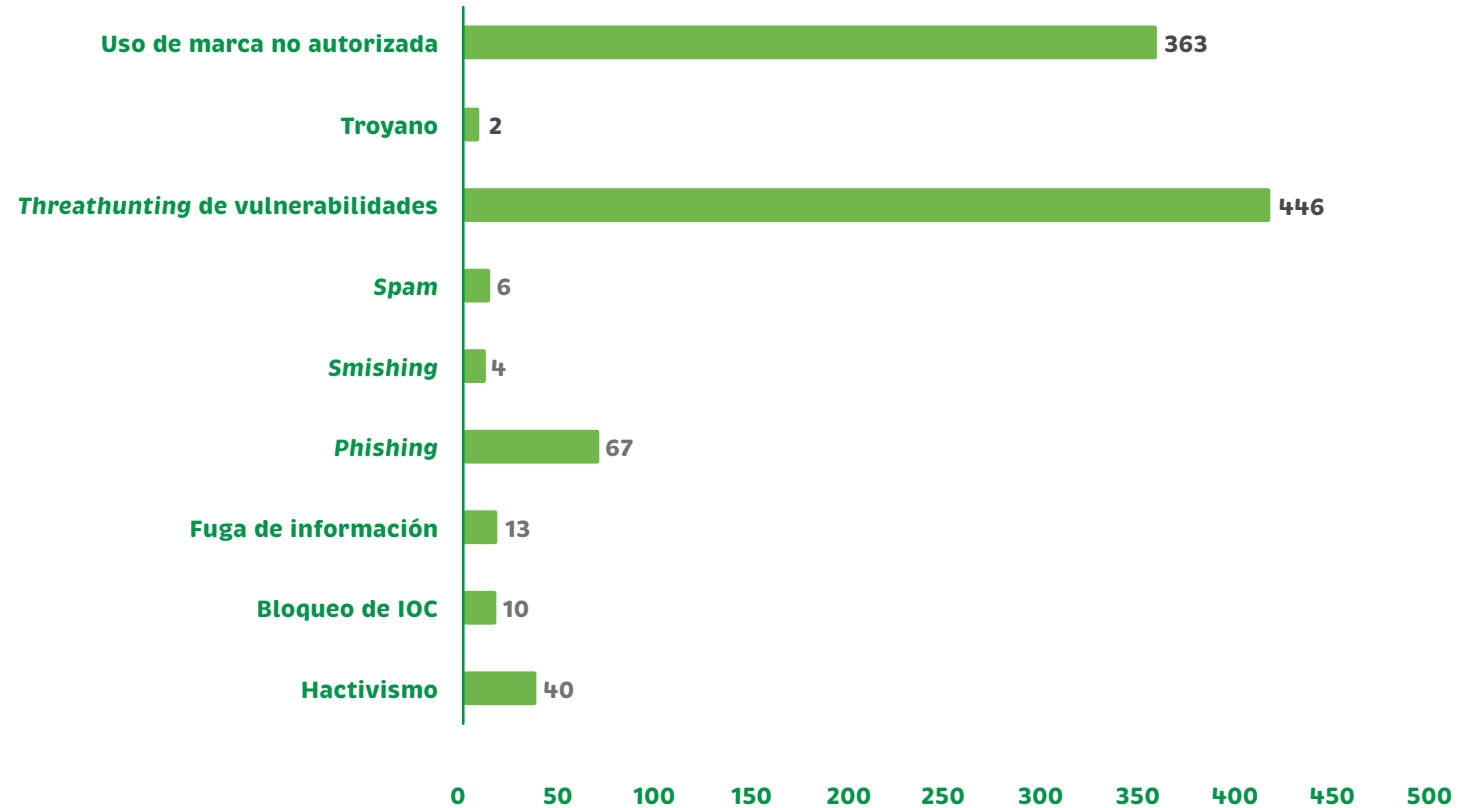
Desafíos de nuestra gestión

- ▶ Prevenir ataques de ingeniería social y código malicioso. Para ello, mejoramos la conciencia de ciberseguridad de nuestro equipo e implementamos mecanismos de detección y solución.
- ▶ Elevar la efectividad de los controles de seguridad de los proveedores que procesan información del banco. Con ese objetivo realizaremos evaluaciones de su funcionamiento.

GRI 3-3



Alertas de seguridad



6.3.5. Canales de reclamación

Contamos con un proceso de atención de reclamos a través de 3 canales de atención: banca por teléfono, red de oficinas y medios digitales (web). El proceso consiste en:

Registro del reclamo:

Provee un código de seguimiento y establece los plazos de atención.

Análisis del reclamo para la recopilación de la información necesaria.

Explicación de la situación al cliente a través del envío de una carta.

Respuesta al cliente, comunicada a través del medio elegido, ya sea en la agencia, por correo electrónico o por teléfono.

Este mecanismo se informa a través de afiches en todas nuestras agencias a nivel nacional, así como en nuestro sitio web. En este espacio online, detallamos la cantidad de reclamos atendidos por trimestre y año, instrucciones de cómo presentar un reclamo o requerimiento, los plazos de atención y qué hacer en caso de no estar de acuerdo con la respuesta.

Además, nuestro equipo de Post Venta Clientes informa trimestralmente a la Gerencia General sobre los principales motivos de reclamos y las acciones tomadas para abordarlos, además de los principales indicadores de gestión.

Para garantizar una atención eficaz, contamos con sistemas de seguimiento que nos permiten

cumplir con los plazos de atención regulatorios, mantener altos estándares de calidad y revisar continuamente nuestra performance en la atención al cliente.

A partir de octubre se lleva un registro de las quejas aparte de reclamos, de acuerdo con lo indicado por la SBS en su Resolución N°3240-2023.



Indicadores clave



GRI 2-25



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



ALERTA DETRACTOR

Procedimiento de recuperación de servicio en clientes que han presentado queja sobre la calidad de atención en agencias.

El procedimiento consiste en:

1. Los líderes de las agencias reciben la alerta con los datos del cliente y recomendaciones de mejora.
2. Visitan o llaman a los clientes para disculpase por los inconvenientes e indagar detalles sobre la situación en cuestión.
3. Cierran el proceso reuniéndose con su equipo para reflexionar sobre el caso.
4. Este proceso aplica también al equipo de Cobranzas, para que revisen los lineamientos de calidad de atención con los proveedores que realizan las llamadas de recordatorios de pago.

6.4. Financiamiento responsable

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

Lineamientos crediticios alineados a ESG

Manual y metodología crediticia

Actividades restringidas para recibir un crédito:

- ▶ Las de naturaleza ilegal, altamente especulativa, y las que atentan contra el ambiente.
- ▶ Las que atentan contra los derechos humanos y laborales, que no respetan la prohibición de trabajo forzado o explotación sobre todo a menores de edad, que ejerzan discriminación en materia de empleo y ocupación.



Políticas internas

- ▶ Requisitos documentarios por actividad económica.
- ▶ Lineamientos para el cuidado ambiental y social.

Productos específicos

- ▶ **Impacto ambiental:** Crediagua.
- ▶ **Impacto social:** Crédito Mujer, créditos rurales.

Ver detalle de los lineamientos en

Anexos



Promovemos la capacitación continua del personal de negocios para mejorar la comprensión y aplicación de los factores ESG y para prevenir el financiamiento de actividades ilícitas o con impacto negativo.

En el 2023, mantuvimos una posición proactiva a favor de nuestros clientes ante las emergencias causadas por la coyuntura socio-política o por factores climáticos (ciclón Yaku): reprogramamos créditos y aplicamos otros beneficios para evitar su deterioro financiero.

Ante dichas situaciones, abordamos escenarios ESG en los modelos de estimación de pérdidas crediticias. En estos, se analiza la probabilidad de *default* de clientes en zonas afectadas para proponer un nuevo nivel de riesgo, el cual se ajusta posteriormente, calibrando los modelos de originación y comportamiento y adoptando una postura conservadora en la atención.

NO GRI FR1

Según lo establecido en nuestro Manual y Metodología Crediticia, evaluamos la capacidad de pago del cliente considerando aspectos cualitativos y cuantitativos. El análisis cualitativo verifica la salud financiera y la existencia del negocio, fortaleciendo el relacionamiento con los clientes. Para el análisis cuantitativo, usamos herramientas como el análisis de estados financieros y flujo de caja. Se proyecta

el flujo de efectivo para 12 meses, considerando ingresos, gastos y factores macroeconómicos y del mercado.

SASB FN-CB-410a.2

El equipo de Supervisión y Contraloría del Banco identifica negligencias o incumplimientos a nuestras políticas crediticias. Además, promueve acuerdos para mejorar la gestión de riesgos del equipo comercial, a fin de asegurar una adecuada gestión de la cartera de créditos.

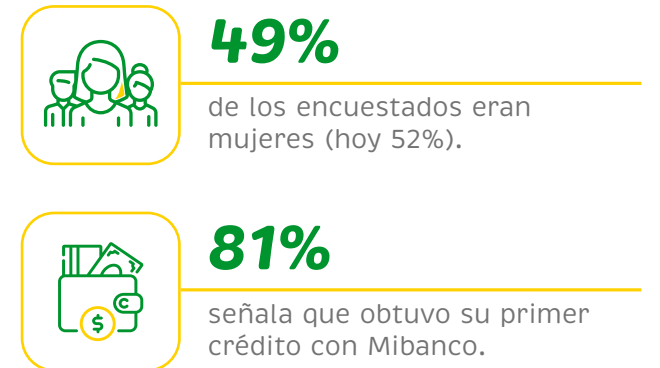
GRI 3-3



6.5. Impacto en la vida de los clientes

Buscamos tener un impacto positivo en la vida de las personas, de acuerdo con nuestro propósito y nuestra estrategia de Sostenibilidad. Por ello, ponemos al cliente en el centro de todas las decisiones.

En el 2021 evaluamos nuestro impacto en la vida de nuestros clientes. El estudio, realizado con el apoyo de MicroFinanza Rating (MFR), nos permitió conocer de qué manera Mibanco ha generado un cambio en la vida de sus clientes.

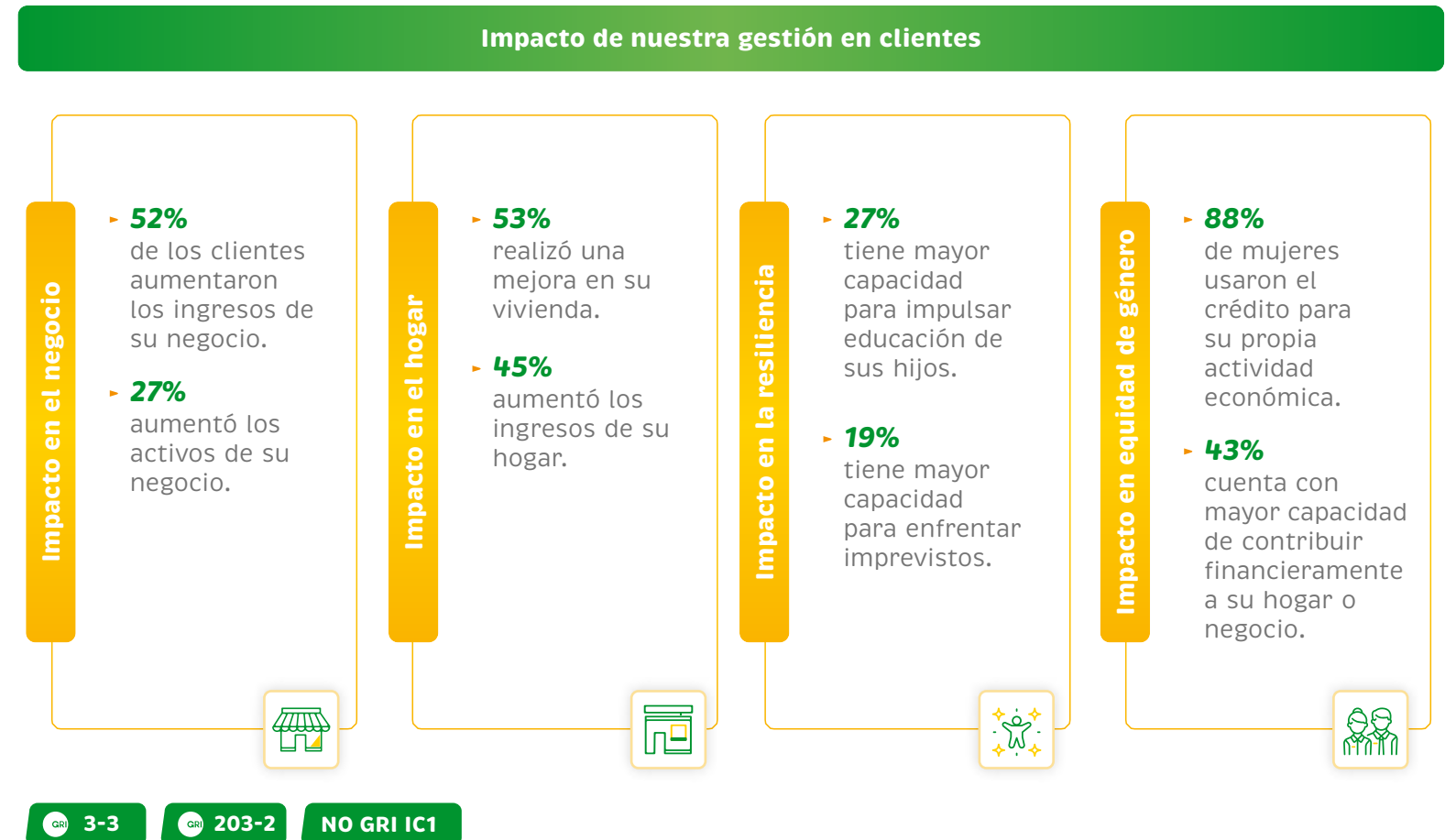


Se analizó una base de más de 340,000 clientes activos de Mibanco (entre el 2018 y 2021). Se seleccionó una muestra de 180 clientes de 6 regiones del país. A ellos se les aplicó una encuesta para evaluar el impacto en el negocio, en el hogar, la resiliencia y el empoderamiento de género. Cada eje conecta con diversos objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

El estudio nos otorgó un score de 4 sobre 5. Ello significa: Alta probabilidad de generar un impacto positivo en la vida de nuestros clientes.



Entre los resultados más relevantes tenemos:



6.6. Productos, servicios y canales

Sistemas de préstamos		
Tipo	Descripción	Resultado
Para el negocio	Brindamos un portafolio de productos que satisfacen las diferentes necesidades financieras de nuestros clientes MYPE. Entre ellos destacan: capital de trabajo, línea de crédito, agropecuario, bienes muebles y locales comerciales. ²	1,515,653 operaciones y S/ 15,332,145,255 de desembolsos 823,856 clientes con un saldo total de S/ 13,164,968,232.
Para proyectos comerciales	Nuestros clientes (conglomerados de comerciantes) agrupados bajo la modalidad de asociaciones o sociedades, pueden cubrir tres necesidades importantes para el desarrollo de sus negocios: comprar un inmueble con características de uso comercial, remodelar el que ya tienen o construir integralmente espacios comerciales, llámense Mercados, Galerías, Centros Comerciales, Almacenes, etc. En las tres necesidades, el banco puede llegar a desembolsar hasta un 90% de la inversión total de cada proyecto, dependerá de si la cobertura de las garantías de cada proyecto, respetan los requerimientos banco.	Desembolsamos S/ 14,793,671 en 35 operaciones.
Para las necesidades personales	Ofrecemos productos complementarios distintos de los vinculados a los negocios, pero orientados a impulsar su crecimiento. Considera créditos de consumo.	Logramos desembolsar S/ 247,009,546, correspondientes a 70,989 operaciones.
Inclusivos	Crediagua y Crédito Mujer.	Ver Plataformas ESG

²*Para desembolsos: Considera los desembolsos de todos los productos de Recursos Propios (Incluye IMPULSO MYPERU para el 2023). Para stock: Considera el stock total al cierre de dic (excluye el saldo honrado de REACTIVA/FAE)

Seguros	
Tipo	Resultado
Obligatorios	1,054,941 pólizas en stock
Optativos	1,115,144 pólizas en stock

Para ver todos nuestros productos, servicios y canales

Ingrese aquí



Canales		
Tipo	Descripción	Resultado
Banca por teléfono	Disponible las 24 horas del día los 365 días de año, con el fin de realizar consultas acerca de productos y servicios.	226,837 clientes atendidos con un nivel de satisfacción de 74 NPS.
Telemarketing	Canal alternativo de ventas de créditos a distancia.	44,136 ventas realizadas (+72% vs 2022) generado desembolsos por S/ 205 millones (x3 veces más que el 2022).
Soporte de Red de Agencias - Ventana Ganadora	Canal alterno de colocación de líneas de crédito como parte de esta estrategia. Es el canal alterno con mayor número de colocación de créditos.	S/ 1,381 millones en saldos pasivos, S/ 706 millones en el crecimiento de saldo del banco. Aportó el 31% de colocaciones y 11% del total del monto colocado.
APP Móvil Mibanco / Homebanking	Permite realizar operaciones desde cualquier lugar, al instante, de manera rápida y segura, sin cobro de comisiones.	816,930 usuarios afiliados 14,297,876 transacciones 194,451 desembolsos 6,775 aperturas de cuenta
Kasnet	Red de agentes corresponsales para realizar: Pago de cuotas, depósitos y retiros. Tenemos 15,548 agentes Kasnet.	3,644,388 transacciones realizadas.

6.7. Alianzas estratégicas y comerciales

Tenemos el objetivo de captar clientes nuevos de la micro y pequeña empresa a través de las alianzas comerciales con terceros, lo que contribuye a los objetivos de desembolsos y crecimiento de clientes del banco.



S/ 182,495,894.35

desembolsados en 6,109 operaciones y una captación de 1,430 de clientes nuevos.

Tenemos alianzas con importantes empresas del mercado y hemos logrado incorporar nuevos aliados. Nuestros principales aliados son:



Hatunsol:

Dedicado principalmente a la compra de materiales de autoconstrucción, que nos deriva desde su red de ferreterías asociadas.



Interamericana del Norte:

Concesionario automotriz posicionado en el norte del país.



Amicar:

Es un intermediario dedicado a la venta de vehículos a través de concesionarios a nivel nacional.



Autocar del Perú (DFSK):

Venta de vehículos chinos particulares y para negocios.



Derco:

Venta de productos y servicios integrales de calidad en los rubros Automotriz y Maquinarias.



Integra Retail:

Capta clientes interesados en la compra minorista de electrodomésticos y motos, a través de las tiendas Carsa y El Gallo más Gallo, más de 140 tiendas en todo el Perú.



CAPÍTULO 7 NUESTROS COLABORADORES



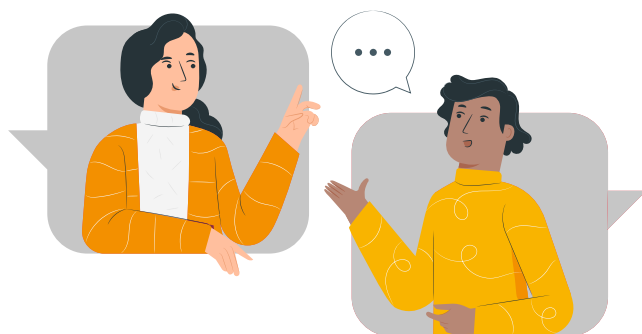
CAPÍTULO 7

Nuestros colaboradores

7.1. Experiencia del colaborador y clima laboral

Estamos comprometidos con brindar a nuestros colaboradores una experiencia diferenciadora y positiva. La equidad, la transparencia y la mejora continua son pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa y nos permiten avanzar juntos hacia un futuro de progreso y éxito compartido.

Para garantizar esta experiencia, incluimos en nuestra gestión:



Medición integral

- ▶ La medición de la experiencia del colaborador utiliza: Palancas (1) Cultura, 2) Liderazgo, 3) Compensaciones y Beneficios, y 4) Momentos de Trabajo). Journeys o Momentos de trabajo.



Alertas Tempranas y Acciones Rápidas

- ▶ Permite identificar comentarios críticos para abordar rápidamente problemas y garantizar un entorno laboral óptimo.



Líderes Embajadores

- ▶ Son responsables de impulsar y mantener mejoras relacionadas con la Experiencia YaNoYa Compañero.



Mesas de trabajo multidisciplinares

- ▶ Aprovechan las opiniones de los expertos participantes para convertirlas en acciones concretas.



Medición continua

- ▶ Encuesta de Experiencia Compañero, que incluye el *Employee NPS* (ENPS) y preguntas de satisfacción que cubren las palancas estratégicas y *journeys*.
- ▶ Aplicación semestral con seguimiento semanal en agencia.



Gobierno Centrado en el Colaborador

- ▶ Centrado en la Experiencia YaNoYa Compañero, asegura que esta prioridad esté presente en todas las áreas del banco, alineando proyectos enfocados en el colaborador.



Cultura Triple Check y Equidad

- ▶ Práctica del triple check: el colaborador cuestiona si una acción beneficia al colaborador, al cliente y a Mibanco, asegurando que las iniciativas sean positivas a todos.
- ▶ Desarrollamos una política clara de equidad e igualdad de oportunidades.



Políticas de selección y desarrollo

- ▶ Los procesos de selección y desarrollo son transparentes y basados en el mérito, garantizando oportunidades equitativas para todos.



Nuestro desempeño

Nos propusimos como objetivo habilitar la estrategia de la empresa, centrada en 3 frentes estratégicos: Experiencia, Talento y Liderazgo, y Agilidad.

Nos propusimos		Logramos
	Experiencia: Proporcionar una #ExperienciaYaNoYa a nuestros colaboradores.	● Alcanzar un resultado de 61 en ENPS y 89 en Clima Organizacional. Nuestra cultura es un atributo diferenciador que nos permitió el reconocimiento de la Universidad de Navarra y posicionarnos entre las 100 mejores empresas de Merco Talento. ● Priorizar iniciativas como la cultura organizacional, compensaciones/beneficios y programas de reconocimiento y desempeño. ● Lanzar la campaña #Influencers que Nivelan la Cancha para incluir aspectos ESG en la Cultura #ModoMibanco. ● Posicionar la marca Mibanco en el segmento digital. ● Automatizar procesos y tercerizamos el reclutamiento de la RED para potenciar la marca empleadora.
	Talento y Liderazgo: tener a la persona adecuada en el puesto correcto.	● Alcanzar un resultado de 67 en NPS Líder y un 76% en Salud Organizacional Staff (cálculo que determina si puestos clave de la organización cuentan con sucesores o reemplazos temporales). ● Incorporamos al 84% de los colaboradores de la red en el proyecto Talento a Valor Red (iniciativa que tiene como objetivo identificar los perfiles con mejores competencias y trabajar en el cierre de brechas). ● Diseñar y lanzar el programa Generación Futuro para potenciar el talento joven a nivel regional. ● Desplegar un plan de acompañamiento para líderes que incluye plan de sucesión para puestos clave. ● Identificar perfiles digitales y diseñar propuestas de valor diferenciadas- que buscan retener proactivamente a las personas que ocupan posiciones críticas en la organización.
	Agilidad empresarial: evolucionar hacia una mayor madurez.	● Mejorar el cumplimiento de los <i>key result</i> y reducir el tiempo de desempeño. La agilidad sostenible requiere un cambio en el comportamiento y la formación de hábitos, más allá de la adopción de prácticas ágiles.

Beneficios a nuestros colaboradores

Beneficios *		Descripción del beneficio
	Seguro de vida ley	Seguro en caso de fallecimiento por muerte natural, accidental o invalidez permanente total (planilla).
	Permiso parental	Se brinda Licencia por maternidad (98 días), Licencia de paternidad extendida (10 días legales + 11 adicionales MB) y Retorno progresivo para madres.
	Plan de Salud para Colaboradores	Se cuentan con Seguros: Essalud (para todos los colaboradores), acceso a EPS con tarifas preferenciales (para colaborador y familiares directos donde MB asume el 70% del costo), y seguro oncológico.
	Plan de Salud para Padres y suegros	Seguro EPS a tarifas preferenciales.
	Participación accionarial	Es de 0.43% y puede variar en el tiempo. Para altos ejecutivos.
	Provisiones por jubilación	Se provisiona 10% de la remuneración según ley.

Beneficios a nuestros colaboradores

Beneficios *		Descripción del beneficio
	Lactario	Ambiente preparado para las madres con el objetivo para que puedan recolectar leche materna.
	Otros	Tipo de cambio preferencial, ticket dorado, aguinaldo, espacios de integración y almuerzo, regalos por navidad para niños (<12 años), días libres, SOAT, crédito vehicular, departamento médico, chequeos preventivos, horario de verano y de los viernes, descuentos corporativos, préstamos frente a emergencias.
	Horario para madres	Se brinda un horario de trabajo diferenciado según la edad del bebe (máximo 7 meses) a través de Retorno progresivo.
	Home office	En la oficina principal tenemos el modelo de trabajo híbrido (2 días a la semana en presencial y 3 en remoto).
	Programa Siempre Contigo	Beneficio dirigido a familia de colaborador que fallece: sesiones psicológicas por duelo, seguro de salud EPS para hijos hasta los 18 años, beca de estudios (primaria y secundaria) para hijos menores de 18 años.
	Licencias	Por matrimonio, cuidado de familiar enfermo, fallecimiento de familiar, por adopción.

*Para colaboradores a tiempo completo

Desafíos de nuestra gestión

Desde el frente de experiencia del colaborador, nuestros principales desafíos se refieren a reducir la rotación laboral, principalmente de las nuevas generaciones, y al desarrollo de talento. Frente a ello, fortalecemos nuestro modelo de gestión, marca empleadora y nuestra propuesta de valor. Además, ponemos en valor nuestro propósito e implementamos programas como Generación Futuro.



Perspectivas



- ▶ Fortalecer nuestro enfoque en la gestión de personas en la línea de microfinanzas, con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia a nuestro equipo. Para ello, ya definimos 6 frentes estratégicos y las principales acciones a implementar:

1. Experiencia del Colaborador:

- a. Consolidar el modelo de gestión de experiencia, priorizando compensaciones / beneficios y los viajes de desempeño y reconocimiento.
- b. Implementar el modelo híbrido 2.0 a través de la Escuela de Microfinanzas y posicionar a Mibanco entre las 50 mejores empresas para atraer y retener talento.

2. Cultura:

- a. Consolidar el programa de Equidad #MujeresYaNoYa y lanzar la campaña Transformar Vidas.
- b. Diseñar el Programa de Desarrollo de Mujeres y mejorar el posicionamiento en Merco Talento.

3. Liderazgo y Salud Organizacional:

- a. Concluir el diagnóstico de Talento a Valor para líderes y consolidar la gestión de sucesores y puestos clave.
- b. Diseñar herramientas de evaluación y establecer políticas para fortalecer el modelo integral de gestión de talento.

4. Capacidades Digitales:

- a. Validar roles digitales y desplegar la propuesta de valor corporativa.
- b. Continuar la estrategia para posicionar a Mibanco como empleador en el segmento digital.

5. Agilidad:

- a. Mejorar la productividad de los equipos y su capacidad para cumplir con los OKR.
- b. Fomentar una cultura ágil y transformar la ingeniería de software para optimizar el *time to market* y la entrega de valor.

GRI 3-3

7.1.1. Desarrollo del talento

Nuestro compromiso es formar asesores de negocios que no solo beneficien al banco, sino que también impacten positivamente en el mercado, al ampliar el número de asesores con experiencia en microfinanzas.

Uno de los principios culturales del banco es #Asesoramos e implica que un colaborador esté constantemente aprendiendo y desarrollándose para así poder asesorar mejor a sus clientes (internos y externos).



El programa de capacitación que desarrollamos en Mibanco acompaña la estrategia del negocio y la gestión del cambio para adopción de nuevos comportamientos. Específicamente contamos con los siguientes programas:

Programas de capacitación

Programa Yachay

- ▶ Promueve espacios donde compañeros expertos comparten su conocimiento enfatizando en aspectos aplicables al negocio como el uso de data & analytics, etc.

Escuela de microfinanzas

- ▶ Capacita a nuevos asesores de negocios (AdN) con poca o ninguna experiencia laboral en habilidades y herramientas para poder desempeñarse como AdN.

Programa de Liderazgo

- ▶ Busca que líderes desarrollen las competencias de liderazgo necesarias para su rol en la gestión de personas.

Programa de Ciberseguridad

- ▶ Su fin es enseñar a los colaboradores a identificar y reportar posibles amenazas de *phishing*.

Programa Datadriven

- ▶ Busca entrenar a los colaboradores en la gestión de datos y la toma de decisiones a partir de ellos.

Cursos regulatorios

- ▶ Tiene como objetivo brindar los conocimientos que todo colaborador de una entidad del sistema financiero debe tener.

Nuevo modelo de atención

- ▶ Capacitación dirigida a toda la red de agencia, sobre el nuevo modelo de atención para cada asesor de negocios.

Forma parte de este proceso de desarrollo la aplicación de auditorías internas y externas por parte del corporativo, la medición de indicadores de nivel de aprendizaje, productividad y rotación temprana, además de cumplimiento de los cursos regulatorios. Luego, evaluamos el NPS de aprendizaje como parte de la medición de la experiencia del compañero.

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos
	Potenciar la Escuela de microfinanzas	Escalar el modelo de escuela de microfinanzas, formando más de 863 asistentes de negocios. Reformulamos el rol del facilitador de escuela para duplicar su capacidad de formación.
		Desarrollar un programa de formación modular que nos permitió adelantar la formación al 32% de los asistentes de mejor desempeño, lo cual redujo la frecuencia de dotación de trimestral a mensual.
		Formar 56 asistentes de negocio en alianza con CERTUS.
		Incrementar del 13% en 2022 al 43%, los asesores formados y graduados en Mibanco, sumando más de 600 nuevos asesores
	Contribuimos con la transformación del modelo	Lanzar un nuevo modelo de atención en Lima.
		Implementar el programa de certificación de Riesgos y el espacio de conocimiento Sabatinos.
		Lanzar el concurso Ponte a Prueba, sobre conocimiento técnico, cultura, ciberseguridad, experiencia de cliente, entre otros.
		Lanzar la campaña Ahorros como Cancha, que busca sensibilizar sobre la importancia del ahorro a través de nuestros productos pasivos.

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos	
	Programas para líderes, staff y divisionales	Implementar los programas Gobierno de Personas, para fortalecer conocimientos en gestión humana, y Potenciando el Perfil del Líder de la RED.	
		Nuestros gerentes de primera línea participaron en el programa de Sostenibilidad en el PAD de la Universidad de Piura.	
		Habilitar 200 licencias de capacitación virtual para líderes y sus equipos.	
		Habilitar más de 150 espacios de capacitación para el staff, un aumento de 45% respecto a 2022.	
		Duplicar de 25 a más de 50 en el Programa de Docentes Yachay.	
	14 Cursos regulatorios	93% de nuestros colaboradores cumplieron con la programación definida, alcanzando 98% de aprobación.	

En total, ejecutamos más de 150 actividades de aprendizaje, abarcando programas de capacitación, cursos regulatorios y cursos formativos adaptados a las necesidades identificadas en nuestros colaboradores.

Desafíos de nuestra gestión

Enfrentamos el desafío de sostener el conocimiento y talento y reducir la rotación, para lo cual identificamos los mejores perfiles e implementamos un Plan de Calidad de Formación.

Aprovecharemos las nuevas formas no tradicionales de aprendizaje, por desarrollo tecnológico y cambio de comportamiento post pandemia, implementando nuevos espacios de aprendizaje principalmente para *millennials* y *centennials*.



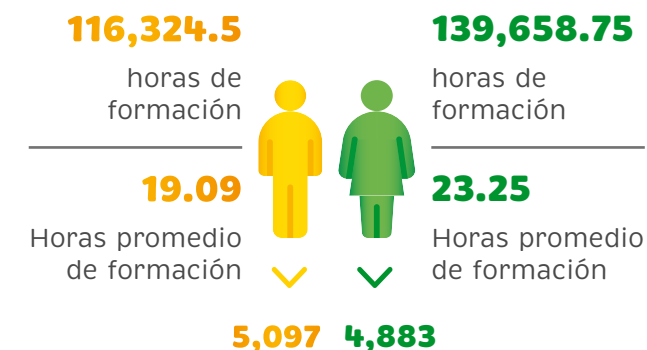
Perspectivas



- ▶ En la Escuela de Microfinanzas desarrollaremos un modelo de formación de alta calidad para graduados, asegurando así su mejor desempeño. Apuntamos a que el 60% de nuestros asesores de negocios estén formados en la escuela en el 2024. Además, trabajaremos en programas de liderazgo y en fortalecer la oferta de valor para los tutores.
- ▶ Para fortalecer el aprendizaje del personal Staff y RED, priorizaremos la certificación de riesgos para los gerentes regionales y un programa de formación en multiproductos para los nuevos AdN. Además, organizaremos conferencias INSPIRATE para compartir las mejores prácticas empresariales. También garantiremos la formación del equipo de GDH en la Metodología de Talento a Valor. Como parte de nuestras tradiciones, incorporaremos el concurso de conocimientos Ponte a Prueba, junto con actividades como Pachikuy, sesiones de cultura, celebraciones de cumpleaños, entre otros.

Indicadores clave

Aprendizaje por género



255,983.25

horas de capacitación totales.



21.16

horas de capacitación promedio por colaborador.

Aprendizaje por categoría laboral			
Categoría laboral	Nº colaboradores capacitados	Horas de formación	Promedio de horas/persona
Líderes senior	19	800.50	42.13
Mandos medios	83	1472.00	17.73
Colaboradores no gerenciales	11,389	253,710.75	21.15
Total	11,491	255,983.25	21.16

GRI 2-24 GRI 404-1

Evaluación del talento

En Mibanco, el proceso de gestión de desempeño contribuye con el crecimiento y desarrollo de los colaboradores y colaboradoras.

En el 2023, el 79.9% de nuestros colaboradores recibieron una evaluación de desempeño.

GRI 404-3

7.1.2. Satisfacción de colaboradores

Buscamos tener un entorno laboral que promueva el crecimiento, la colaboración y el bienestar de todos los que forman parte de nuestra familia Mibanco. Para lograrlo, cada año, llevamos a cabo nuestra Encuesta de Clima Laboral. A partir de sus resultados desarrollamos planes estratégicos, tanto transversales como específicos.

En el 2023, nos fijamos el objetivo de ser líderes regionales en la experiencia del colaborador en el sector de microfinanzas. Esto implica crear un ambiente laboral excepcional. Para ello, nos pusimos como meta tener un Employee Net

Promoter Score (ENPS) de 60 puntos. Esta cifra nos posicionaría entre las mejores empresas a nivel regional y reflejaría nuestro compromiso con la excelencia en la satisfacción del colaborador.



Alcanzamos un ENPS de 61 puntos

Por otro lado, luego de ser evaluados por un equipo de investigadores del Purpose Strength Project de la Universidad de Navarra, sacamos una puntuación de 8.72 (sobre 10) en el nivel de implantación del propósito, nota que nos sitúa entre las mejores empresas evaluadas.

Estos resultados se deben a la implementación de iniciativas para aumentar la comprensión de los colaboradores sobre su compensación total anual, al relanzamiento del beneficio Mi Transporte para adquirir vehículos, a las mejoras al programa “Contigo en la dulce espera”, a la difusión de historias inspiradoras de nuestros colaboradores, entre otras acciones.

7.2. Salud y Seguridad en el Trabajo

Implementamos un Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SGSST) con políticas y procedimientos destinados a garantizar condiciones adecuadas para prevenir incidentes, accidentes laborales y enfermedades ocupacionales entre nuestros colaboradores.

El sistema, que incluye procedimientos para la gestión de riesgos laborales, cumple con los requisitos establecidos en la Ley 29783 y en su reglamento. Busca proporcionar espacios seguros y saludables para todos los colaboradores, proveedores, clientes y visitantes en todo el país. A la cabeza del SGSST están la Alta Dirección y el Comité de SST, los cuales cuentan con el respaldo de equipos internos especializados.

GRI 403-1



El Comité SST

Cuenta con 12 miembros, 6 representantes de colaboradores y 6 del empleador. En el 2023 se llevaron a cabo elecciones de un nuevo comité para el período 2023 - 2025.

El SGSST es evaluado interna y externamente por auditores acreditados ante la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL). Su implementación refleja el compromiso del banco con la seguridad ocupacional en toda su cadena de valor.

GRI 403-7

GRI 403-8

El sistema dispone de diferentes mecanismos y canales para transmitir información y para recoger la voz de los colaboradores. Ellos están previstos en el Manual de Procedimientos de Comunicación, Participación y Consulta de SST. El principal es el Comité de SST, pero además se emplean las siguientes herramientas:

- ▶ Intranet y plataforma digital Workplace como espacios de consulta
- ▶ Correo de consulta: cumplimiento@mibanco.com.pe
- ▶ Sistema Alerta Genética
- ▶ Mesa de ayuda Jira



Es importante mencionar que, en caso de denuncias, ofrecemos al denunciante protección ante posibles represalias, con medidas establecidas en el Reglamento Interno de SST.

GRI 403-4

Basado en el principio de prevención, nuestro SGSST identifica peligros y riesgos laborales en todos los puestos e instalaciones. Establece controles para mitigar su impacto, siguiendo nuestro Manual de Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles. Hemos elaborado más de 1,800 matrices IPERC y las publicamos en todas las instalaciones a nivel nacional. En el Reglamento Interno de SST hemos establecido que si los colaboradores, propios o terceros, identifican riesgos inminentes pueden retirarse del área y suspender sus actividades de inmediato sin originarles perjuicios económicos. Además, es necesario que el colaborador reporte estos hechos al buzón de cumplimiento para que el Comité de SST desarrolle una investigación y proponga planes de acción.

GRI 403-2

Nuestro desempeño

Los objetivos de seguridad y salud en el trabajo (SST) fueron alcanzados de manera satisfactoria en la organización.

Nos enfocamos		Logramos
	En seguridad	- Cumplir con el 88% de los controles propuestos en la Identificación de Peligros y la Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), superando la meta en 13%. - Reducir el indicador de accidentabilidad a 0.217, cumpliendo con nuestra meta de 0.247. - Prevenir riesgos laborales, con un cumplimiento del 89%, lo que superó la meta en un 29% - Atender condiciones inseguras con un cumplimiento de 94%, Superando la meta de 65%.
	En salud ocupacional	0 casos de enfermedades profesionales. - Cumplir con el 100% de las metas de higiene ocupacional.
	En cultura preventiva	Promover la cultura preventiva en SST con un cumplimiento de 92% y el liderazgo de la alta dirección se mantuvo en 100%.

Nuestro desempeño

Nos enfocamos		Logramos
	En auditoría SST	Alcanzar 92% de cumplimiento, pero no logramos la meta de 94% debido a una no conformidad registrada.
	Monitoreo del SGSST	Alcanzar 95% en la revisión, monitoreo y mejora continua del SGSST, superando la meta establecida de 90%.
	En proyectos de SST	- Programa Anual de Inspecciones de SST: Se cumplió con el 100% de la meta, superándola en 63%. El programa abarcó las instalaciones de Mibanco, incluyendo la oficina principal y las agencias. - Capacitación de Manejo Defensivo: Se capacitó a colaboradores que utilizan vehículos de Mibanco, con una participación del 82%. - Elecciones e Instalación del Comité de SST: Se llevó a cabo el proceso de elecciones y la instalación del nuevo Comité de SST para el periodo 2023-2025, al término de la emergencia sanitaria. - Digitalización de Procesos del SGSST: Se digitalizaron 3 procesos del SGSST, incluyendo registros de inspecciones, participación y consulta, así como cursos para el teletrabajo. - Se estandarizaron los requisitos del SST para proveedores en el proceso de homologación.

Desafíos de nuestra gestión

El principal desafío del SGSST es abordar los riesgos externos como accidentes de tránsito y la falta de cultura de prevención, además de la gestión de sanciones. Para abordarlos, se está digitalizando el sistema, se realiza capacitaciones en riesgos itinerantes, se promueve la cultura de SST y se fomenta la participación de los colaboradores. Además, damos seguimiento continuo del cumplimiento de metas y objetivos y se ha integrado el SST a la gestión ESG.

Perspectivas

- ▶ Continuaremos la estrategia de tratamiento de riesgos de SST y avanzaremos en la digitalización del SGSST. Además, se implementará el Manual de Procedimientos para la Gestión de SST para Proveedores Mibanco, para los cuales ampliaremos la auditoría.

GRI 3-3

7.2.1. Capacitación en seguridad y salud en el trabajo

El Programa Anual de Capacitación y Sensibilización en temas de SST cuenta con 5 cursos regulatorios que aplican a todos los colaboradores y 3 cursos dirigidos a poblaciones específicas de acuerdo con su riesgo de exposición:

Cursos regulatorios:

- ▶ **SST 1:** Conociendo nuestro rol en el Sistema de Gestión de SST.
- ▶ **SST 2:** Construyendo hábitos y ambientes de trabajo Saludables.
- ▶ **SST 3:** Conoce cómo actuar frente a una emergencia.
- ▶ **SST 4:** Previniendo riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Cursos específicos

- ▶ **SST 5:** Traslado Seguro.
- ▶ **SST 6 :** Manejo a la defensiva.
- ▶ Curso de brigadas
- ▶ Curso de lineamientos de SST para proveedores.
- ▶ Curso al Comité de SST

Todos los cursos se ofrecen a través del aula virtual, a excepción del SST6 y lineamientos para proveedores que se brindan por otros canales de comunicación.

GRI 403-5



7.2.2. Programas de Salud

En Mibanco, nos preocupamos por la salud y el bienestar integral de sus colaboradores, ofreciendo programas y beneficios que abarcan aspectos físicos, emocionales, financieros y laborales a través del #ModoMibanco.



Cuidamos el bienestar físico:

- ▶ Promovemos la salud preventiva con evaluaciones médicas y hábitos saludables, además de campañas de salud y acceso a seguros de salud como EPS, oncológico, etc.
- ▶ Apoyamos a gestantes y padres de niños pequeños a través de programas especiales como Contigo en la Dulce Espera, dirigido a madres y padres de niños menores a 2 años. En él brindamos recomendaciones de expertos en el cuidado de la gestación, la lactancia y el primer año de vida del bebé. Así promovemos una gestación segura y el crecimiento del niño sano.



Cuidamos el bienestar emocional:

- ▶ Brindamos atención psicológica, acompañamiento y orientación en situaciones emocionales complejas.



En el ámbito financiero y laboral:

- ▶ Ofrecemos tasas preferenciales en productos bancarios, préstamos de rescate y administrativos para emergencias.



Seleccionamos proveedores de salud de calidad y monitoreamos constantemente la satisfacción del servicio.

En el 2023, cuidamos a nuestros colaboradores ante los desastres naturales:

- ▶ Durante el ciclón Yaku, cuidamos la salud y bienestar de nuestros colaboradores, principalmente en la zona norte, y brindamos préstamos para el mantenimiento de viviendas afectadas.
- ▶ Frente al Fenómeno de el Niño, aplicamos medidas preventivas para nuestros colaboradores como entrega de pautas de actuación y equipo de protección personal. Además, ofrecemos préstamos administrativos a aquellos colaboradores con viviendas en condiciones de riesgo para que puedan reforzarlas.

GRI 403-3

GRI 403-6

7.3. Diversidad y Equidad de género

Como parte de Credicorp, promovemos los derechos fundamentales y la inclusión financiera en Perú. A través de políticas como la de Ética y Conducta, Derechos Humanos y el Código de Ética Corporativo, fomentamos una cultura de no discriminación y respeto mutuo. Los colaboradores tienen canales para reportar casos de discriminación, garantizando una investigación y medidas adecuadas.

Nuestro desempeño

A fines del 2022, participamos en el *Ranking Par de Aequales*, en el marco del programa Equidad Ahora. Se trató de una evaluación interna para promover la equidad de género y la diversidad.

Estamos satisfechos con el aumento en los niveles de maduración del programa, resultado de iniciativas como métricas definidas, beneficios de maternidad/paternidad, espacios de *networking* femenino, prevención de hostigamiento sexual, comunicación con enfoque de género y mapeos de situaciones de discapacidad.

En el 2023, iniciamos un proceso de certificación y nos acreditamos con Aequales, garantizando una búsqueda real de igualdad de oportunidades en nuestras actividades diarias.

Desafíos de nuestra gestión

Asumimos el reto de integrar la perspectiva de género y la diversidad en nuestra gestión para mantener nuestra sostenibilidad a largo plazo. Esto implica evitar la pérdida de talento y proteger la reputación de la empresa, así como aprovechar plenamente la diversidad de perspectivas y habilidades para fomentar la creatividad e innovación.



Perspectivas



- ▶ Planeamos implementar un programa sólido de desarrollo femenino, el cual incluirá capacitaciones especializadas y espacios de relacionamiento para potenciar el liderazgo de la mujer en todos los niveles. Abordaremos sesgos inconscientes mediante la sensibilización del equipo y fortaleceremos nuestras guías internas para líderes que realizan entrevistas, asegurando procesos de reclutamiento más equitativos basados en la meritocracia.

Diseñaremos un programa *trainee* y estableceremos una línea de carrera para impulsar el balance de género en los líderes de la red.

Este enfoque en la diversidad no solo enriquecerá nuestras decisiones, sino que también fortalecerá la calidad del ambiente laboral. Seguiremos promoviendo la tolerancia cero ante el hostigamiento sexual laboral mediante la educación continua del equipo, y reforzaremos nuestros programas de equilibrio de vida por el bienestar integral de nuestros colaboradores.

7.3.1. Programa de Equidad de Género



El principal objetivo del programa es promover la igualdad de género en las empresas de la corporación. Está estructurado en 4 frentes estratégicos con metas para el año 2028:

1. Balance de género, con una meta del 50% de hombres y de mujeres en la fuerza laboral.
2. Reducción de la brecha salarial a un máximo del 3%.
3. Implementación de tolerancia cero ante el hostigamiento sexual laboral.
4. Promoción de la conciliación laboral, familiar y personal, con el objetivo de que hombres y mujeres puedan equilibrar su tiempo por igual.

Estos objetivos se centran en garantizar la igualdad de oportunidades, el respeto y la equidad en el entorno laboral, promoviendo un ambiente donde hombres y mujeres puedan desarrollarse profesional y personalmente de manera equitativa.

Indicadores clave por frente del programa

Logros

Balance de género

- ▶ Proporción de balance: 51% Hombres y 49% Mujeres.
- ▶ Cumplimiento global en lineamientos de selección.
- ▶ La Guía de equidad para líderes y la Guía de entrevista libre de sesgos recibieron alta aceptación.

Conciliación laboral, familiar y personal

- ▶ Alto uso de beneficios de paternidad y maternidad. 100% de los padres hacen uso de paternidad extendida y 66% de las madres del retorno progresivo.
- ▶ Alta puntuación en la encuesta de clima laboral sobre equilibrio vida personal-laboral.

Brecha salarial

- ▶ La brecha salarial se mantiene en valores saludables a favor de los hombres. Pero ello se explica por tiempo y desempeño en el trabajo, así como en puestos con mayor presencia masculina.

Hostigamiento Sexual Laboral

- ▶ Aumento en el entendimiento del concepto y las acciones preventivas, del 66% en el 2022 al 77%, 18 puntos encima del promedio dentro del benchmark país.
- ▶ Aumento del reconocimiento de los colaboradores para tomar acción frente al HSL.

Transversales

- ▶ Plan de comunicación con percepción positiva.
- ▶ Impacto positivo en más de 4,000 colaboradores con el Conversatorio de HSL.
- ▶ Certificación Aequales por fomentar la equidad de género.
- ▶ Nivel de maduración del *Ranking* Par aumentó 16 puntos porcentuales.
- ▶ Alta satisfacción en el programa de Mujeres YaNoYa: 98%.

Indicadores clave de igualdad en remuneración

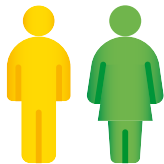
Ratio salarial Mibanco vs. sueldo mínimo

S/ 1,025

Categoría laboral base

1

Ratio vs sueldo mínimo



S/ 1,025

Categoría laboral base

1

Ratio vs sueldo mínimo

GRI 202-1

7.4. Derechos humanos

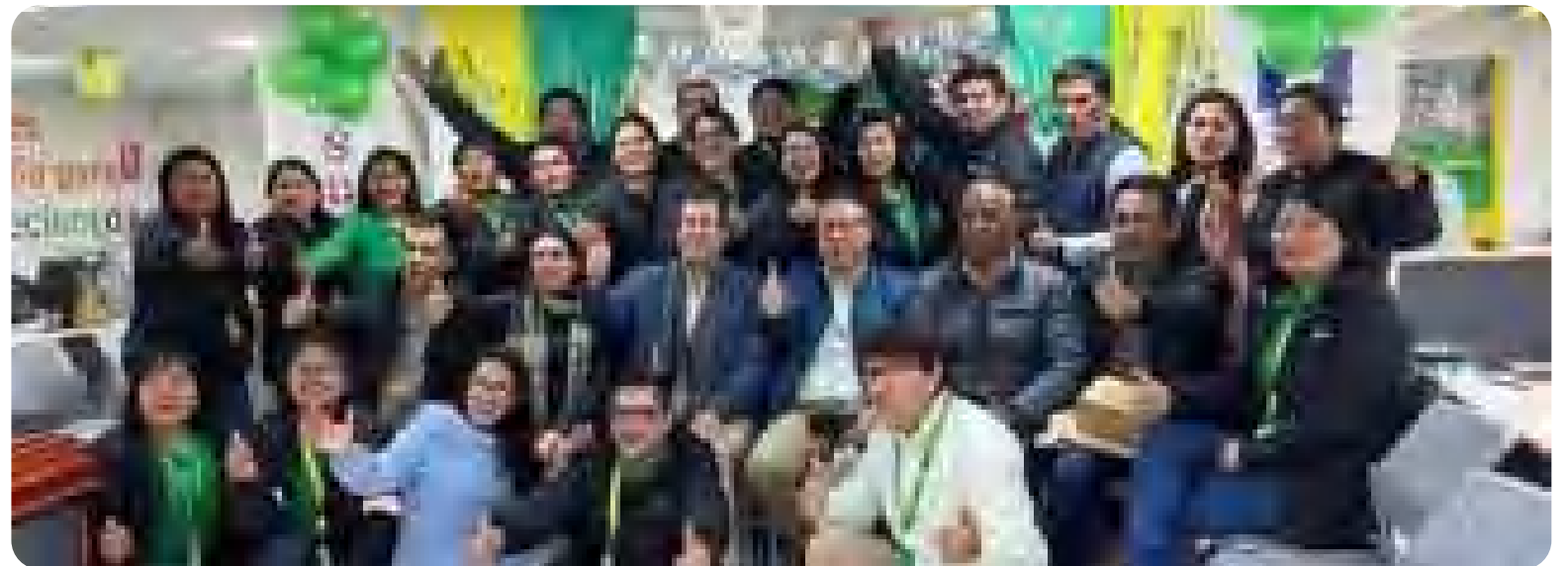
Estamos comprometidos con el respeto y la promoción de los derechos fundamentales, y nos esforzamos por contribuir a la construcción de una sociedad más próspera, equitativa y justa. Este compromiso se refleja en nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos y en nuestro Reglamento Interno de Trabajo. Todas nuestras políticas están diseñadas para garantizar el respeto a los derechos humanos en todas nuestras actividades y relaciones.

Para ver nuestra Política Corporativa de Derechos Humanos

Aquí



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



Para fomentar una cultura de responsabilidad y evitar infracciones a nuestras políticas internas, invitamos a nuestros colaboradores a reportar cualquier conducta o situación indebida que observen dentro de nuestra organización.

GRI 2-23

Sin perjuicio de ello, reconocemos el trabajo en sobretiempo, voluntario, autorizado y remunerado conforme a ley, según corresponda. No hemos detectado riesgos en este aspecto entre nuestros colaboradores ni en nuestra cadena de abastecimiento.

Tampoco hemos identificado riesgos materiales ni potenciales sobre trabajo infantil. En Mibanco promovemos puestos de trabajo formales para personas mayores de 18 años, según la ley. En Mibanco no contratamos ni trabajamos con empresas que vulneren los derechos humanos, lo que se verifica en el proceso de selección y en la relación con nuestros proveedores, y se incluye en sus contratos.

GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 408-1 GRI 409-1

7.4.1. Libertad de asociación y negociación colectiva

Respetamos el derecho de afiliación a sindicatos de nuestros colaboradores, los cuales no son objeto de discriminación por este ni por ningún otro motivo, en cumplimiento de la legislación peruana. Asimismo, respetamos a la organización sindical y a sus miembros, y promovemos espacios de diálogo permanentes para sus líderes en busca de relaciones armoniosas, desde el Área de Gestión Laboral.

Contamos con 244 colaboradores afiliados a un sindicato, lo que representa el 2.54% de nuestra población laboral. Los convenios colectivos no son extensivos a los colaboradores no afiliados. El Área de Compensaciones revisa periódicamente el sistema de remuneraciones y beneficios de todos los colaboradores, incluidos los colaboradores sindicalizados.

En el 2023 arribamos a un nuevo convenio colectivo con el sindicato, el cual se suma a los 5 convenios colectivos suscritos desde el 2013. Ello pone en evidencia el diálogo permanente con el sindicato.

GRI 2-30 GRI 407-1



CAPÍTULO 8

NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO



CAPÍTULO 8

Nuestro gobierno corporativo

8.1. Ética e integridad

8.1.1. Gestión ética y cumplimiento

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

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



El propósito es minimizar el riesgo de que la empresa y sus principales directivos se vean expuestos a sanciones de los reguladores o a procesos judiciales, y, como consecuencia, se perjudique la reputación y el reconocimiento de la marca como líder en el mercado, lo que impactaría negativamente en la continuidad del negocio.

Ver nuestras Políticas Corporativas de Cumplimiento y Ética

Aquí



8.1.2. Ética y conducta

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

Durante el periodo de inducción, cada uno de nuestros colaboradores es capacitado en el Código Corporativo de Ética e informado sobre los canales de integridad puestos a su disposición. Para fomentar una cultura de responsabilidad y evitar infracciones de lo dispuesto en nuestras políticas internas, invitamos a nuestros colaboradores a reportar cualquier conducta o situación indebida que observen dentro de nuestra organización.

Por otra parte, de acuerdo con nuestra Política Anticorrupción se prohíbe totalmente toda contribución política.

Nuestro desempeño

Nos propusimos:		Logramos:
	Mantener la certificación ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno.	Cumplir al 100% este objetivo en tres procesos clave: procesos judiciales en asuntos contenciosos, procesos en la cartera judicial en recuperaciones, y Gestión de Prestamos bajo la modalidad de Proyectos Comerciales.
	Implementar con éxito el modelo de prevención de corrupción y soborno mediante la evaluación de riesgos, sistemas de control, capacitación y monitoreo.	- Fortalecer los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno. - Cumplir el 100% de la programación de evaluaciones de riesgo y actividades de monitoreo. - El 100% de directores, colaboradores y socios de negocios de alto riesgo han sido capacitados sobre dicha política. - No identificamos incumplimientos ni acciones jurídicas contra el banco o algún colaborador, o la participación en prácticas relacionadas con corrupción, ni conductas anticompetitivas o prácticas monopólicas.
	Obtener la firma de compromisos anticorrupción de parte de nuestros proveedores.	El 27.4% de nuestra cartera de proveedores cuenta con un compromiso anticorrupción.

Programa anticorrupción

Este programa verifica que se cumplan los lineamientos de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno, la cual deja claro todos los procedimientos establecidos para prevenir cualquier acto de corrupción con nuestros grupos de interés y acatar las regulaciones locales e internacionales (UK Bribery Act y Foreign Corrupt Practice Act).

GRI 3-3

Sistema de Alerta Genética

La Gerencia de Cumplimiento y Ética de Mibanco gestiona el Sistema de Alerta Genética, que incluye el Comité de Ética y el canal de denuncias Alerta Genética y otros buzones internos. Este sistema evalúa denuncias de comportamientos contrarios a las normas internas de colaboradores, proveedores y otros grupos de interés. El Comité de Ética da seguimiento a las denuncias, define planes de acción y controles.

El sistema, formalizado en la Política Corporativa del Sistema de Alerta Genética, trata posibles fraudes, irregularidades contables y cumplimiento de normativas internas, protegiendo al denunciante. El Comité de Sostenibilidad de Credicorp supervisa este sistema.

Las denuncias suelen implicar acciones fraudulentas o incumplimientos internos, y se sanciona a los responsables, pudiendo llegar a la desvinculación y denuncia ante autoridades. Se realiza retroalimentación a líderes para reforzar principios éticos y cultura de prevención a través de comunicaciones directas o indirectas a través de Workplace o del correo electrónico.

Contamos con el Comité de Ética para revisar los casos presentados y con el canal de denuncias Alerta Genética. El sistema recibe denuncias de nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

El Comité de Sostenibilidad de Credicorp es responsable de supervisar el funcionamiento de este sistema.

GRN 2-25 GRN 2-26 SASB FN-CB-510a.2

Ver Sistema Alerta Genética

Aquí



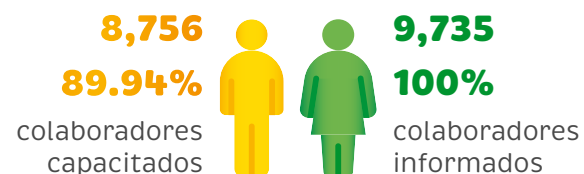
Desafíos de nuestra gestión

Enfrentamos riesgos de corrupción principalmente en la gestión con funcionarios públicos, en procesos judiciales y en la obtención de licencias municipales. Para prevenirlos, aplicamos evaluaciones de riesgos específicas, involucrando a las áreas relacionadas para identificar, medir y tratar estos riesgos hasta alcanzar niveles aceptables.



Indicadores clave

Grupos de interés informados y capacitados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción



8.1.3. Cumplimiento normativo

Desde la Gerencia de Cumplimiento y Ética, se gestiona 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 es aplicable.

El programa se desarrolla en 4 frentes:

Frentes del Programa de Cumplimiento



Procesos legales (judiciales, administrativos, arbitrales)

Procesos que tienen importancia corporativa:



Procesos de casos civiles y administrativos que tengan una pretensión igual o mayor a

US\$ 100,000

o que contenga un posible daño reputacional.



Procesos de casos penales que involucren como denunciado a algún director o gerente de la empresa por delitos vinculados con corrupción, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.

Durante el 2023 mantuvimos:

- ▶ **9** procesos civiles activos.
- ▶ **2** procesos civiles concluidos por abandono del tercero demandante.
- ▶ **1** proceso contencioso administrativo.

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

del 2016. A la fecha, el caso ha concluido a nivel administrativo y se ha pagado una multa de S/ 691,339.00. Sin embargo, Mibanco ha llevado el caso a la instancia judicial para que se deje sin efecto la sanción. La demanda ha sido declarada infundada en primera instancia, la misma que ha sido apelada, a la espera de pronunciamiento. No obstante, consideramos que un eventual resultado negativo no afectará el funcionamiento del banco.

En el 2023 no se realizaron pagos por concepto de multas que superen el importe de US\$ 100,000.

GRI 2-27

SASB FN-CB-510a.1

Ver Tabla de Procesos legales significativos en

Anexos



8.2. Gobierno corporativo

En Mibanco, construimos nuestro gobierno corporativo sobre el propósito, la aspiración y los principios culturales, garantizando la alineación de todos los órganos de gobierno hacia un mismo objetivo. Esto contribuye a generar valor, solidez, eficiencia y una mejor gestión de riesgos.

La Política de Gobierno Corporativo establece roles, funciones y obligaciones de los órganos de gobierno, promoviendo el desempeño óptimo en línea con las normativas legales y las mejores prácticas. Además, participamos en el Comité de Sostenibilidad Corporativa de Credicorp, compartiendo buenas prácticas y garantizando el alineamiento de políticas con requerimientos legales y sociales.

Estas políticas se reflejan en nuestros valores organizacionales, que guían el comportamiento de todos los colaboradores, y detallan nuestra estrategia, pilares estratégicos, grupos de interés y modelo de negocio.

Mecanismos de gestión

Aplicamos la autoevaluación del Directorio, la cual tiene por finalidad recoger la percepción de los directores respecto a la preparación y desarrollo de las sesiones del Directorio, de los directores y de los Comités de Directorio. Se realiza anualmente, dentro del año de gestión.

El Directorio propone para aprobación de la Junta General de Accionistas los resultados económicos, la memoria anual, el balance general, el estado de ganancias y pérdidas y la gestión social de cada año, para evaluar su desempeño sobre el cumplimiento de los objetivos trazados.

Anualmente se aprueba el Plan Estratégico, en el cual se establecen las metas y el presupuesto del siguiente año. Además, el Comité de Desempeño Social y Ambiental realiza un seguimiento constante a los ODS priorizados por Credicorp, y aprueba lineamientos, actividades y otros que contribuyan al propósito de sostenibilidad del banco. La medición de este desempeño se realiza a través del plan estratégico y la revisión mensual de indicadores en sesiones de Directorio.

[Ver Estrategia de Sostenibilidad](#)



Perspectivas

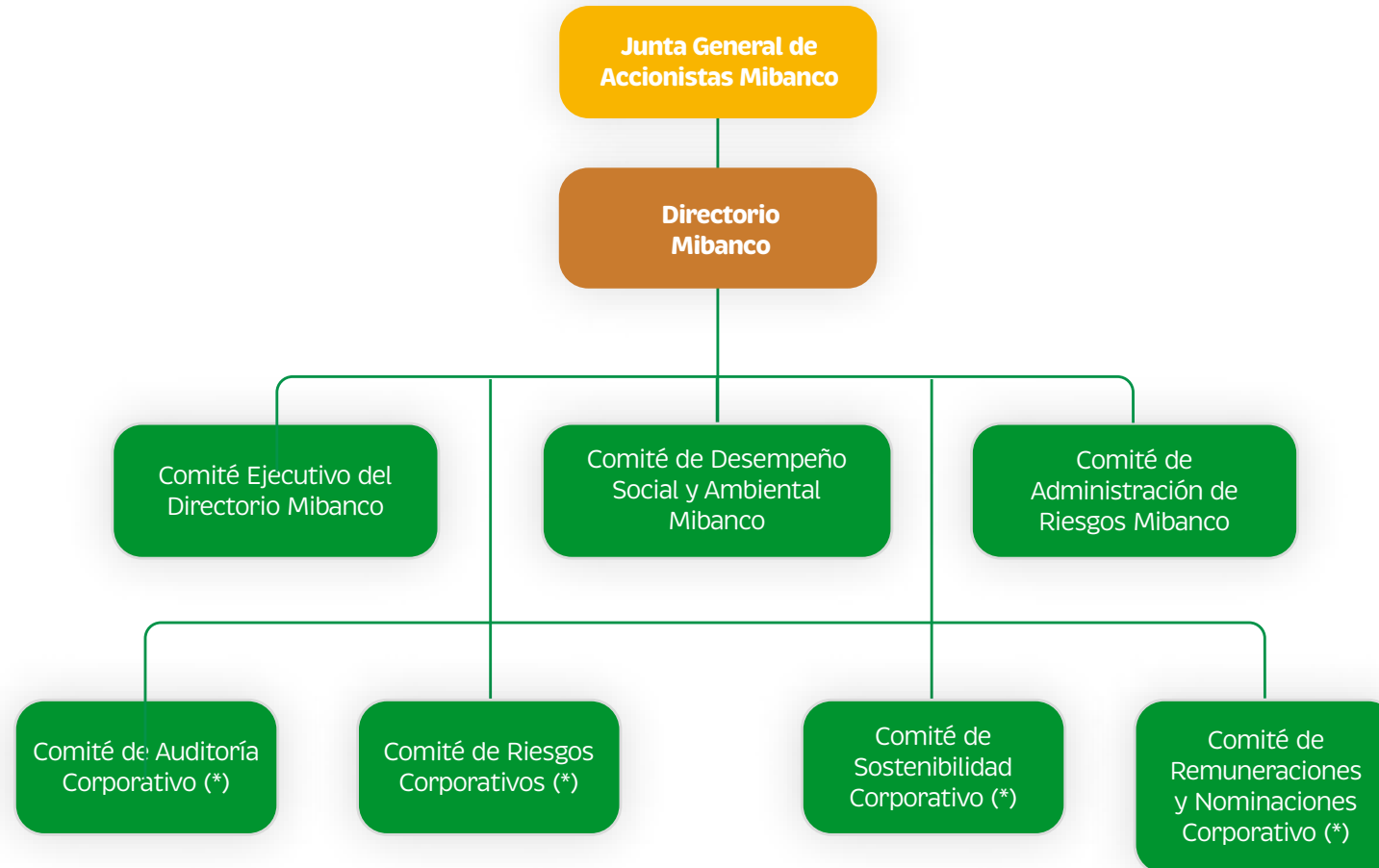


- ▶ Se contempla el fortalecimiento de los roles corporativos en el ámbito de las microfinanzas. Además, revisar con BCP/Credicorp la información incluida en sus respectivas

memorias, a fin de asegurar la coherencia e integridad de los datos presentados para fortalecer la transparencia.

GRI 3-3

8.2.1. Órgano de gobierno



(*) Comité corporativo

Junta General de Accionistas

Los accionistas de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., se distribuyen de esta manera en su participación.

Accionistas de Mibanco



94.93%

Banco de Crédito del Perú S.A.



4.99%

Grupo Crédito S.A.



0.08%

Accionistas minoritarios

Estamos comprometidos con el principio de trato justo y equitativo entre todos los accionistas. La Política Corporativa de Relaciones con Inversionistas incluye una sección sobre los lineamientos de atención al accionista minoritario para asegurar que estos cumplan con los estándares de Buen Gobierno Corporativo.

En la Junta Obligatoria Anual de Accionistas No Presencial del 29 de marzo de 2023 de Mibanco se acordó modificar parcialmente el Estatuto Social y extender la duración del Directorio a 3 años.

Asimismo, el 18 de agosto de 2023, en uso de la delegación realizada por el Directorio, el Gerente General de Mibanco designó al Sr. Alberto

Manuel Del Solar Florez, identificado con DNI N° 10058065, en el cargo de Gerente General Adjunto de Gestión de Negocios a partir del 1 de octubre de 2023.

En sesión de Directorio de fecha 19 de octubre de 2023, en uso de la delegación conferida por la Junta Obligatoria Anual de Accionistas No Presencial de Mibanco del 29 de marzo de 2023, se acordó no distribuir dividendos derivados de las utilidades obtenidas en el ejercicio 2022, manteniéndose el monto correspondiente de dichas utilidades en la cuenta de resultados acumulados. Además, se aprobó la designación de Auditores Externos.



Directorio

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

Cuenta con 3 comités propios: (i) el Comité Ejecutivo, que apoya al cumplimiento de las funciones del Directorio; (ii) el Comité de Administración de Riesgos, que asiste al Directorio en las acciones que permitan enfrentar y administrar los riesgos a los que estamos expuestos; y (iii) el Comité de Desempeño Social y Ambiental (CDSA), cuyo objetivo es velar por el cumplimiento del propósito y la aspiración del banco.

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

Designación y selección del Directorio

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

GRI 2-9

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General de Accionistas, y deben cumplir con los criterios establecidos en la Política de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Directorio, así como con los impedimentos detallados en el artículo 24° del Estatuto Social. Estos criterios y regulaciones se ajustan a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero, la Ley General de Sociedades y el Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos.

GRI 2-10

Ver criterios y proceso de selección de este órgano en el

Reglamento del Directorio



Rol del Directorio en la gestión de la sostenibilidad

El rol del Directorio en la gestión de la sostenibilidad se enfoca en equilibrar el desempeño financiero y social, asegurando la sostenibilidad y la esencia de las microfinanzas. Sus funciones están alineadas con las políticas de gobierno, presupuesto y metas del banco. A través del Comité de Desempeño Social y Ambiental y el Comité de Sostenibilidad Corporativa, el Directorio promueve acciones, planes de desarrollo y capacitaciones relacionadas con el desarrollo sostenible. Además, aprueba y presenta para la aprobación de la Junta Obligatoria Anual de Accionistas la Memoria Anual Integrada, que detalla la estrategia de sostenibilidad, aspectos ESG, los estándares de desempeño social y ambiental, los aspectos vinculados a la inclusión y educación financiera, y otros aspectos relacionados.

GRI 2-12

GRI 2-13

GRI 2-14

GRI 2-17

Conflictos de interés

En cumplimiento del Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS N° 272-2017), Mibanco ha establecido una Política Corporativa de Gestión de Conflictos de Interés. Esta política proporciona directrices para evitar, identificar y comprender el impacto de los conflictos de interés para colaboradores, directores, gerentes y otras partes interesadas, incluyendo proveedores y terceros. Detalla diversas situaciones de conflicto de interés, especificando las acciones restringidas y las condiciones en las que están permitidas.

Ver otras normas corporativas destinadas a evitar conflictos de intereses.

Aquí



GRI 2-15

8.2.2. Mecanismos de evaluación

El Directorio realiza anualmente una autoevaluación de desempeño con el soporte metodológico proporcionado por la Gerencia General y el Comité de Sostenibilidad Corporativo. Se entrega un cuestionario de autoevaluación a cada Director en la sesión de diciembre y se devuelve completado a la Secretaría General antes de la siguiente sesión.

Los criterios de evaluación incluyen el involucramiento individual, la contribución al logro de objetivos institucionales y la dinámica del Directorio como órgano colegiado. También se evalúa el funcionamiento de los Comités del Directorio.

Los resultados se presentan al Directorio y gerencias y se identifican las oportunidades de mejora a implementar en el año. Además, son compartidos con el auditor interno para su conocimiento.

GRI 2-18

8.2.3. Remuneración y compensaciones

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones Credicorp es el órgano encargado de establecer la política y el modelo de compensaciones para atraer y retener talento en la compañía. Sus funciones principales incluyen definir la política y el modelo de compensaciones, aprobar propuestas de compensación total y ajustes de sueldo fijo para la alta gerencia, y autorizar la contratación de servicios de consultoría en áreas como legal, tributaria y de compensaciones.

El Comité cuenta con la participación continua del Gerente Corporativo de Compensaciones de Credicorp, quien brinda asesoría técnica en su área de especialización.



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

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

La política de compensaciones en Mibanco vincula el desempeño individual y grupal con las compensaciones fijas y variables para los ejecutivos. El Incentivo de Corto Plazo (ICP) premia el logro de objetivos anuales, tanto financieros como no financieros, incluyendo metas de sostenibilidad que representan el 20% del componente variable. El pago del ICP se basa en el cumplimiento mínimo de la Utilidad Neta de Mibanco y varía según el porcentaje de cumplimiento de esta y los resultados de los objetivos anuales de los altos ejecutivos.

GRI 2-19 GRI 2-20

CAPÍTULO 9

NUESTRA GESTIÓN



CAPÍTULO 9

Nuestra gestión

9.1. Contexto macroeconómico

Al 31 diciembre de 2023, la economía peruana tuvo un ligero retroceso de 0.6%, tasa menor a la registrada en el 2022 (2.7%), como consecuencia de la crisis política, factores sociales y medioambientales y al endurecimiento de la política monetaria local y exterior.

Por otro lado, la inflación anual terminó en 3.2%. Fue menor al 8.5% registrado en el 2022, y se mantuvo ligeramente cerca del rango meta del Banco Central de Reserva del Perú (2% +/- 1%).

El tipo de cambio contable cerró el año 2023 en S/ 3.71 por dólar, según cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), lo que significó la apreciación de nuestra moneda en 2.8% respecto del 2022 (año en el que alcanzó S/ 3.81 por dólar). De ese modo, se revertió la tendencia de la depreciación de la moneda local.



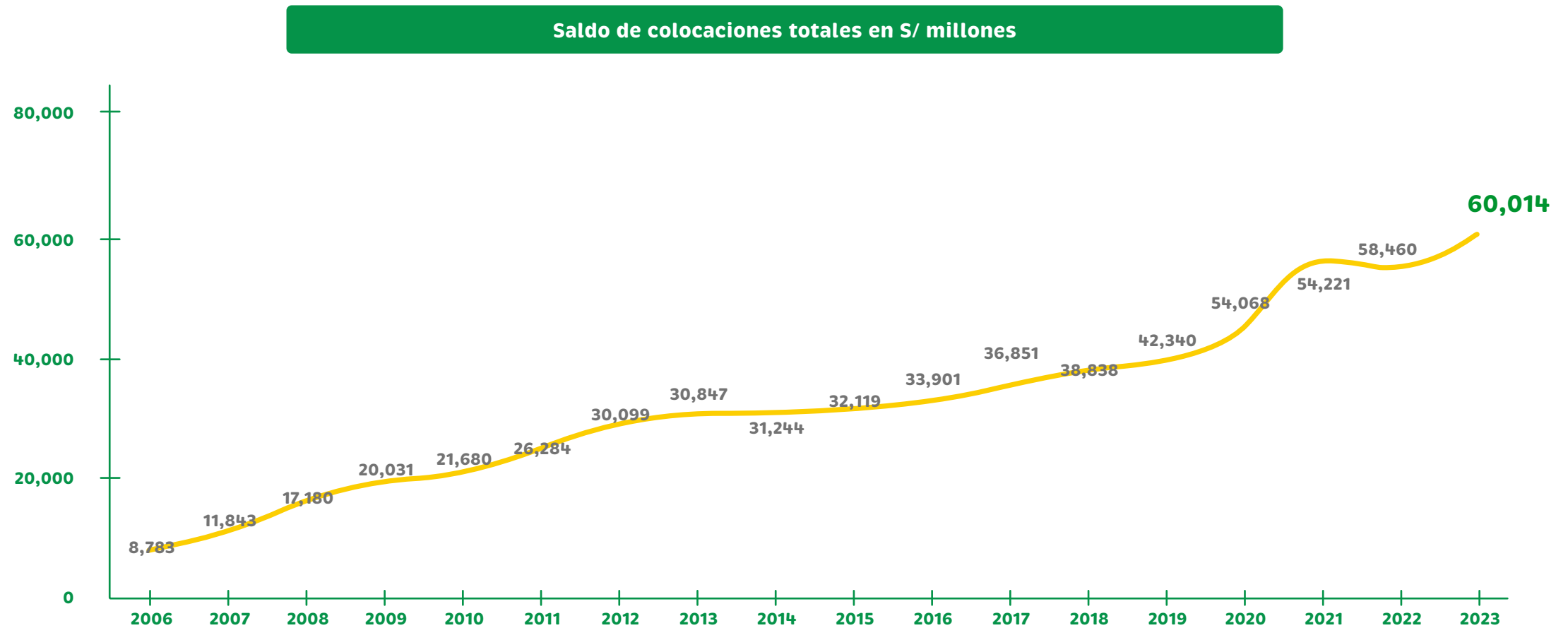
Por otro lado, a diciembre de 2023, el saldo de colocaciones del sistema bancario creció a S/ 350,865 millones, monto 1.6% menor al observado al cierre del 2022. Esta disminución fue producto de menores créditos de microempresas (15.6%), créditos a medianas empresas (12.7%) y créditos grandes empresas (10.8%). La utilidad neta acumulada de la banca múltiple a diciembre de 2023, incluyendo sucursales en el exterior, disminuyó a S/ 9,226 millones, cifra 8.8% menor que la registrada en similar periodo del 2022,

que fue de S/ 10,119 millones, principalmente por mayor margen financiero.

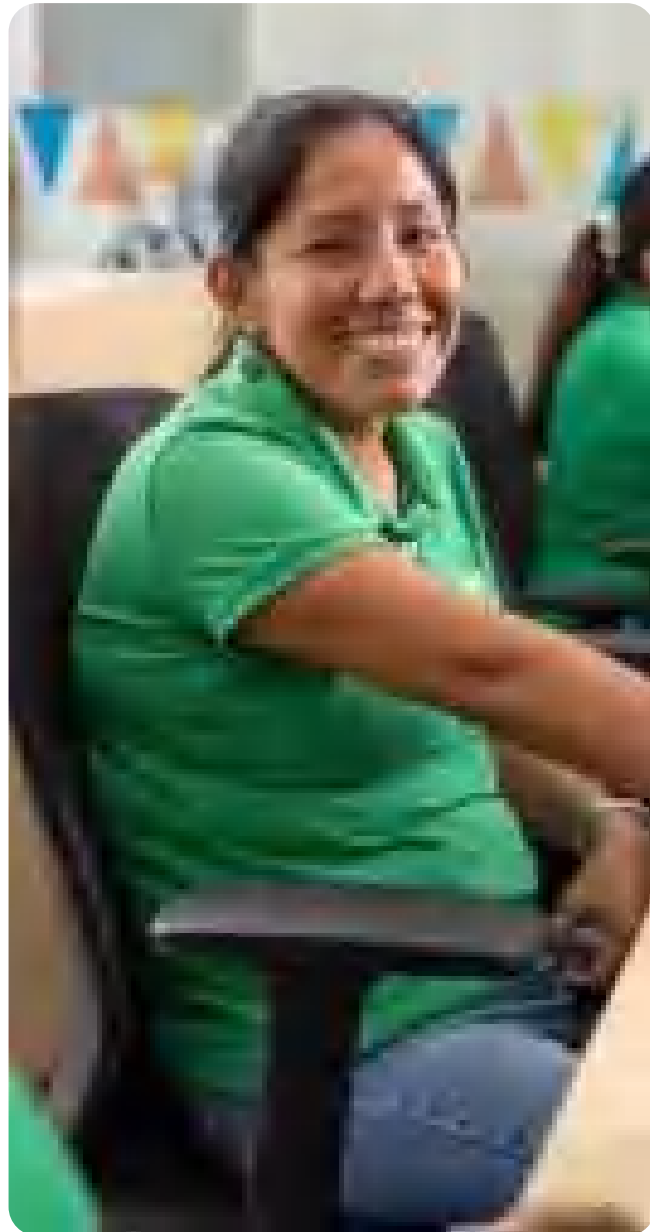
En cuanto a la calidad de la cartera de colocaciones del sistema bancario, el ratio de créditos atrasados (créditos vencidos y en cobranza judicial) entre créditos directos fue de 4.3% a diciembre 2023, cifra mayor a la registrada en el año anterior. Asimismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos, aumentó a 2.1%, cifra mayor a la del 2022 (1.8%).

9.2. Contexto microfinanzas

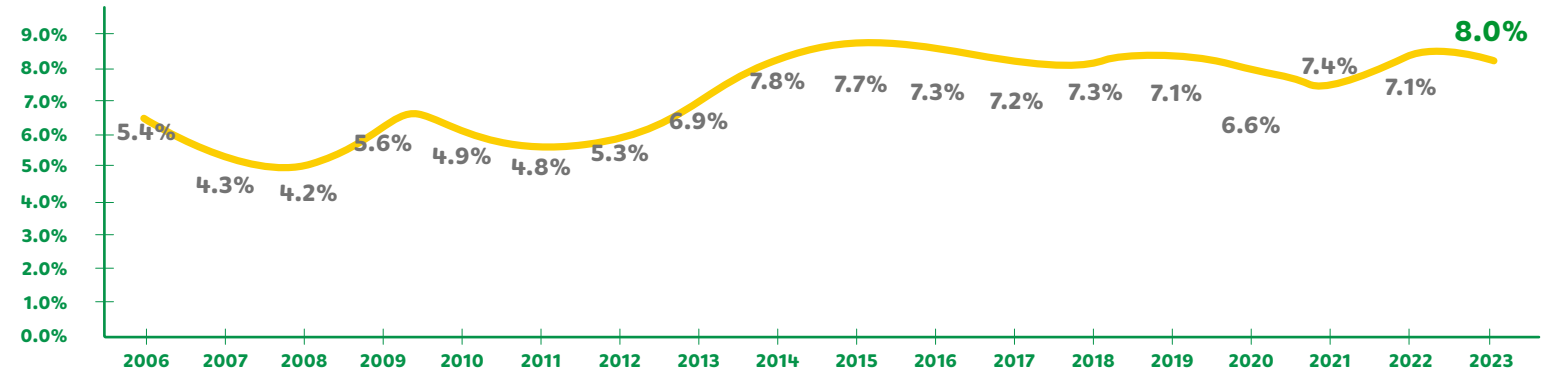
El sistema de microfinanzas evolucionó de la siguiente manera.



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

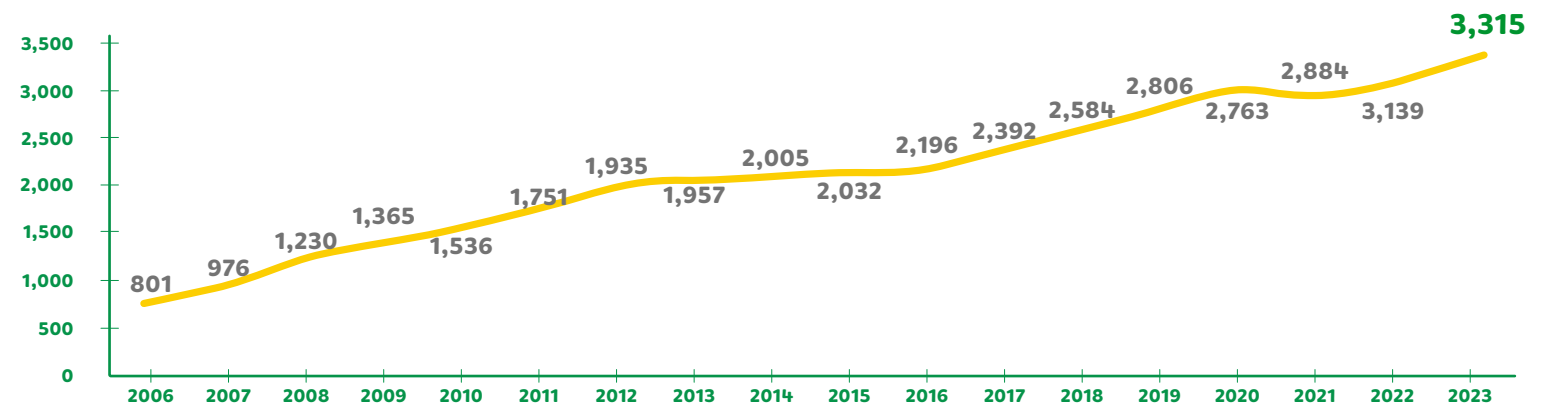


Saldo de colocaciones vencidas en%



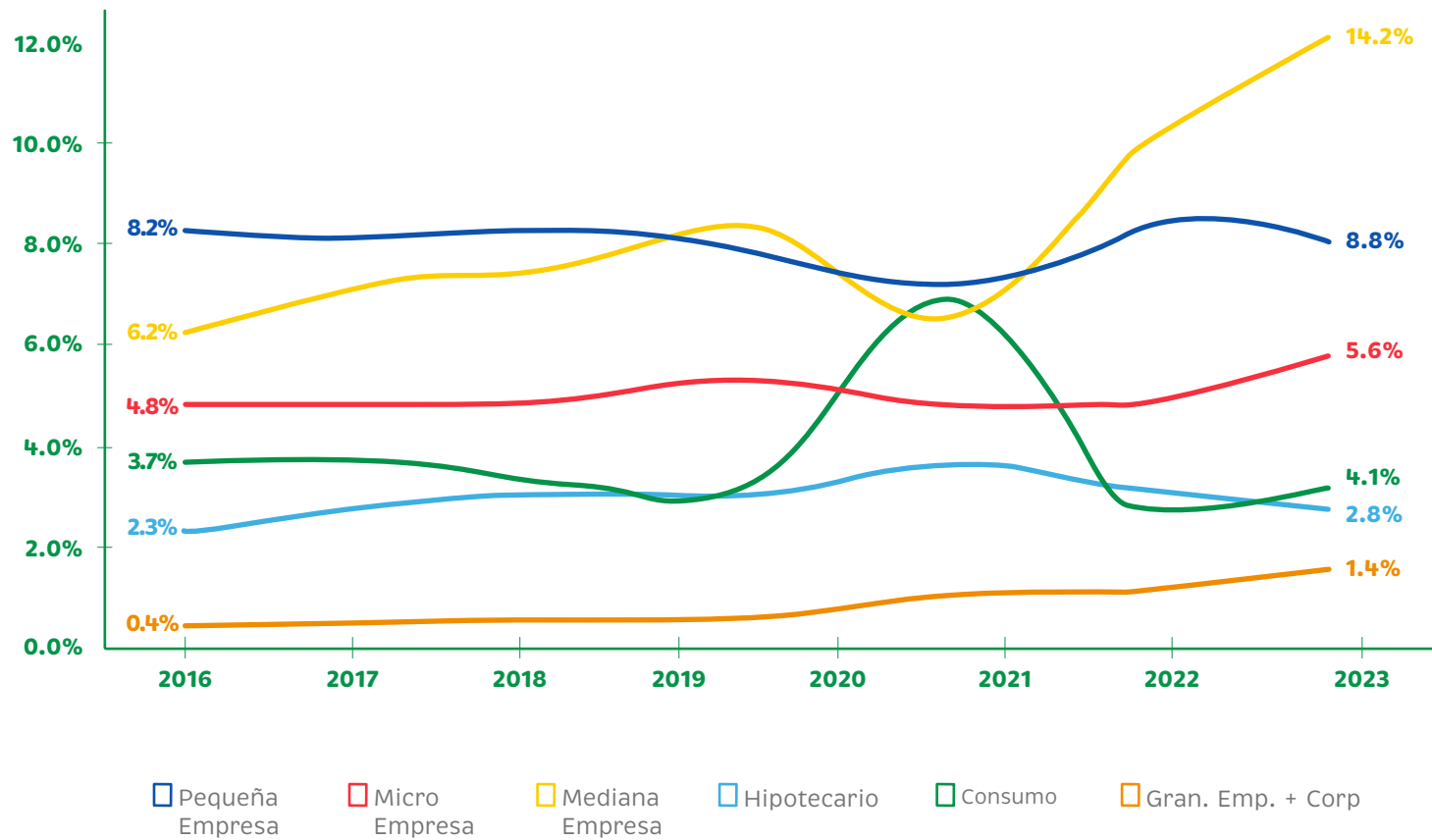
Desde el año 2006 hasta el 2009, se consideran crédito micro empresa y comercial hasta S/ 300,000

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



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

Evolución de la cartera vencida del sistema financiero



9.2.1. Bancarización a nivel nacional

Nuestras operaciones se extienden a todas las regiones del Perú y los créditos que otorgamos abarcan distintos tipos, priorizando a la micro y pequeña empresa. Durante el año 2023 bancarizamos a 63,644 personas, quienes tuvieron acceso por primera vez al sistema financiero a través de Mibanco.



Bancarización del Sistema Financiero								
Tipo Entidad	2020		2021		2022		2023	
	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)	Clientes	Porcentaje (%)
Total Sistema Financiero	264,089	100	421,421	100	479,468	100.0	546,000	100.0
1 F. Compartamos	94,992	36.0	125,139	29.7	161,680	33.7	230,554	42.2
2 B. Mibanco	37,503	14.2	77,542	18.4	72,876	15.2	63,644	11.7
3 CMAC Arequipa	18,578	7.0	37,309	8.9	43,307	9.0	56,157	10.3
4 F. Confianza	26,448	10.	39,380	9.3	43,855	9.1	43,989	8.1
5 CMAC Piura	10,161	3.8	13,461	3.2	16,691	3.5	20,443	3.7
6 CMAC Cusco	10,993	4.2	19,110	4.5	22,286	4.6	24,587	4.5
7 CMAC Huancayo	17,597	6.7	36,972	8.8	52,299	10.9	51,090	9.4
8 CRAC Los Andes	9,420	3.6	12,461	3.0	9,554	2.0	4,958	0.9
9 CMAC Trujillo	3,886	1.5	7,274	1.7	9,401	2.0	10,123	1.9
10 F. Credinka	4,52	1.6	6,086	1.4	5,874	1.2	5,063	0.9
11 F. Proempresa	4,875	1.8	6,565	1.6	4,995	1.0	2,957	0.5
12 CMAC Sullana	4,737	1.8	6,591	1.6	5,496	1.1	7,941	1.5
13 EDPYME Alternativa	2,394	0.9	3,742	0.9	4,198	0.9	4,531	0.8
14 CMAC Ica	2,440	0.9	6,355	1.5	7,849	1.6	7,513	1.4
15 Otros	15,813	6.0	23,434	5.6	19,107	4.0	12,450	2.3

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

9.3. Gestión económico-financiera

En 2023, a pesar de un entorno económico desafiante con recesión y alta inflación, que afectó el crecimiento de la cartera y la capacidad de pago de los clientes, priorizamos un crecimiento saludable mediante una gestión prudente del riesgo de portafolio. Reforzamos procesos y modelos de riesgo a fin de prepararnos para el año 2024. Las tasas de interés altas promovieron la migración hacia depósitos a plazo, mejorando nuestro mix de fondeo minorista.

En ese sentido, una originación más estricta en segmentos vulnerables, una gestión dinámica de tasas de interés y una adecuada eficiencia operativa nos permitieron alcanzar una rentabilidad aceptable. Consolidamos el modelo híbrido de microfinanzas centrado en la preaprobación centralizada de créditos, en la distribución a través de canales alternativos, físicos y digitales, y en una experiencia excepcional al cliente, junto con asesoría y relaciones sólidas.

Nuestros logros

Nos propusimos:		Logramos:	
	Mejorar la estructura de fondeo. Aumentar la participación de fondeo <i>retail</i> sobre el total fondeo de 43.1% a 46.4%.		Aprovechar las altas tasas de interés para aumentar la participación del sector minorista en el fondeo, alcanzando un nivel del 48.7%. Esto fue impulsado principalmente por el crecimiento de depósitos a plazo.
	Reducir el costo de provisión sobre los ingresos de 21.9% a 20.5%.		Aunque mantuvimos una gestión prudente del riesgo de portafolio, el entorno recesivo y la alta inflación afectaron la capacidad de pago de los clientes, impidiendo el cumplimiento de la meta.





Nos propusimos:		Logramos:	
	Incrementar la participación de mercado (PdM) en segmento core. Incrementar la PdM de 24.5% a 25.1%.	Frente al contexto macroeconómico adverso y una gestión prudente del riesgo, priorizamos la salud de la cartera frente al crecimiento de PdM (22.09%), lo que impidió alcanzar la meta.	
		Mejorar la relación y experiencia de colaboradores y clientes. Mantener el NPS Colaborador superior al 58% e incrementar el NPS Cliente a 35%.	Junto con nuestros colaboradores, construimos un excelente lugar de trabajo y mejores servicios para los clientes, superando nuestras metas con un NPS Colaborador del 61.0% y un NPS Cliente del 39.7%.
		Inclusión financiera responsable a través de la bancarización de mujeres. Mantener en 56% la bancarización de mujeres.	Los productos exclusivos como el Crédito Mujer, adaptados para las necesidades específicas de nuestras nuevas clientas, superaron la meta de bancarización de mujeres al alcanzar un 57.2%.

Contribuyeron a alcanzar estos resultados la gestión dinámica de presupuesto y la revisión de coaches de gasto previo al Comité de Eficiencia, el traslado del incremento del costo de fondeo a la tasa activa, y una mayor granularidad geográfica en la determinación de tasas, además de las campañas de depósitos y ahorros y de Crédito Mujer, incluyendo seguro oncológico gratuito.

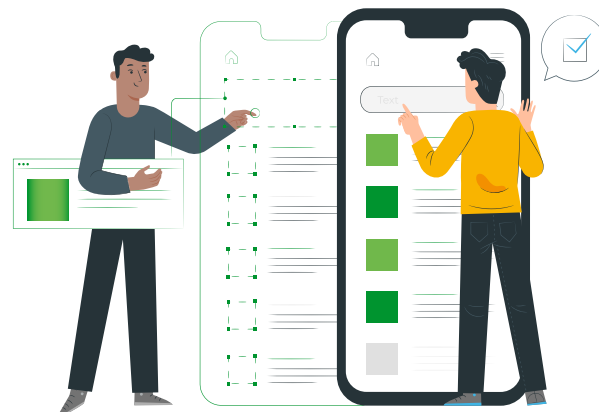
Desafíos de nuestra gestión

Se nos presentaron los siguientes desafíos:

- ▶ Un entorno recesivo desafiante que puede afectar la capacidad de pago de clientes y aumentar la morosidad. Hemos fortalecido equipos, procesos y modelos de riesgo para una gestión crediticia dinámica, ampliando la evaluación a no clientes y mejorando la cobranza por canales no presenciales.
- ▶ Inflación persistente que puede resultar en una alta tasa de referencia y mayores costos de fondeo. Hemos desarrollado productos y campañas para capturar fondeo barato, como cuentas de ahorro y depósitos.
- ▶ Inestabilidad política que puede afectar las decisiones de inversión y reducir la demanda de financiamiento. Hemos mejorado la atención a clientes más pequeños y ampliado la oferta de productos para reducir la dependencia del negocio activo.
- ▶ Rebaja en la clasificación crediticia del país o entidad que puede encarecer el costo de fondos. Estamos diversificando nuestras fuentes de fondeo local e internacionalmente y manteniendo indicadores financieros adecuados.

Frente a ello, se nos presentan oportunidades:

- ▶ La mayor atomización en la base de depositantes puede mejorar la calificación crediticia y el acceso a mejores costos de fondeo.
- ▶ La reducción del impacto del Fenómeno El Niño puede mejorar la capacidad de pago y las inversiones en nuevos negocios de los clientes, mejorando la morosidad y el crecimiento de la cartera.



Perspectivas

Este 2024 debemos:

- ▶ Recuperar la velocidad comercial inicial, priorizando el crecimiento del número de clientes y la mejora en la atención a los clientes más pequeños, manteniendo la calidad crediticia.
- ▶ Reducir la dependencia del negocio activo para los ingresos, ampliando la vinculación del banco con los clientes mediante una mayor oferta de productos y servicios para garantizar una rentabilidad sostenible a largo plazo.
- ▶ Incrementar la bancarización responsable, mediante la capacitación y el acompañamiento de los clientes para garantizar su salud financiera, la satisfacción de clientes y colaboradores, la eficiencia operativa con el uso de canales no tradicionales, y el aumento en la proporción de fondeo de ahorros, clientes vinculados y ventas cruzadas.

9.3.1. Negocios y participación de mercado

Se estimó que, en el 2023, la economía peruana decrecería alrededor del 0.6% como consecuencia de la contracción de la actividad económica (protestas sociales y factores climáticos) y la caída en los precios de exportación. A ello se suma una elevada inflación traducida en un consumo restringido relacionado a la baja producción agrícola y de pesca por efectos del clima. Todo esto afectó la capacidad adquisitiva de los clientes, generando resultados moderados en el sistema financiero.

A diciembre del 2023, nuestra participación de mercado en el segmento objetivo de la micro y pequeña empresa (el cual mantiene una deuda en el sistema financiero inferior a S/ 150 mil) alcanzó 22.1%, lo que supone una caída respecto al



24.1% obtenido al cierre del 2022. A diciembre del 2023, nuestras colocaciones brutas ascendieron a S/ 13,165 millones (5% de programas del gobierno Reactiva e Impulso Myperu), registrando un decrecimiento de S/ 801 millones (5.7%) respecto del mismo periodo del 2022. Adicionalmente, la mora contable de Mibanco se situó en 6.3% al cierre del 2023, 78 puntos básicos (pbs) por encima del nivel registrado al cierre del 2022 (5.6%). Ese nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada, situándose en 131.1% en el 2023.

Pese a lo anterior, nos mantenemos como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa en el rango de colocaciones entre S/ 0 a S/ 150,000 al alcanzar los 629,831 clientes a diciembre del 2023.

9.3.2. Activos

El 89.4% de nuestra cartera, que representa S/ 11,766 millones, se encuentra en el sector de la micro y pequeña empresa, debido a que mantenemos nuestro foco en los microcréditos, así como en los créditos a la pequeña empresa. Nuestros activos totales disminuyeron en S/ 333 millones respecto del 2022 hasta alcanzar S/ 16,584 millones en diciembre del 2023, principalmente por el decrecimiento del segmento microempresa.

9.3.3. Pasivos y obligaciones

En Mibanco, cubrimos nuestras necesidades de fondeo mediante la captación del público y de inversionistas institucionales, la participación activa en el mercado de capitales, las líneas directas de endeudamiento (locales y del exterior) y, con un sentido de prudencia, las utilidades acumuladas para fortalecer la solvencia en este año.

Así, durante el 2023, los pasivos totales disminuyeron en S/ 564 millones respecto del 2022 en línea con el decrecimiento de la cartera. Dicha cifra fue producto de una optimización del mix de fondeo con el incremento del fondeo de depósitos de personas naturales en S/ 1,206 millones y el incremento de emisiones en S/ 58 millones. Esto fue compensado parcialmente por la disminución en las cuentas de ahorros de personas naturales en S/ 310 millones, la disminución de adeudados en S/ 651 millones y la disminución de los repos de cartera garantizados por el gobierno (Reactiva y Fae2) en S/ 620 millones. De esta manera, los pasivos totales alcanzaron los S/ 13,719 millones al cierre del 2023.

9.3.4. Solvencia y adecuación del capital

Presentamos un ratio de capital global superior al promedio del sistema bancario. De esta manera garantizamos que contamos con suficiente patrimonio para continuar y ampliar nuestras operaciones comerciales. Así, al cierre del 2023 nuestro patrimonio efectivo asciende a S/ 2,905 millones, cifra que nos permite obtener un ratio de capital global de 20.61%.



9.3.5. Resultado de las operaciones

El 2023, estuvo marcado por un contexto político, climático y macroeconómico adverso. A inicios de año tuvimos manifestaciones sociales en el Sur seguido por el ciclón Yaku en el Norte, y luego ocurrió la desaceleración económica y un escenario de precios altos. Ello afectó la velocidad comercial y la capacidad de pago de nuestros clientes, por lo que priorizamos el crecimiento saludable frente al crecimiento de cartera. Se registró una utilidad neta de S/ 265.9 millones, menor que el año anterior, cuando logramos S/ 438.4 millones. En el 2023, obtuvimos una rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) de 9.6% y sobre los activos (ROA) de 1.6%.

Los ingresos financieros ascendieron a S/ 3,090.4 millones a diciembre del 2023, lo que implica un incremento de S/ 356.4 millones con respecto al año anterior. Este resultado se explica principalmente por una mejor gestión de precios de los nuevos desembolsos, una mayor proporción de créditos de fondos propios, y la disminución de la cartera de gobierno, además de mayor volumen y rendimiento del activo líquidos en línea con la mayor tasa de referencia. Por otro lado, los gastos financieros alcanzaron los S/ 900.9 millones, S/ 340.8 millones más que el año anterior. El principal motivo fue el mayor costo de los fondos producto del incremento de

la tasa de referencia, lo cual fue compensado parcialmente por una mejor estructura de fondeo por el crecimiento de depósitos *retail*.

El costo de provisión neto a diciembre del 2023 fue de S/ 819.0 millones, lo que representó un aumento de S/ 330.8 millones respecto al 2022. Esto se debe principalmente a un mayor deterioro de la calificación crediticia de nuestros clientes, dado el entorno recesivo y de alta inflación que afectó su capacidad de pago.

En cuanto a los ingresos por servicios financieros, estos ascendieron a S/ 110.8 millones, lo cual refleja un decrecimiento en S/ 14.2 millones, principalmente por menores ingresos de comisiones de seguros en línea con los menores desembolsos y devolución de comisiones a Pacífico Seguros.

Por otro lado, los gastos administrativos sumaron S/ 1,159.6 millones, monto que representó un incremento de S/ 39.6 millones, debido a mayor gasto de personal relacionado a mayor número de personas y a una mayor ejecución de iniciativas estratégicas y de sistemas.

Resultados económico-financieros (millones de soles)				
Indicador	2020	2021	2022	2023
Ingresos netos por intereses	1,697.13	1,840.64	2,173.89	2,189.55
Provisión de créditos	-726.25	-446.65	-488.17	-818.96
Ingresos no financieros	13.12	-28.10	73.83	101.32
Gastos operativos	-1,014.55	-1,087.02	-1,165.93	-1,197.03
Impuesto a la Renta	-4.66	-99.72	-155.26	-8.94
Utilidad neta	-35.20	179.15	438.35	265.94
Crecimiento Cartera A/A (%)	22.15	3.44	3.98	-5.74
NIM (%)	12.01	11.42	13.17	13.50
ROE (%)	-1.74	8.27	17.82	9.64
ROA (%)	-0.25	1.16	2.61	1.59
Costo de riesgo (%)	6.31	3.49	3.55	5.94
Cost to income (%)	58.14	58.68	51.40	52.57
Cobertura cartera deteriorada (%)	142.86	125.88	126.89	116.83
PdM 0-150M (%)	25.90	25.10	24.09	22.09

Fuente: Información tomada de los Estados Financieros auditados al 31 de diciembre de 2023.

9.3.6. Fondeo

Durante el 2023, acompañamos la evolución de nuestras colocaciones optimizando nuestra estructura de balance. De esta manera, creció el fondeo minorista principalmente a través de depósitos que permitieron compensar parcialmente la disminución en ahorros, en fondeo institucional y en los programas de gobierno (Reactiva). El fondeo *retail* incrementó sus saldos en S/ 859 millones mientras el fondeo profesional disminuyó en S/ 1,453.2 millones respecto el cierre del 2022.

9.3.7. Clasificación de riesgo

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

9.3.8. Mecanismos de evaluación de la gestión económico-financiera

Contamos con distintos órganos de control y evaluación de la gestión que garantizan la transparencia de los procesos y el éxito de los resultados: Directorio, Comités (Eficiencia, Gestión, CFO's, Pricing, Administración de Riesgos, Gestión de Balance), Auditoría Interna, Externa (EY) y Credicorp (revisión de controles SOX).

9.3.9. Política de inversiones

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

Para consolidar este enfoque, hemos reforzado los equipos de modelamiento, validación y gestión de modelos crediticios, además de fortalecer el gobierno de datos de la organización y la metodología comercial para potenciar el uso de la inteligencia centralizada. De esta manera, impulsamos los modelos crediticios dinámicos, la

capacidad para evaluar a no clientes, las ofertas crediticias para clientes no bancarizados y la cobranza por canales no presenciales.

Respecto a los canales digitales, seguimos enfocados en asegurar la estabilidad operativa de la app Mibanco Móvil, implementando mejoras funcionales, desarrollando nuevos productos digitales y consolidando la oferta multicanal, para brindar una excelente experiencia, y soportar el crecimiento de los usuarios. En el desarrollo de estos ecosistemas digitales, suministramos a nuestros asesores herramientas que permitan el enrutamiento inteligente de la solicitud de crédito directamente en campo. A los clientes les brindamos herramientas que permitan digitalizar sus consultas, procesos y pagos a fin de impulsar sus negocios. En paralelo, fortalecemos la ciberseguridad en todas nuestras operaciones.



9.3.10. Relación económica con otras empresas y entidades



Préstamos recibidos relevantes.

- ▶ Al cierre del 2023, en Mibanco mantenemos líneas de los programas gubernamentales Reactiva (S/ 44 millones) y FAE-MYPE (S/ 7 millones), mediante los cuales se otorgan créditos garantizados por el Gobierno. Así también, mantenemos una posición importante (S/ 869 millones) en la línea con nuestra matriz BCP. Es importante mencionar la participación de Mibanco en el programa Impulso Myperu que, al cierre del 2023, otorgó por S/ 585 millones que, si bien son financiados por recursos propios, tienen la garantía del Estado en caso de incumplimiento.



Inversiones y créditos otorgados.

- ▶ No se presentaron inversiones o créditos otorgados de mayor cuantía al desarrollo normal de nuestras actividades.

9.3.11. 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 de diciembre del 2006 y vigente a partir del 1 de enero del 2007.



9.4. Gestión integral de riesgos

En Mibanco, promovemos la Gestión Integral de Riesgos para mitigar riesgos crediticios y no crediticios que puedan afectar nuestra rentabilidad y a nuestros clientes. Esto se logra mediante:

- ▶ Definición y cumplimiento de normativas internas y externas para identificar y administrar riesgos.
- ▶ Aprobación y cumplimiento del Apetito de Riesgo y de los Límites de exposición.
- ▶ Asignación de recursos para contar con la infraestructura, metodologías y personal adecuados.
- ▶ Planificación, gestión y seguimiento continuo de proyectos para mantener los resultados dentro de lo previsto y reducir impactos de coyunturas adversas.

Preocupaciones críticas

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

En el 2023, incluyeron principalmente las protestas sociales, en el sur del país y, el ciclón Yaku, que afectó el norte, nororiente y centro del Perú.

9.4.1. Riesgo de crédito

Como hemos comentado, en el 2023, el país enfrentó una serie de eventos que perturbaron su estabilidad socioeconómica, como conflictos sociales en el Sur y la capital, el ciclón Yaku en el Norte, y una situación económica deteriorada que afectó las ventas de nuestros clientes. Frente a ello, mantuvimos el compromiso de proporcionar a nuestros clientes las mejores soluciones financieras, no financieras y digitales. Actuamos de manera oportuna, protegiendo su récord crediticio y su situación en el sistema financiero. Para esto trabajamos en 4 objetivos clave:

- a.

Ser el mejor aliado y guía del negocio, generando los habilitadores para superar la meta de crecimiento de las colocaciones y participación, dentro del apetito de riesgo.
- b.

Acompañar a negocios en la tarea de ampliar su base de clientes, liderando la inclusión financiera y la captación de clientes nuevos que lleve a una mejor estructura de desembolsos.
- c.

Buscar una mayor rentabilidad a través de la eficiencia del proceso crediticio, digitalizando y optimizando procesos que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente.
- d.

Contar con un equipo de alto rendimiento, motivado y comprometido, liderando los indicadores de satisfacción.

Nuestro desempeño

	Originación	● Implementamos iniciativas para el crecimiento de colocaciones de clientes nuevos y recurrentes, como el re-perfilamiento de clientes y la depuración de leads. ● Ante la coyuntura garantizamos las colocaciones con riesgo controlado mediante la incorporación de modelos preventivos en la admisión, restricciones en leads y gestión de clientes con mayor riesgo, reducción de autonomía de líderes con alto deterioro, y la implementación de alertas de originación y evaluación en la punta.
	Gestión de Portafolio	Para reencausar el nivel del riesgo, aplicamos: ● Cambios en la Remuneración Variable con mayor enfoque en la cobranza. ● Mejoras en la operativa del comité de negocios.
	Gestión del talento	● Fortalecimos los equipos de Riesgo de Crédito, Cobranzas y Riesgos no Financieros, dotándolos de más personal y de talento calificado.
	Recuperaciones	● Establecimos un sistema de alerta para elevar la eficiencia de la gestión. ● Nos enfocamos en la cobranza de créditos altos.

9.4.2. Recuperaciones

En el 2023, desarrollamos estrategias oportunas y sostenibles para todos los tramos de mora, aprovechando la adopción de métodos y prácticas ágiles tanto a nivel operativo como táctico. En el equipo de cobranza de campo, iniciamos la implementación de metodología en gestión efectiva, que permitirá mejoras en productividad.

Ante los desafíos políticos y climáticos que afectaron a nuestros clientes, implementamos soluciones de pago, que nos permitieron estar muy cerca del cliente, a través de todos nuestros canales, para brindarles apoyo en momentos difíciles. También, trabajamos nuevas coreografías de recordatorios de pago, utilizando canales digitales, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y aumentar la eficiencia en el proceso de cobranza.

Mejoramos la segmentación de nuestros clientes, para ofrecer soluciones diferenciadas que promuevan su educación financiera y mejoren su experiencia en la gestión de cobranza.

Ver Programa A-Morosos



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

En este aspecto, nuestra gestión abarcó las siguientes acciones:



Subsanamos el 60% de las observaciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) sobre el uso del Método Estándar Alternativo para calcular el patrimonio efectivo por riesgo operacional.



Implementamos una nueva herramienta de gestión del riesgo operativo en reemplazo del sistema WARO, completando los módulos de Gestión de Riesgos, Eventos de Pérdida y PCI.



En Continuidad del Negocio, mejoramos las contingencias tecnológicas y actualizamos planes y evaluaciones de riesgos.



En ciberseguridad, alcanzamos un cumplimiento del 99% en el nivel de madurez objetivo según el marco de la Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC), con 21 proyectos de mejora en curso.



Implementamos el estándar PCI-DSS en 15 proyectos, logrando un cumplimiento del 90%.



Para acompañar la transformación del banco hacia la agilidad, cumplimos con el 95% de habilitadores de ciberseguridad indispensables establecidos corporativamente.



Para fortalecer la cultura de prevención e investigar potenciales fraudes internos y externos, extendimos el monitoreo transaccional en operaciones crediticias y digitales.



9.4.4. Riesgos de tesorería

Desarrollamos proyectos y actividades que nos permitieron fortalecer nuestra gestión:



9.5. Gestión de soporte centralizado

Nos enfocamos en alinear nuestras acciones y proyectos con nuestros principios culturales y las normas corporativas, con el objetivo de impulsar la transformación de nuestro modelo de negocios y desarrollar el Modelo Híbrido Plus en los siguientes ámbitos:

- ▶ En el ámbito tecnológico, establecimos indicadores y metas en estabilidad operativa, riesgo operativo y ciberseguridad, auditados interna y externamente.
- ▶ En el ámbito operativo-comercial, el equipo Soporte de Red de Agencias cumplió sus metas principales, lo que fue impulsado por el Proyecto de Reasignación de Plataformas y el uso de métricas de calidad en leads.

Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logros
	Optimizar cargas operativas	Mejoramos el ratio de derivación de transacciones a canales alternos y aumentamos la cantidad de operaciones que comienzan en Soporte Red y terminan en el app Mibanco.
	Implementar proyectos de mejora	- Reasignación de Plataformas: Transformamos al equipo de Soporte de Red de Agencias para que tenga un enfoque comercial en vez de centrarse en lo operativo. Con ello, superamos las metas de colocación y ventas marginales, incrementamos la productividad y promovimos el ascenso de 116 auxiliares de banca de servicios. - Simplificación del proceso de apertura de cuentas: Redujimos el tiempo de atención, liberamos horas de trabajo y aumentamos la satisfacción del cliente y del personal. - Optimizamos la atención de Siniestros Express: Mejoramos la eficiencia en la atención de siniestros, satisfacción de necesidades del cliente y adoptamos un enfoque proactivo para la mejora continua. - Incorporación de la Suite de Recursos Humanos en la ERP: Logramos una mayor utilización de la suite por parte de los colaboradores y con mejores capacidades.
	Implementar el Roadmap de modernización tecnológica	Fortalecimos el alineamiento entre estrategias de negocio y tecnología, implementamos una nueva plataforma de Data & Analítica en la nube, y optimizamos el monitoreo de plataformas y activos tecnológicos. Además mejoramos la arquitectura digital base para la nueva app y banca por internet.
	Maximización de la estabilidad tecnológica	- Redujimos significativamente la obsolescencia tecnológica y optimizamos el tiempo de respuesta transaccional. - Implementamos un Programa de Gestión de Vulnerabilidades y avanzamos en la adopción de DevSecOps, reduciendo brechas de seguridad.
	Incremento en la venta de productos y servicios	- El equipo Soporte Red de Agencias contribuyó significativamente al crecimiento del saldo del Banco, aumentando el número de operaciones y manteniendo una alta efectividad en la conversión de leads a ventas. Captamos S/ 1,381 millones en saldos pasivos, logrando, post cancelaciones, un aporte de S/ 706 millones en el crecimiento de saldos pasivos del banco. Además, tuvimos un 56% de crecimiento en las operaciones de tipo de cambio. - Aportamos el 31% de colocaciones y el 11% del total del monto colocado por el Banco, manteniendo una productividad per cápita de 60 operaciones al mes.

9.6. Innovación y transformación

La transformación en Mibanco comenzó en 2019, centrándose en la innovación digital, en el cambio de mentalidad organizacional y en la adopción de metodologías ágiles. En 2023, nos enfocamos en consolidar el modelo híbrido, cuya base es la generación centralizada de *leads*, los mismos que son distribuidos a todos los canales, físicos y digitales, diferentes al asesor de negocios. Así logramos que el 42.7% de las ventas se realicen a través de canales alternativos. Con ello buscamos una mejor experiencia del cliente y un mejor ratio costo eficiencia de venta.

La constante experimentación y adopción de nuevas soluciones digitales son clave, cumpliendo los lineamientos de la mesa de innovación de Credicorp.

Hemos establecido mecanismos de gestión como comités y prácticas de innovación para impulsar y supervisar el proceso de experimentación. Entre ellos destacan el Sistema de Innovación Descentralizado, centros de especialidad en agilidad y equipos dedicados a generar iniciativas disruptivas, priorizando el cumplimiento de protocolos de seguridad tecnológica.

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

Utilizamos las subsidiarias de Credicorp como referencia para evaluar nuestro rendimiento y participamos en *rankings* locales y regionales de innovación para medir nuestro desempeño.

Esta gestión estuvo impulsada desde un gobierno de innovación en diferentes niveles que comprendió:



Nuestro desempeño

Nos propusimos		Logramos
	Consolidar el modelo de gestión en innovación y transformación, con el 85% de activación de coaches.	● Activar el 80% de la red de coaches de innovación
	Evidenciar el valor que brinda la Transformación: Para ello, diseñamos un indicador que evidencie las acciones realizadas y el valor generado para Mibanco; es así como, sobre un Base Line de S/ 4,649,548 generados durante el 2022 establecimos una meta de S/ 5,500,000.	● Valor generado: S/ 9,080,688, 165% por encima de nuestra aspiración.
	Contribuir con la implementación la gestión de innovación y transformación en Mibanco Colombia	● Dimos seguimiento a proyectos disruptivos a través del Comité de Transformación de periodicidad mensual. ● Formación de una nueva promoción de coach con la graduación de 13 nuevos coach. ● 13 postulaciones al PEI con la iniciativa ganadora “Ciudadanos amigables”

Proyectos desarrollados



Desempeño del Modelo Híbrido

- Generamos en promedio 1,162,117 leads mensuales. 72.6% de las colocaciones provienen de leads centralizados. El 42.7% de los créditos se distribuyeron por canales distintos al AdN.



Performance de canales digitales

- Incrementamos usuarios del app Mibanco Móvil a 816,930.
- Enfoque en estabilidad operativa con mejor experiencia de usuario.



Yevo Comunidades

- Más de 10.5 K emprendedores afiliados.
- Los grupos de whatsapp tienen más de 18 K interacciones.



Proyectos Disruptivos (Yevo)

- Cuenta con 443,836 usuarios, 76% no son clientes de Mibanco.
- Se originaron 415,040 solicitudes crediticias.
- Se lanzó simulador de cuotas y apertura de cuentas de ahorro.



Aliados Terceros

- Afiliación a cuenta de ahorros con Yape.
- Implementación de nuevo Canal Alternativo de Recaudación con Yape.



Nuevos Conceptos Disruptivos

- Validamos digitalizar juntas de ahorro y lanzaremos un piloto.



Sistema de Innovación Descentralizado

- La innovación se integra a la cultura y procesos del banco.
- Colaboración entre innovación y mejora de procesos generó S/ 6 MM de valor.
- Gobierno de experimentación facilita pruebas de concepto.
- Postulamos a 86 iniciativas al PEI



Moray (end to end digital)

- Nuevo score bancarizado digital ha atendido a 3,000 microempresarios.
- Incrementamos el monto máximo de desembolso.
- Se lanzó Chatbot Sami y venta cruzada de seguros.

Desafíos de nuestra gestión

Nuestro reto para el 2024 será experimentar desarrollos tecnológicos a través de terceros (*fintechs* y/o *startups*). Ello nos permitirá obtener una mayor velocidad y aprendizajes valiosos para tomar decisiones una vez validadas las hipótesis planteadas.



Perspectivas

- ▶ Experimentar con soluciones y modelos de negocio orientados al crecimiento de pasivos e ingresos no financieros, apalancados en alianzas del ecosistema.
- ▶ Culminar la elaboración de un índice de transformación que nos permitirá conocer la evolución de los principales habilitadores y la velocidad de transformación.
- ▶ Consolidar nuestro modelo híbrido, con mejores resultados y relaciones con clientes, apoyados en nuestros AdN y buscando liderar en inclusión financiera responsable.
- ▶ Fortalecer la experimentación para la transformación. Abordaremos dos frentes principales: la innovación (proyectos Ruway 2) para mejorar la eficiencia operativa, y la búsqueda de nuevas tecnologías; y los nuevos modelos de negocio, centrados en generar mayores ingresos y captación.

GRI 3-3

9.7. Gestión de control interno

La División de Auditoría Interna (DAI) ha definido un Plan Estratégico 2022-2024, el cual se encuentra alineado a los 4 frentes estratégicos definidos por Credicorp: Posicionamiento del Rol, Optimización de la Gestión, Transformación Digital y Cultura y Talento. Se han establecido indicadores estratégicos clave, que permiten medir el avance hacia dichos frentes estratégicos. Nuestra estructura incluye una diversidad de gerencias y subgerencias especializadas, respaldadas por un equipo de 51 colaboradores altamente capacitados y 45 auditores certificados internacionalmente.

Trabajamos conforme al Reglamento del Directorio, supervisando y revisando los procedimientos de control interno para la protección razonable de activos y para asegurar que las transacciones sean adecuadamente autorizadas y registradas, además de dar cumplimiento de recomendaciones de auditoría interna, externa y reguladores.

Evaluamos el Sistema de Control Interno en el nivel entidad (ELC - Entity Level Controls, por sus siglas en inglés), cuyos resultados presentamos al Comité de Auditoría Credicorp.

Nuestro desempeño



Dimos cumplimiento del Plan Anual de Auditoría al 100.85%, abarcando 191 agencias, lo que representa el 65% del total del banco. Utilizamos un enfoque de auditoría basado en riesgos, evaluando procesos clave relacionados con riesgos de mercado, liquidez, operativos, crediticios y tecnológicos.



Aplicamos evaluaciones eficientes y colaborativas, con uso intensivo de análisis de datos y auditoría de modelos. Cubrimos procesos fundamentales como gestión de riesgos, controles SOX, ciberseguridad, y modelos de crédito.



Llevamos a cabo 238 evaluaciones, abarcando agencias, procesos y sistemas informáticos:

- ▶ Evaluaciones a agencias y oficinas especiales: 191 evaluaciones
- ▶ Requeridas por la SBS: 18 evaluaciones
- ▶ Evaluación de procesos: 23 evaluaciones
- ▶ Evaluación de procesos informáticos: 6 evaluaciones



9.7.1. Información de auditoría externa

Honorarios de auditores externos										
	2019		2020		2021		2022		2023	
	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%	S/	%
Auditoría	1,078,193	97	1,285,102	98	1,433,069	98	1,447,313	98	1,157,737	97
Relacionados a la auditoría	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Impuestos	32,497	3	32,497	2	31,860	2	31,860	2	30,479	3
Otros	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	1,110,690	100	1,317,599	100	1,464,929	100	1,479,173	100	1,188,216	100

Para el periodo 2023 cambiamos de firma auditora. La nueva firma responsable de la evaluación financiera es Tanaka, Valdivia & Asociados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada

Al 31 de diciembre de 2023, el honorario de auditoría y de servicios de no auditoría con la sociedad auditora ascendió a S/ 1,188,216.

CAPÍTULO 10

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA



CAPÍTULO 10

Nuestra gestión

10.1. Datos generales

Datos generales	
Concepto	Descripción
Denominación	Mibanco, Banco de la Microempresa S.A.
Domicilio	Av. República de Panamá N.º 4575. Piso 3. Surquillo
Objeto social	Intermediación financiera
Plazo de duración	Indeterminado
Constitución e inscripción	Partida N° 11020316 del Registro de Personas Jurídicas de Lima
Propiedad y forma jurídica	Sociedad anónima
CIU	6419
Autorizaciones	Resolución SBS N° 356-98 autoriza el funcionamiento de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A
Punto de contacto de la Memoria Integrada	Si deseas compartir tu opinión, consulta o sugerencia sobre nuestra memoria integrada puedes contactar a prensa@mibanco.com.pe

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



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

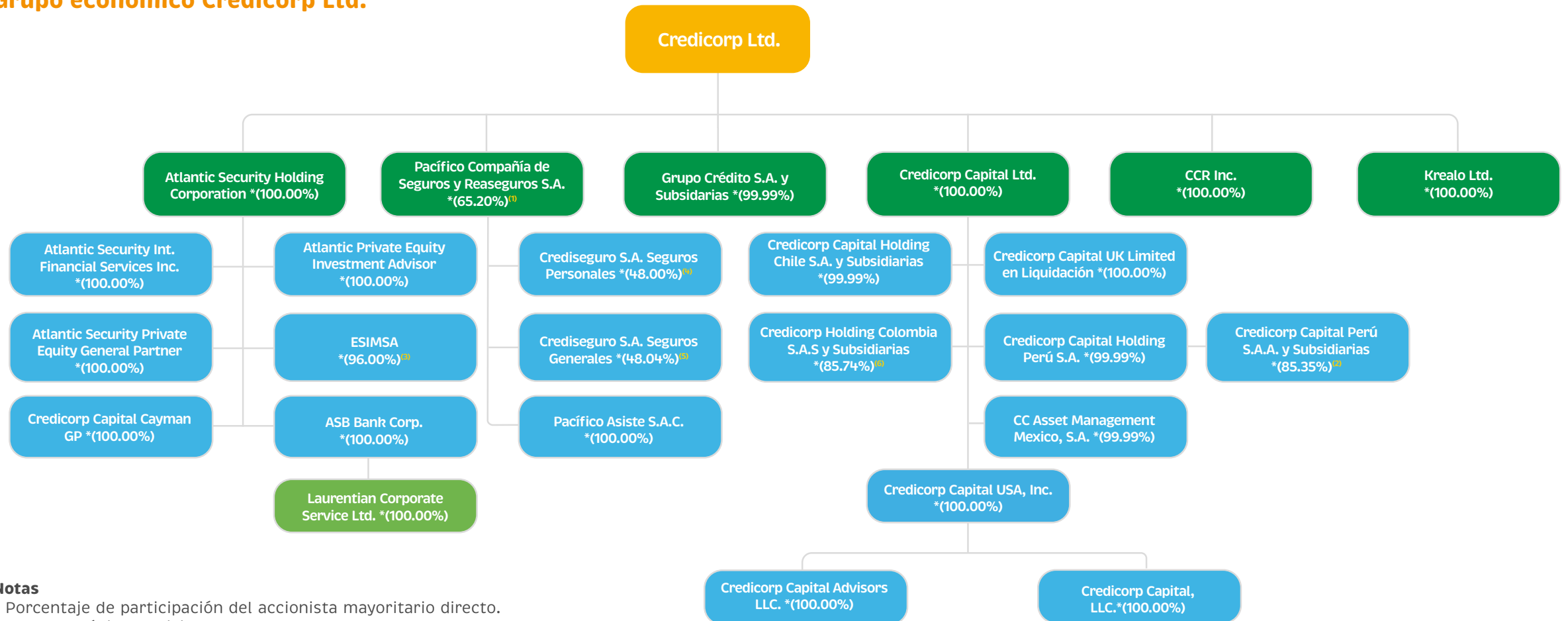
Acciones con derecho a voto		
Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	20	0.08%
Entre 1% - 5%	1	4.99%
Entre 5% -10%	0	0
Mayor al 10%	1	94.93%
Total	22	100%

Acciones con derecho a inversión = No aplica

Descripción de los principales activos	2022 Valor S/	2023 Valor S/
Intangibles	141,086,379.75	156,884,333.63
Instalaciones y mejoras en propiedades alquiladas	39,706,002.91	39,620,937.20
Terrenos	28,010,242.43	28,010,242.43
Equipos de cómputo	6,337,907.30	16,988,508.59
Mobiliario	17,552,436.39	15,703,483.23
Edificios	23,221,423.50	19,992,830.75
Equipo de transporte	179,714.38	--
Total	256,094,106.66	277,200,335.83

10.2. Grupo Económico

Grupo económico Credicorp Ltd.



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

(1) Grupo Crédito participa en 33.66%.

(2) Credicorp Capital Ltd. participa en 12.84%.

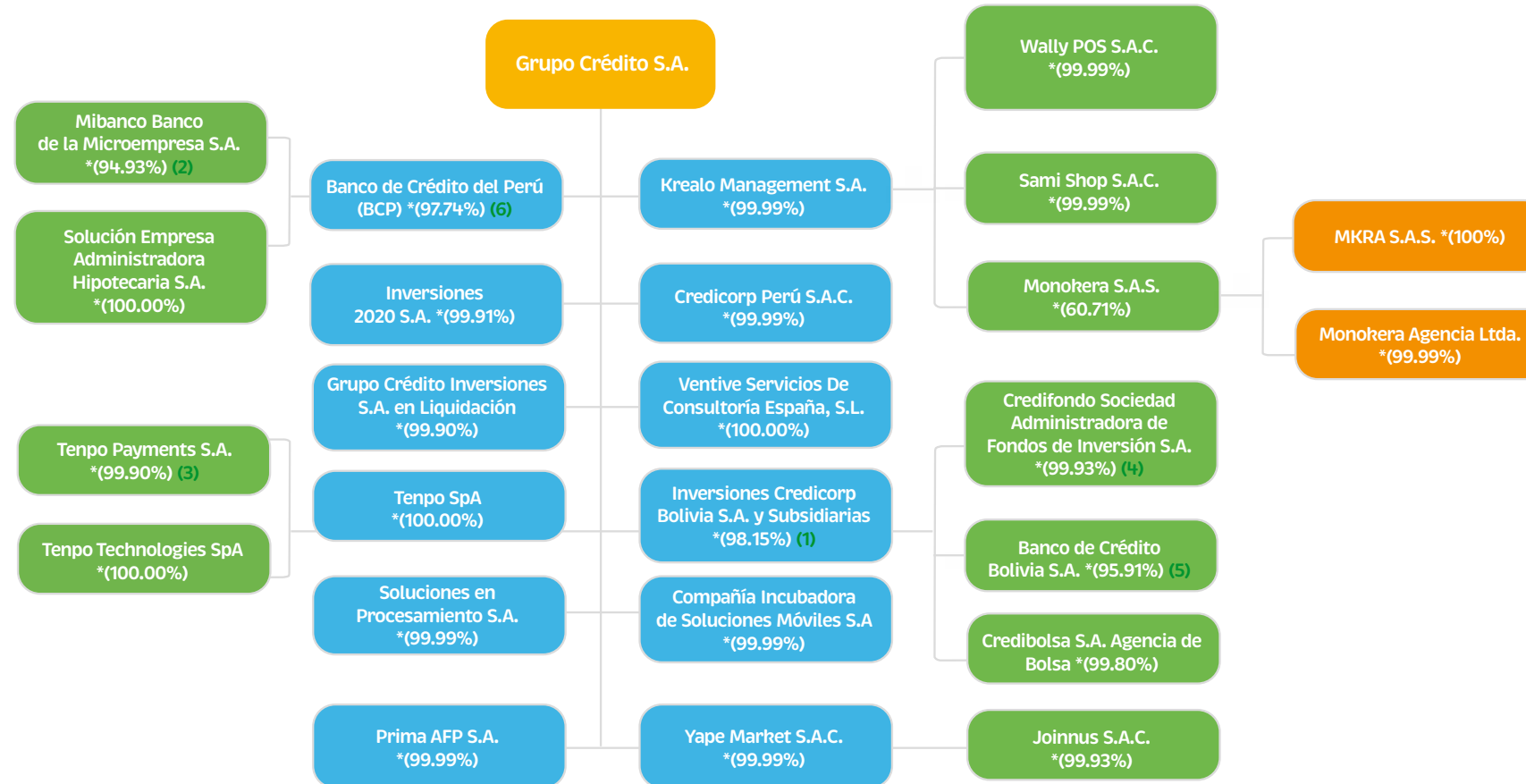
(3) Soluciones en Procesamiento S.A. (Perú) e Inversiones 2020 participan en 2.0% cada una.

(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 14.26%.

Grupo económico Grupo Crédito S.A.



Notas

* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

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

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

(3) Tenpo Technologies SpA participa en 0.10%.

(4) BCP participa en 0.07%.

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

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

(7) Credicorp Perú S.A.C. participa en 0.01%.

CAPÍTULO 11

EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD Y ESTÁNDARES DE DIVULGACIÓN



CAPÍTULO 11

Evaluación de Materialidad y estándares de divulgación

11.1. Proceso de materialidad

Paso 1:

Entender el contexto de la organización

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

- 

1. Contexto interno de la empresa
- 

2. Benchmark del sector
- 

3. Desafíos de sostenibilidad del sector
- 

4. Estándares y guías internacionales
- 

5. Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad

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

Paso 2:

Identificar impactos reales y potenciales

Con este inventario realizamos el proceso de consulta:

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

Paso 3:

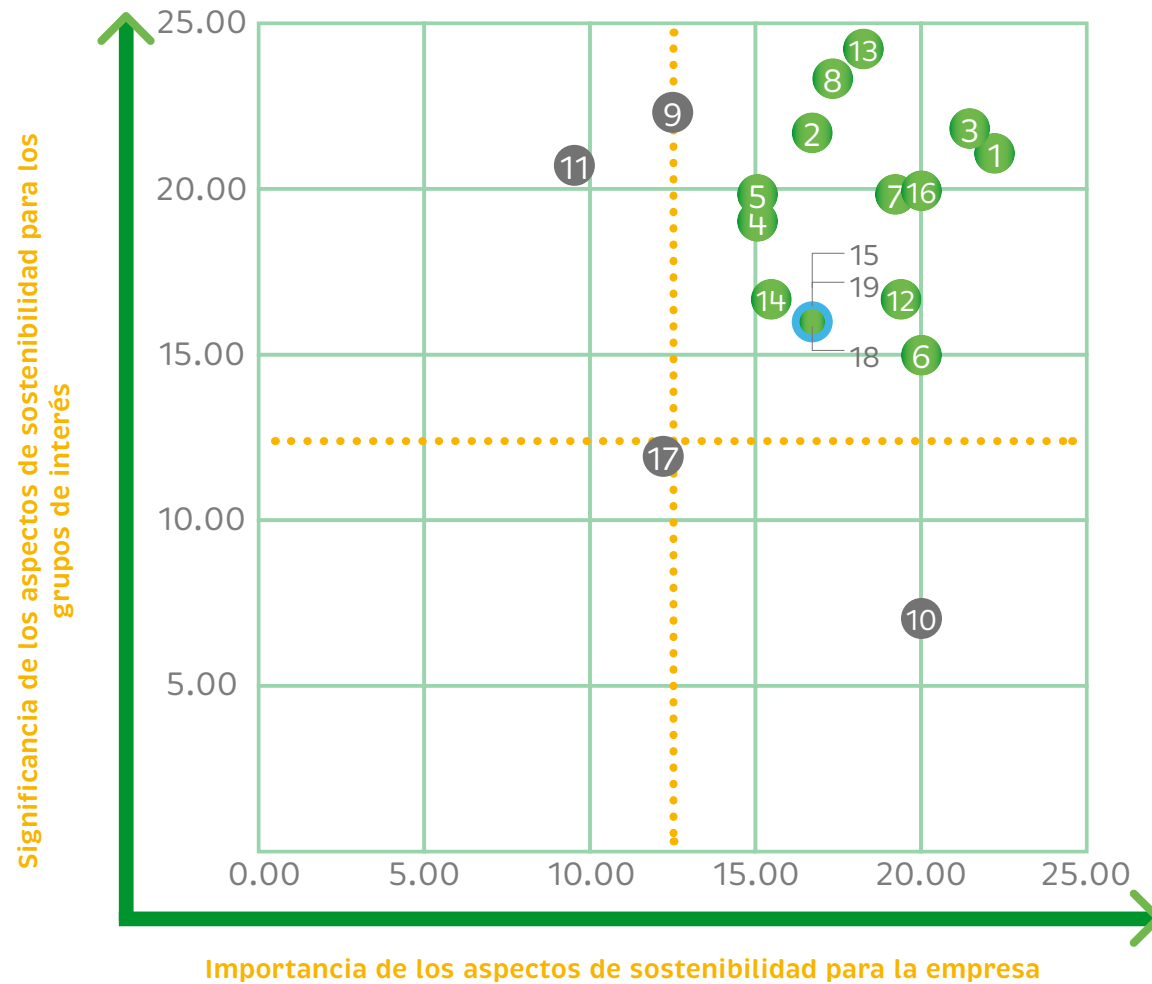
Evaluar impactos reales y potenciales

Con el listado de impactos, realizamos una evaluación sobre cuáles de ellos son valorados tanto por la compañía como por los diferentes grupos de interés.

Paso 4:

Priorizar impactos significativos

Finalmente, ordenamos los impactos según su significancia y priorizamos los impactos sobre los que nos centramos, los que representan los temas materiales contenidos en esta Memoria Integrada.



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

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

11.2. Tabla de temas materiales

Tema material	Definición	Impactos identificados	Estándares
Gobierno Corporativo	Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación de la estrategia de negocios y de sostenibilidad, el monitoreo y la rendición de cuentas, que generan valor sostenible para todos los grupos de interés.	Ampliación del propósito y cultura corporativa del banco hacia el tema ambiental, dando sostenibilidad a la estrategia y soporte al negocio. Ser cada vez más sostenibles a partir de la estructura de gobierno de sostenibilidad a la par que el grupo Credicorp.	GRI 2: Contenidos Generales: 2-9 al 2-21
Ética y cumplimiento	Hace referencia a la cultura ética, prevención y lucha contra la corrupción, la competencia desleal y el cumplimiento normativo legal. Considera también las prácticas comerciales éticas y la venta justa.	Protección de la reputación, generación de valor y confianza para los terceros, a través de la gestión del programa de prevención de la corrupción. Mantenimiento de un ecosistema sano de negocios. Disminución de riesgos reputacionales y legales.	SASB: FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2 GRI: 2-26, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1,
Crecimiento responsable	Hace referencia al crecimiento sostenible coherente con su misión social, estructura de fondeo, rentabilidad, distribución del valor económico generado por prácticas económicas apropiadas a los mercados donde se desenvuelve y que no debilitan su sostenibilidad ni afectan el bienestar de sus grupos de interés.	Fortalecimiento de la relación con el cliente (y mayor satisfacción del cliente - NPS) por tener más tiempo de asesoría y venta, entenderlo mejor y brindarle acompañamiento. Incremento de las ventas de servicios y colocaciones.	GRI 201-1

Tema material	Definición	Impactos identificados	Estándares
Gestión integral de riesgos	Hace referencia a los mecanismos para afrontar los riesgos establecidos en el marco normativo crediticio, riesgos operativos (sinistros, desastres naturales o eventos que afecten la capacidad de pago de los clientes), malas prácticas que lleven a la insolvencia financiera, riesgos reputacionales o de cumplimiento. Considera, además, la integración de factores ESG en el análisis de riesgo crediticio y financiero.	Mejor evaluación del cliente en la originación del crédito (bancarización más responsable) y que no queden marcados en el sistema financiero por alta morosidad gracias a un mejor modelo transversal de evaluación de riesgos.	SASB: FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2
Protección de la información	Hace referencia a los mecanismos de seguridad de la información y prevención de infiltración a los sistemas del banco y contra la delincuencia cibernética, así como a los mecanismos de protección de la información de los clientes. Reúne los temas de ciberseguridad y privacidad de datos.	Mejora de la seguridad de los clientes por actualización de la matriz de riesgos y los controles provistos. Mayor crecimiento seguro de desembolsos y bancarización por canales alternativos.	--
Financiamiento responsable	Hace referencia a soluciones financieras que contribuyen a la reducción del impacto ambiental de los clientes, crean valor ambiental para sus negocios y los incentivan a considerar los efectos del cambio climático. Por ejemplo, el financiamiento con criterios ambientales o el acceso al crédito a pequeñas empresas pesqueras o pescadores artesanales con criterios de protección ambiental, entre otros.	Aumento de la cartera de productos y servicios con condiciones ambientales (Crediagua).	SASB: FN-CB-410a.1, FN-CB-410a.2
Innovación y transformación	Hace referencia a la transformación del modelo de negocio a través de procesos de digitalización y uso de herramientas tecnológicas, para agilizar procesos internos y brindar una mejor experiencia a clientes. Por ejemplo, el uso de tecnología para diseñar nuevos canales de atención o para la evaluación de clientes.	Mayor escalabilidad y crecimiento del negocio (más operaciones digitales realizadas) por repotenciación y mayor uso de plataformas digitales. Menos reclamaciones, denuncias, multas por fraude, <i>phishing</i> entre otros por tener plataformas mucho más seguras. Aumento de la oferta a través de canales alternativos por aumento de la capacidad de estos. Aumento de clientes y afiliados por el uso de plataformas digitales (Yevo)	--

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

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

Tema material	Definición	Impactos identificados	Estándares
Educación financiera	Hace referencia a los distintos mecanismos e iniciativas para educar al cliente y a la comunidad sobre los servicios y gestión financiera.	Fortalecimiento de las capacidades de cada vez más personas para la toma de decisiones financieras en beneficio de sus familias y negocios.	SASB:
		Aumento de los colaboradores (ADN) capacitados para implementar la estrategia de educación financiera.	FN-CB-240 ^a .4
		Disminución de morosidad por mejor cumplimiento de pagos y usos de diferentes formas de pago.	GRI:
		Disminución de los costos de otorgar un crédito por mayor uso de los canales digitales gracias a la educación financiera.	203-2
Inclusión financiera y digital	Hace referencia a diferentes iniciativas, productos, servicios y canales destinados a reducir las barreras de ingreso al sistema financiero para garantizar un acceso equitativo, permanente y apropiado, creando valor social y contribuyendo a mejorar la calidad de vida de clientes y grupos vulnerables.	Aumento de mujeres y PBP bancarizadas.	SASB:
		Reducción de la tasa de morosidad por reducción del riesgo de un cliente mujer.	FN-CB-240a.1, FN-CB-240a.2, FN-CB-240a.3
		Cartera de productos (activo y pasivo) mejor alineados a las necesidades de los clientes vulnerables orientados a la inclusión y protección.	GRI:
		Mayor cantidad de créditos y préstamos otorgados por estrategia de inclusión digital.	203-2
		Contribución a la mejora de la calidad de vida de las personas bancarizadas.	

Tema material	Definición	Impactos identificados	Estándares
Impacto en la vida de los clientes	Hace referencia al cambio positivo en la vida de los clientes en términos de crecimiento y resiliencia de sus negocios y al incremento de ingresos, atribuibles a Mibanco.	Contribuimos a disminuir la pobreza y mejorar la calidad de vida y los negocios de los emprendedores. Cumplimiento de requerimiento del Rating Social.	GRI: 203-2
Gestión ambiental de impactos indirectos	Hace referencia a la gestión interna del consumo de agua, energía, materiales, residuos y emisiones (como la medición de la huella de carbono). Por ejemplo, participar en la compensación de la huella de carbono.	Reducción del consumo de energía por uso de paneles solares como parte de su estrategia de ambiental. Gestión de nuestra huella de carbono para llegar a ser carbono neutral.	GRI: 301-1, 302-1, 303-1, 303-2, 303-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

11.3.Índice de Contenidos GRI

Declaración de uso	Mibanco ha reportado, de conformidad con los estándares GRI, para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2023.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	14, 131	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	131	--	--	--	--
	2-3: Período de notificación, frecuencia y punto de contacto	131	--	--	--	--
	2-4: Actualización de información	No hubo	--	--	--	--
	2-5: Verificación externa	No hubo	--	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	14, 46, 71 y 72	--	--	--	--
	2-7: Empleados	14, 167	--	--	--	--
	2-8: Trabajadores que no son empleados	46, 186	--	--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	104, 198	--	--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	104	--	--	--	--
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	El Presidente del Directorio no es un alto ejecutivo	--	--	--	--
	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	104	--	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	103, 104, 198	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	104	--	--	--	--
	2-15: Conflictos de interés	104, 199	--	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	119	--	--	--	--
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	104	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	105	--	--	--	--
	2-19: Políticas de remuneración	105, 199	--	--	--	--
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	105	--	--	--	--
	2-21: Ratio de compensación total anual	--	--	Todo el contenido	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su Alta Dirección.
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10	--	--	--	--
	2-23: Compromisos de política	18, 94	--	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	18, 83	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	66, 94, 98	--	--	--	--
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	98	--	--	--	--
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	100, 188	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	20	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	21, 171	--	--	--	--
	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	94	--	--	--	--
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	137	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	137	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	101	--	--	--	--
Crecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	114	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Desempeño económico	158	8, 9	--	--	--
Ética y cumplimiento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	97	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	99	16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Ética y cumplimiento						
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	97	16	--	--	--
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	97	--	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	96	16	--	--	--
Gestión de abastecimiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	46	--	--	--	--
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1: Proporción de gasto en proveedores locales	46	--	--	--	--
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales.	47	--	--	--	--
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	47	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	123	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado	NO GRI GIR1: Indicador propio: Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	122	--	--	--	--
Gestión del empleo y talento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	80	--	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	172, 173	--	--	--	--
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	78	--	--	--	--
	401-3: Permiso parental	181	--	--	--	--
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	85, 174	--	--	--	--
	404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	81	--	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	85, 175	--	--	--	--
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Tuvimos 4 denuncias y/o demandas cuyo resultado fue “No procede”	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Salud y seguridad de los colaboradores						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	89	--	--	--	--
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	86	--	--	--	--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	86	3, 8	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	90	3, 8	--	--	--
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	86	8, 16	--	--	--
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	89	8	--	--	--
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	90	3	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	86	8	--	--	--
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	86	8	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	176	3, 8, 16	--	--	--
Derechos humanos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	48, 94	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Derechos humanos						
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	48, 94	8	--	--	--
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	48, 94	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	48, 94	8	--	--	--
Diversidad y equidad de género						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	31	--	--	--	--
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1: Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	180	--	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	167	--	--	--	--
	405-2: Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres	180	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Protección del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	57	--	--	--	--
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	59	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI PC1: Indicador propio: Sobreendeudamiento	60	--	--	--	--
Financiamiento responsable						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	68	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI FR1: Indicador propio: Iniciativas para el financiamiento responsable	68	--	--	--	--
Experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	57	--	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 216	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	58	--	--	--	--
	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	58	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Experiencia del cliente						
GRI 417: Marketing y etiquetado 216	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	58	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI EC1: Satisfacción del cliente	57	--	--	--	--
Protección de la información						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	62, 64	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	62	--	--	--	--
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	39	--	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	69	5, 9, 11	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	39, 44	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión ambiental de impactos indirectos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	50	--	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	52	--	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	51, 200	7, 8, 12, 13	--	--	--
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	49	--	--	--	--
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	49	6, 12	--	--	--
	303-5 Consumo de agua	51	6	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	50, 201, 203	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	50, 201	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	50, 201	--	--	--	--
	305-5: Reducción de las emisiones de GEI	201	--	--	--	--
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	49	3, 6, 11, 12	--	--	--
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	49	3, 6, 8, 11, 12	--	--	--
	306-3: Residuos generados	52	3, 6, 11, 12, 15	--	--	--
	306-4: Residuos no destinados a eliminación	52	3, 11, 12	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Innovación y transformación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	127	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI IT1: Indicador propio: Iniciativas de innovación y transformación	126	--	--	--	--
Impacto en la vida de los clientes						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	69	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI IC1: Indicador propio: Resultados de impacto	69	--	--	--	--
Inclusión financiera y digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	28	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI IFD1: Indicador propio: Bancarización	30	--	--	--	--
Educación financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	33	--	--	--	--
Este tema material no tiene estándar GRI específico asociado.	NO GRI EF1: Indicador propio: Iniciativas de educación financiera	35	--	--	--	--

11.4. 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 2023, reportamos 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	200
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	63
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	183
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	183
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o subbancarizados	184
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	35
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	68, 185

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	Actualmente no realizamos la medición de emisiones financiadas, solo realizamos las mediciones internas propias del banco.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta (gross exposure) para cada industria por tipo de activo	
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas.	
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	
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	100, 188
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	98
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	No aplica por ser un índice de riesgo sistémico de EEUU del cual no participamos, y nuestro contexto operativo y regulatorio es distinto.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia corporativa de largo plazo y otras actividades de negocio	
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	159
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	159

CAPÍTULO 12

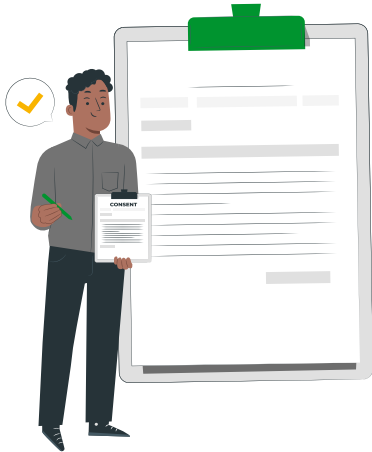
ANEXOS



CAPÍTULO 12

Anexos

12.1. Indicadores económicos



³ Cabe indicar que los dividendos se pagan de forma efectiva en el siguiente año.

⁴ 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.

Valor económico distribuido (en soles)		
Valor económico directo creado (VEC)	2022	2023
a) Ingresos = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos	2,851,360,463	3,230,560,451
Valor económico distribuido (VED)	2022	2023
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	412,606,555	436,811,823
c) Provisión para créditos, neta de recuperados	488,172,262	810,409,049
d) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	796,871,935	815,867,569
e) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	155,261,838	8,943,753
f) Pago a proveedores de fondos = dividendos de los accionistas (por año señalado ³) + pago de intereses a proveedores de fondos ⁴	560,093,342	880,354,763
g) Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles (*)	311,290	638,270
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	438,043,241	277,535,224

Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento						
Tipo de cuenta	2021		2022		2023	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal ** Clientes que SOLO mantienen cuentas pasivas en Mibanco						
Cuenta corriente	916	32,854,122	719	21,554,830	638	17,448,910
Cuenta de ahorro	589,055	919,532,943	610,599	895,490,029	653,077	676,237,630
Pequeña empresa ** clientes con préstamos en Mibanco						
Cuenta corriente	361	4,516,453	332	2,865,803	283	3,659,291
Cuenta de ahorro	1,067,247	780,948,720	1,171,767	594,695,548	1,236,648	504,321,307

SASB FN-CB-000.A

Número y valor de los préstamos por segmento						
Tipo de préstamo	2021		2022		2023	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Personal dependiente - Préstamos personales						
Dependiente	133,776	635,908,551	170,562	646,650,742	108,260	422,838,582.15
Pequeña empresa pequeño emprendedor - Préstamos pyme						
Pequeño emprendedor	1,090,911	12,002,951,861	1,352,532	14,413,120,455	1,010,634	12,131,003,666.06

SASB FN-CB-000.B

Observaciones:

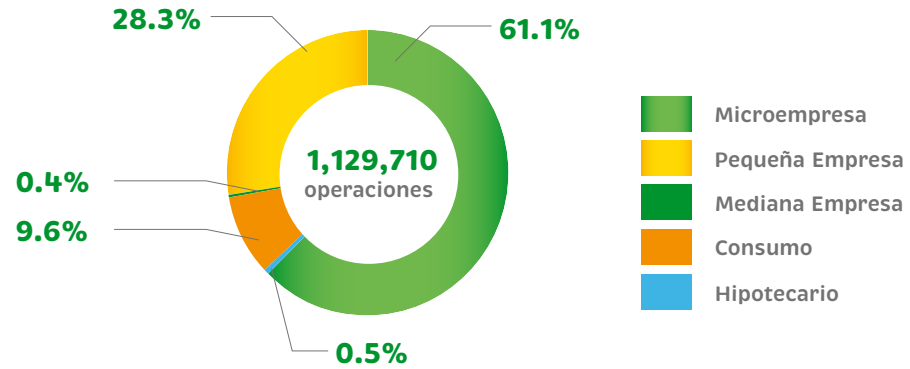
- ▶ Para el 2022 se consideró los desembolsos (ventas):
 - ▶ Para dependiente se consideraron los créditos desembolsados de consumo.
 - ▶ Para pequeño emprendedor se consideraron los créditos desembolsados de micro y pequeña empresa.
- ▶ Para el 2023 se consideró el stock activo de Mibanco:
 - ▶ Para dependiente se consideraron el stock de créditos de consumo.
 - ▶ Para pequeño emprendedor se consideraron el stock de créditos de Micro y pequeña empresa.

12.1.1. Resultados en Microfinanzas

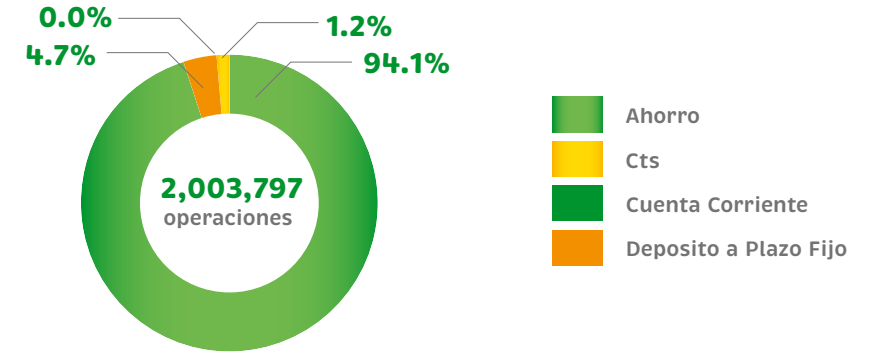
Clientes del activo por zona geográfica		
Departamento	Nº Clientes	Dist.%
Lima	220,328	26.74
Otras regiones	603,528	73.26
Total	823,856	100

Clientes del pasivo por zona geográfica		
Departamento	Nº Clientes	Dist.%
Lima	634,729	37.25%
Otras regiones	1,074,040	62.75%
Total	1,708,769	100.0%

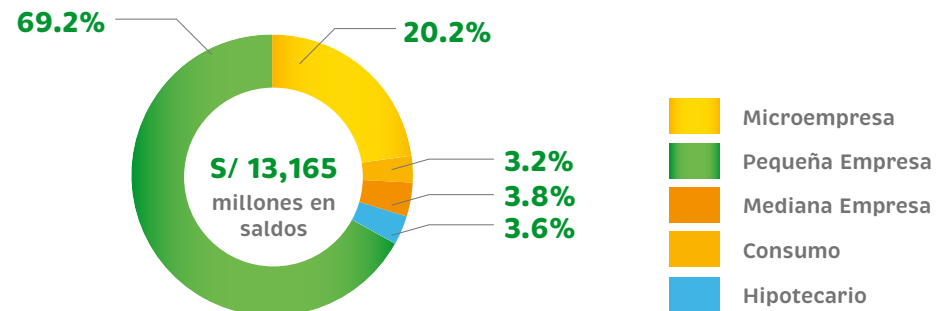
N° de Operaciones por Categoría SBS



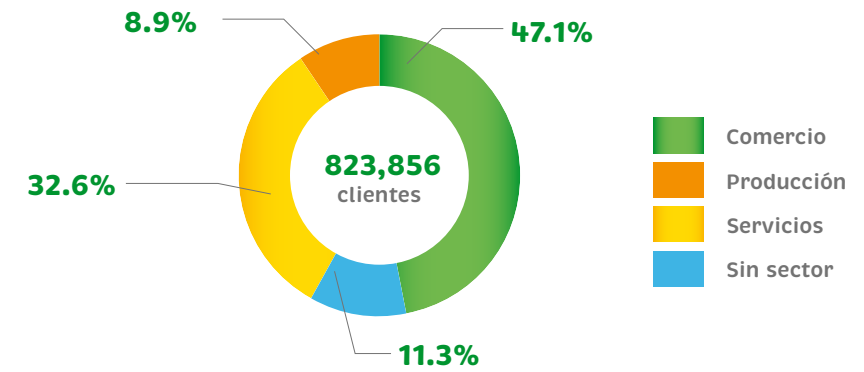
N° de Operaciones por Productos

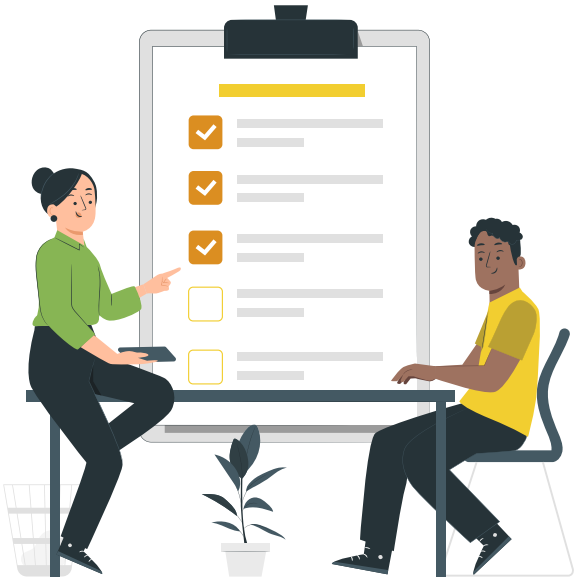
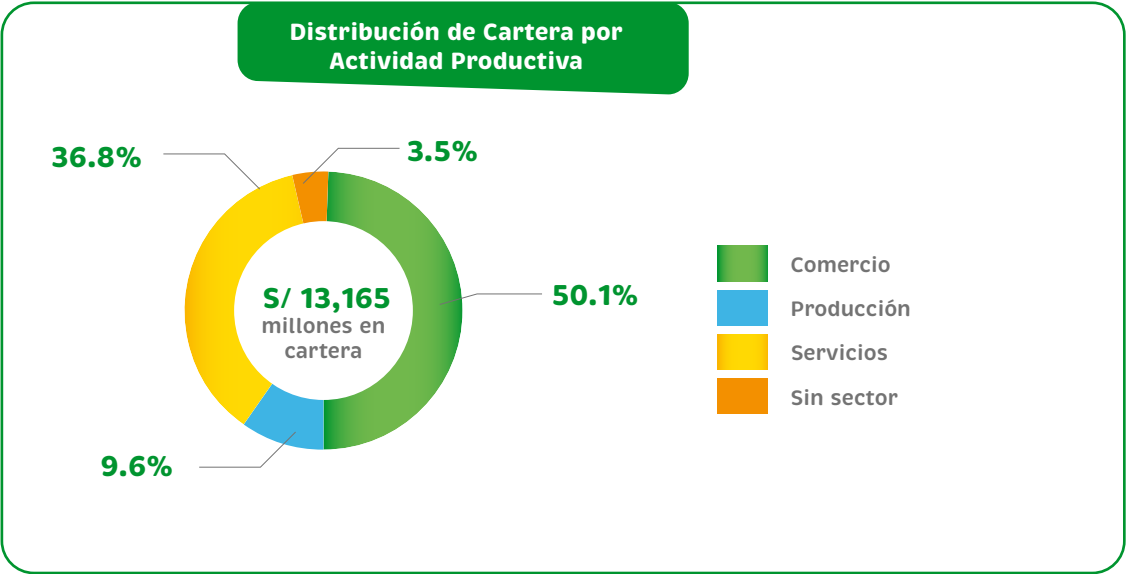


Saldos por Categoría SBS



Distribución de Clientes por Actividad Productiva





Línea de negocio por región 2023						
Tipo de Deuda	Lima		Otras Regiones		Total **	
	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)
Microempresa	121,469	736.7	376,862	1,919.8	498,331	2,657
Pequeña Empresa	68,737	2,936.6	157,397	6,173.0	226,134	9,110
Otros	30,640	561.7	72,048	837.1	102,688	1,399
Total (**)	220,328	4,235	603,528	8,930	823,856	13,165

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

(**) Los totales muestran Clientes únicos

Línea de Negocio por Sector 2023										
Tipo de Deuda	Comercio		Producción		Servicios		Sin Sector		Total (**)	
	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)	Número de Clientes	Saldo (S/ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)	Número de Clientes*	Saldo (S/ MM)
Microempresa	267,059	1,384	49,948	280	178,472	986	2,812	6	498,291	2,657
Pequeña Empresa	116,388	4,701	22,620	888	86,787	3,517	332	4	226,127	9,110
Otros	5,691	505	1,200	102	4,730	344	91,066	448	102,687	1,399
Total	388,064	6,590	73,550	1,270	268,934	4,847	93,308	458	823,856	13,165

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

(**) Los totales muestran Clientes únicos

Tipos de Crédito Mibanco (S/ MM) 2023						
Sector	Microempresa	Pequeña empresa	Mediana Empresa	Consumo	Hipotecario	Total
Comercio	1,384	4,701	272	5	228	6,590
Producción	280	888	54	1	46	1,270
Servicios	986	3,517	178	8	158	4,847
Sin sector	6	4	1	409	38	458
Total	2,657	9,110	505	423	471	13,165
Distribución Porcentaje	20.2%	69.2%	3.8%	3.2%	3.6%	100.0%

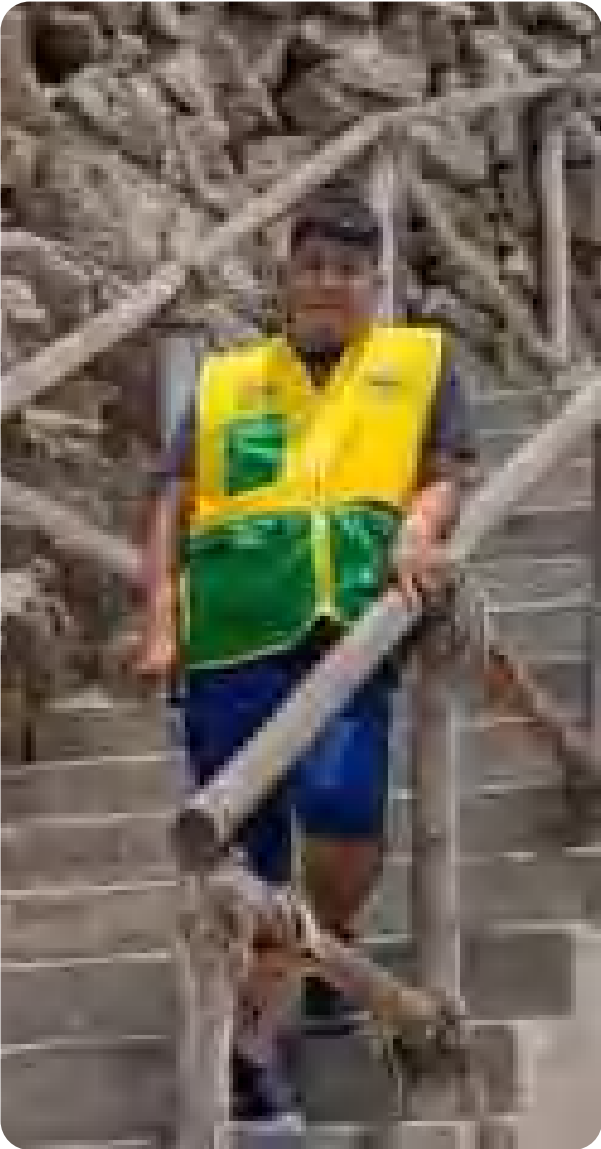
12.1.2. Mercado de capitales y mercado de valores

Renta variable								
Código ISIN	Neumónico	Cotizaciones 2023					Precio Promedio S/	
		Año - Mes	Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/		
1	PEP133001003	MIBANC1	2023-01	--	--	--	--	--
2	PEP133001003	MIBANC1	2023-02	--	--	--	--	--
3	PEP133001003	MIBANC1	2023-03	--	--	--	--	--
4	PEP133001003	MIBANC1	2023-04	--	--	--	--	--
5	PEP133001003	MIBANC1	2023-05	--	--	--	--	--
6	PEP133001003	MIBANC1	2023-06	--	--	--	--	--
7	PEP133001003	MIBANC1	2023-07	--	--	--	--	--
8	PEP133001003	MIBANC1	2023-08	--	--	--	--	--
9	PEP133001003	MIBANC1	2023-09	--	--	--	--	--
10	PEP133001003	MIBANC1	2023-10	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0
11	PEP133001003	MIBANC1	2023-11	--	--	--	--	--
12	PEP133001003	MIBANC1	2023-12	--	--	--	--	--

Renta fija								
Código ISIN	Neumónico	Cotizaciones 2023					Precio Promedio S/	
		Año - Mes	Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/		
1	PEP13300D073	MIBAN2BS1B	2023-03	95.0226	95.0226	95.0226	95.0226	95.0226
2	PEP13300D073	MIBAN4BS1B	2023-04	95.2366	95.2366	95.2366	95.2366	95.2366
3	PEP13300D073	MIBAN4BS1B	2023-09	96.2852	96.2852	96.2852	96.2852	96.2852
4	PEP13300D081	MIBAN4BS1A	2023-02	81.9312	81.9312	81.9312	81.9312	81.9312
5	PEP13300Q349	MIBAN4CD2B	2023-03	97.6206	97.6929	97.6929	97.6206	97.6447
6	PEP13300Q356	MIBAN4CD2C	2023-03	95.9216	95.9216	95.9216	95.9216	95.9216
7	PEP13300Q356	MIBAN4CD2C	2023-04	96.7568	96.7568	96.7568	96.7568	96.7568
8	PEP13300Q356	MIBAN4CD2C	2023-06	97.6578	97.7969	97.7969	97.6578	97.7263
9	PEP13300Q364	MIBAN4CD2D	2023-06	97.4273	97.4273	97.4273	97.4273	97.4273
10	PEP13300Q364	MIBAN4CD2D	2023-07	97.9298	98.3431	98.3431	97.9298	98.2398
11	PEP13300Q364	MIBAN4CD2D	2023-08	98.8129	98.9968	98.9968	98.8129	98.9170
12	PEP13300Q372	MIBAN4CD2E	2023-09	96.6161	96.6161	96.6161	96.6161	96.6161
13	PEP13300Q372	MIBAN4CD2E	2023-10	97.2917	97.3122	97.3122	97.2917	97.3020
14	PEP13300Q372	MIBAN4CD2E	2023-11	98.0474	98.0474	98.0474	98.0474	98.0474

12.2. Indicadores sociales

12.2.1. Demografía laboral



Colaboradores por género	2023
Número total de colaboradores	9,842
Hombres	5,026
Mujeres	4,816
Número de colaboradores con contratos permanentes/indeterminados (tiempo completo y a tiempo parcial)	9,805
Número de colaboradores a tiempo completo	9,788
Hombres	5,009
Mujeres	4,779
Número de colaboradores a tiempo parcial	17
Hombres	7
Mujeres	10
Número de colaboradores con horas no garantizadas (*)	0
Hombres	0
Mujeres	0
Número de colaboradores con contrato temporal (plazo fijo)	37
Hombres	10
Mujeres	27
Número de colaboradores a tiempo completo	37
Hombres	10
Mujeres	27
Número de colaboradores a tiempo parcial	0
Hombres	0

Número de colaboradores				
2021	Fluctuación 2021 a 2022	2022	Fluctuación 2022 a 2023	2023
9,878	-153	9,725	+117	9,842



Total de colaboradores por categoría laboral y género	2023	2022
Líder senior	21	16
Hombre	15	11
Mujer	6	5
Mandos medios	103	75
Hombre	64	46
Mujer	39	29
Colaboradores no gerenciales	9,718	9,634
Hombre	4,947	4,919
Mujer	4,771	4,715
TOTAL COLABORADORES	9,842	9,725
Total hombres	5,026	4,976
Total mujeres	4,816	4,749

Total de colaboradores por categoría laboral y edad	Mibanco Perú
Líder senior	21
Menores de 30 años	0
Entre 30 y 50 años	11
Más de 50 años	10
Mandos medios	103
Menores de 30 años	0
Entre 30 y 50 años	84
Más de 50 años	19
No gerenciales	9,718
Menores de 30 años	2,546
Entre 30 y 50 años	6,770
Más de 50 años	402
TOTAL COLABORADORES	9,842
Menores de 30 años	2,546
Entre 30 y 50 años	6,865
Más de 50 años	431

Miembros del Directorio clasificados por edad	
TOTAL DIRECTORES	
Menores de 30 años	0
Entre 30 y 50 años	1
Más de 50 años	9

Miembros del Directorio por género	Cantidad
TOTAL DIRECTORES	
Hombre	7
Mujer	3

GRI 405-1

12.2.2. Grupos de interés

Accionistas  Creación de valor - Ver toda la Memoria Integrada Canales de comunicación - Juntas de accionistas - Memoria Integrada Frecuencia Anual	Clientes  Creación de valor - Ver capítulo Experiencia del cliente Canales de comunicación - Red de agencias a nivel nacional - Canal de quejas y reclamos - Banca por teléfono - Banca por internet - Programas de asesoría y capacitación - Redes sociales - Comunicación masiva (radio, prensa, tv y digital) - Memoria Integrada Frecuencia Permanente	Proveedores  Creación de valor - Ver capítulo Desarrollo de proveedores Canales de comunicación - Plataforma Soy Proveedor - Reuniones de avance y retroalimentación - Taller de relacionamiento - Memoria Integrada Frecuencia Permanente
---	--	--

Colaboradores



Creación de valor

- Ver capítulo Nuestros colaboradores



Canales de comunicación

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

Frecuencia Permanente

Reguladores y gobierno



Creación de valor

- Ver capítulo Nuestro gobierno corporativo



Canales de comunicación

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

Frecuencia Mensual

Comunidad y ambiente



Creación de valor

- Ver capítulo Compromiso con la Sociedad



Canales de comunicación

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

Frecuencia Permanente

Líderes de opinión



Creación de valor

- Ver toda la Memoria Integrada

Canales de comunicación

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

Frecuencia

Permanente

Opinión pública



Creación de valor

- Ver toda la Memoria Integrada

Canales de comunicación

- Pauta publicitaria masiva y digital
- Redes sociales (Facebook, LinkedIn, Tiktok, Instagram y X)
- Plataformas digitales (YouTube)
- Aniversarios y eventos regionales
- Campañas publicitarias

Frecuencia

Permanente



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

Nuevas contrataciones de empleados internas y externas	Internas (contrataciones al interno de la empresa)	Externas (contrataciones fuera de la empresa)	Total nuevas contrataciones
Nuevas contrataciones de empleados internas y externas	824	2,479	3,303
Hombres	289	1,200	1,489
Mujeres	535	1,279	1,814
Nuevas contrataciones de empleados por edad	824	2,479	3,303
Menores de 30 años	307	1,330	1,637
Entre 30 y 50 años	512	1,133	1,645
Mayores de 50 años	5	16	21
Nuevas contrataciones de empleados por categoría laboral	824	2,479	3,303
Senior Leader	0	2	2
Mandos medios	7	20	27
Colaboradores no gerenciales	817	2,457	3,274
Tasa de nuevas contrataciones%			33.66%

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

Rotación de personal	Voluntaria	Inducida	Total
Tasa de rotación total	--	--	21.1%
Empleados que han dejado la organización por género (ceses)	1,729	341	2,070
Hombres	842	186	1,028
Mujeres	887	155	1,042
Empleados que han dejado la organización por edad (ceses)	1,729	341	2,070
Menores de 30 años	711	112	823
Entre 30 y 50 años	1,002	216	1,218
Mayores de 50 años	16	13	29

12.2.5. Indicadores de capacitación

Categoría	Promedio de horas de formación por empleado	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año*
Por género	21.16	255,983.25	11,491
Hombres	19.0977672	116,324.50	5,854
Mujeres	23.25707744	139,658.75	5,637
Por categoría laboral	21.16	255,983.25	11,491
Líderes Senior	42.13157895	800.50	19.00
Mandos Medios	17.73493976	1,472.00	83.00
Colaboradores no gerenciales	21.15313907	253,710.75	11,389
Días de formación	10,665.96875		

*El número de colaboradores capacitados incluye activos y cesados en el año

Empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño	
Criterio	Cantidad
Por género	7,083
Hombres	3,626
Mujeres	3,457
Por categoría laboral	7,083
Líderes Senior	21
Mandos Medios	114
Colaboradores no gerenciales	6,948
Total de colaboradores al momento de la evaluación de desempeño	8,869

Información de evaluación de desempeño realizada con un Headcount de 30.03.2023.

GRI 404-3

12.2.6. Salud y seguridad en el trabajo

Accidentabilidad colaboradores planilla (en número)		
Indicador	2022	2023
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	38	38
Total de lesiones registrables (TRI)	53	50
Número de días perdidos	2,662	3,184
Principales tipos de lesiones por accidente laboral para los empleados	Contusiones, fracturas.	

Accidentabilidad colaboradores planilla (en tasa)		
Indicador	2022	2023
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	1.77	1.61
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	1.77	1.61
Índice de severidad (SR)	124	134.84
Número de horas trabajadas	21,466,971	23,613,578

*Respecto a los colaboradores que no están en planilla, sus indicadores en tasa y número son 0. Las tasas se han calculado sobre 1,000,000 de horas trabajadas. Se ha incluido al 100% de colaboradores

Unidad	2023
Número total de días de ausentismo de todo el personal en el 2023	48,575
Número de colaboradores o promedio	9,812
Nº de días total de trabajo programadas por colaborador en el 2023	365
Cobertura de datos (% de colaboradores)	29.3%
Tasa de ausentismo	1.36%

403-9

Indicadores de enfermedades ocupacionales		
Indicador (colaboradores en planilla /no planilla)	2022	2023
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0	0
Número de enfermedades ocupacionales	0	0
Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales para los colaboradores que están en planilla	No se cuentan con enfermedades laborales. Pero, si el riesgo de trastornos músculo-esqueléticos en caso de accidente.	

Tipos de peligro y medidas tomadas		
Tipo de peligro	Determinación del peligro	Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros
Agentes patógenos (documentos almacenados)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo. Comunicación sobre correcto lavado de manos, comunicación sobre orden y limpieza. Ejecución de limpieza y desinfección. Señalización de la técnica de lavado de manos en los servicios higiénicos.
Agentes patógenos (manipulación de dinero)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo, comunicación sobre correcto lavado de manos, señalización de la técnica de lavado de manos en los servicios higiénicos. Señalización de lavado de manos en los puestos de trabajo (sticker de recomendaciones SST para agencias).
Agentes patógenos (manipulación de objetos y superficies diversas)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)	Ventilación adecuada en ambientes de trabajo. Ejecución de limpieza y desinfección. Saneamiento ambiental (Desinfección, desratización y desinsectación). Comunicación sobre correcto lavado de manos, comunicación sobre orden y limpieza. Señalización de la técnica de lavado de manos en los servicios higiénicos.
Agentes patógenos (visitas a establecimientos de salud)	Contacto con agentes patógenos (piel, mucosas, ojos)	Comunicación sobre correcto lavado de manos, comunicación de recomendaciones de SST en traslado seguro, comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales. Entrega y uso de Equipos de Protección Personal, acorde a los riesgos expuestos.

Tipos de peligro y medidas tomadas		
Tipo de peligro	Determinación del peligro	Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros
Alimentos deteriorados o vencidos (concesionario de alimentos)	Ingestión de alimentos deteriorados o vencidos	▶ Inspección de SST (Programa).
Alimentos deteriorados o vencidos (kitchenette)	Ingestión de alimentos deteriorados o vencidos	▶ Inspección de SST (Programa). Comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales. ▶ Ejecución limpieza y desinfección.
Presencia de vectores: Animal / Insecto (dentro de instalación)	Mordedura, picaduras	▶ Inspección de SST (Programa). ▶ Saneamiento ambiental (Desinfección, desratización y desinsectación).
Consumo de agua (dispensadores y/o bebederos sin mantenimiento)	Ingesta de agua contaminada	▶ Mantenimiento preventivo y/o correctivo de equipos. ▶ Evaluación de la calidad del agua.

Tipos de peligro y medidas tomadas		
Tipo de peligro	Determinación del peligro	Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros
Sustancias químicas (trabajos de mantenimiento y/o construcción)	Exposición a sustancias químicas (gases y vapores) durante supervisión de trabajos	Comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales.
Sustancias químicas (productos de limpieza y mantenimiento)	Contacto y exposición con productos químicos por derrame.	- Comunicación de riesgos dentro de la oficina. Comunicación de la Guía de Prevención de Riesgos Laborales. Hoja Informativa sobre Sustancias Peligrosas (MSDS). - Ejecución de Limpieza y desinfección.
Ambientes con poca renovación de aire	Exposición a ambientes con poco cambio de aire	- Ventilación adecuada en ambientes de trabajo. - Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura.
Pandemia COVID-19 SARS-CoV-2	Exposición a agentes patógenos SARS-COV-2	- Inspección de SST (Programa). Capacitación en prevención de COVID-19. - Comunicación de lineamientos preventivos para el COVID-19, ejecución de limpieza y desinfección, ejecución del Plan de vigilancia, prevención y control y Protocolos COVID-19. Entrega y uso de Equipos de Protección Personal, acorde a los riesgos expuestos.

12.2.7. Remuneraciones

Ratio salarial por género y salario mínimo local				
Nivel de puesto	Sexo	Salario base en moneda local	Sueldo mínimo percibido en moneda local	Ratio
Categoría laboral base en colaboradores (ejemplo: operario, asistente, etc.)	Hombre	1,025	1,025	1
	Mujer	1,025	1,025	1

GRI 202-1

Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres					
Categoría laboral	Sexo	Salario base promedio S/	Ratio	Remuneración promedio S/	Ratio
Líderes senior	Hombres	Confidencial	ND	Confidencial	ND
	Mujeres	Confidencial		Confidencial	
Mandos medios	Hombres	19,682.28	0.97	28,690.10	0.94
	Mujeres	20,282.55		30,446.34	
Colaboradores no gerenciales	Hombres	3,291.69	1.24	4,828.23	1.35
	Mujeres	2,664.13		3,583.63	

GRI 405-2

12.2.8. Permiso parental

Permiso parental			
Prestaciones	Sexo	Nº	Total
El número total de empleados que han tenido derecho al permiso parental	Masculino	308	718
	Femenino	410	
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental	Masculino	308	708
	Femenino	410	
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	Masculino	275	630
	Femenino	355	
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	Masculino	223	470
	Femenino	247	
Tasa de regreso al trabajo	Masculino	89.3%	87.7%
	Femenino	86.6%	
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental, por género	Masculino	77.9%	66.4%
	Femenino	58.5%	

12.2.9. Bancarización

Impacto de iniciativas de inclusión financiera (IF)				
KPIs impacto de iniciativas de IF	Descripción de la métrica	Valor 2022	Valor 2023	Meta 2023
Nº clientes bancarizados por el activo	Cliente que nunca ha tenido un crédito en el SSFF o no lo tuvo en los últimos 3 años y desembolsó un crédito MYPE con Mibanco para bancarizarse.	72,876	63,644	72,876
Nº de clientes bancarizados pasivo	Clientes nuevos Mibanco cuyo primer producto haya sido la apertura de al menos una cuenta de ahorro de 10 a 5,000 soles en el periodo mencionado. Estos clientes deben ser no bancarizados en el sistema financiero; es decir, no deben figurar con ningún producto en la RCC en los 36 meses previos a la apertura de su cuenta ahorro en Mibanco.	16,507	14,927	No tiene
Cantidad de cuentas de ahorro de clientes bancarizados	--	16,507	14,927	No tiene
Cantidad de cuentas corrientes	--	0	0	No tiene
Crediagua				
Tipo		2022	2023	
Nº de créditos otorgados en Crediagua		106,309	83,390	
Nº de clientes que accedieron y fueron atendidos con Crediagua		97,739	77,536	
Nº de clientes bancarizados con Crediagua		5,642	4,531	
Desembolso Crediagua S/		1,868,639,437	1,406,903,237	

Indicador	2022	2023
Nº mujeres bancarizadas por Crédito Mujer	9,273	13,237
Nº mujeres que accedió por primera vez a un crédito con el Crédito Mujer de Mibanco ⁵	16,160	24,797
Nº mujeres que accedieron a un crédito con Crédito Mujer	31,366	51,178
Cantidad de créditos otorgados	36,904	59,867
Valor de los créditos otorgados	S/ 62,803,757	108,488,698
Valor total de los créditos acumulados	S/ 290,573,407	399,062,105

Préstamos para promocionar las pymes y desarrollo de la comunidad				
Tipo	2022		2023	
	Cantidad	Valor S/	Cantidad	Valor S/
Número total de préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad ⁶	1,184,012	12,735,357,834	1,010,634	12,131,003,666.06
Número total de préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad ⁷	97,764	914,180,261	119,676	1,099,083,667.97

⁵ Clientas que por primera vez viene a Mibanco (nueva para Mibanco). Pueden ser mujeres que ya tienen historial crediticio en otra entidad financiera, estar bancarizadas o no bancarizadas.

⁶ Saldo del stock de créditos de micro y pequeña empresa al cierre de dic. 2023.

⁷ Saldo de la cartera vencida de los créditos micro y pequeña empresa.

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

- ▶ **Nivelando la cancha, liderar la inclusión financiera e impulsar el progreso sostenible de los emprendedores:**
 - ▶ Generar el acceso de cada vez más mujeres al sistema financiero.
 - ▶ Capacitar a nuestros clientes para el crecimiento y sostenibilidad de sus negocios.
 - ▶ Fomentar el uso de productos y servicios financieros.
- ▶ **Experiencia YANoYA, ser líderes en experiencia en microfinanzas.**
- ▶ **Transformación del modelo, crear modelos de negocios escalables y eficientes.**

SASB FN-CB-240a.1 SASB FN-CB-240a.2

Cuentas corrientes minoristas sin coste para clientes no bancarizados

Tipo	2021	2022	2023
Número total de cuentas corrientes personales sin costo mantenido por clientes no bancarizados o subbancarizados al final del período sobre el que se informa ⁸	4,520	1,577	5,376
Número de cuentas corrientes sin costo abiertas y cerradas durante el período sobre el que se informa por clientes no bancarizados y subbancarizados ⁹	117	63	126
Número de cuentas de ahorro abiertas ¹⁰	357,820	252,623	229,655
Número de cuentas de ahorro activas	345,406	240,683	219,327

SASB FN-CB-240a.3

⁸ Cuentas corrientes abiertas y NO canceladas

⁹ Cuentas corrientes abiertas y canceladas

¹⁰ Todos los productos de ahorro con fecha de apertura del período (estén o no canceladas)



12.2.10. Financiamiento responsable

Lineamientos crediticios relacionados a ESG

Manual y metodología crediticia

Se detallan actividades excluyentes:

- Las actividades de naturaleza ilegal, altamente especulativa y las que atentan contra el medio ambiente, como explotación forestal sin autorización del Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA), producción o negociación de cualquier producto o actividad que se considere de alto riesgo (piratería, juegos pirotécnicos, minería informal, etc.), producción o comercio de armas, comercialización de fauna silvestre en peligro de extinción o sus productos derivados, comercialización de mascotas, actividades relacionadas al maltrato animal con fines recreacionales, cualquier tipo de actividad que participe directa o indirectamente del lavado de dinero procedente del narcotráfico, venta de artículos robados o provenientes de cualquier otra actividad delictiva.
- Las actividades que atentan contra los derechos humanos y laborales, actividades que no respeten la prohibición de todas las modalidades de trabajo forzado o de explotación, sobre todo a menores de edad, que ejerzan la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Políticas internas

Establece requisitos documentarios específicos por actividad económica, sin excepción, que buscan salvaguardar el cuidado medioambiental, como:

- Para farmacias: autorización sanitaria de dirección técnica emitida por DIGEMID.
- Para venta de combustible/ gas: inscripción en el registro de hidrocarburos de Osinergmin.
- Para extracción de madera: autorización de INRENA del Ministerio de Agricultura.
- Para cultivo de productos agro: pago de derecho de agua a la junta de usuarios del sector.
- Para minería: certificado ambiental y permisos para la exploración y explotación, otorgado por el Ministerio de Energía y Minas.

Se cuenta con lineamientos establecidos para el cuidado del medioambiente y social, de forma explícita en los siguientes anexos:

- Cuestionario de evaluación para los requerimientos ambientales (aplica para montos mayores a S/ 150,000.00)
- Listado de desechos que contaminan el medioambiente.
- Listado de actividades excluidas de financiamiento.

Productos específicos

Mibanco ofrece productos específicos, como créditos agrícolas, que buscan apoyar al segmento agrícola al brindarles alternativas acordes a sus necesidades y pagos acordes a sus ciclos productivos, y productos inclusivos, como Crediagua y Crédito Mujer.

12.2.11. Proveedores

Proveedores que realizan actividades significativas			
Relación contractual	Colaboradores que no están en planilla	Descripción de actividades	Lugar de trabajo
Proveedores Outsourcing Tecnología	291	Participación en proyectos y equipos de tecnología	Híbrido, 2 veces en Hatun Wasi y 3 en remoto
Servicios Especializados	47	Mesa de ayuda, mensajería, mesa de partes	Hatun Wasi
Tercerización	642	Limpieza y vigilancia	Red de Agencias y Hatun Wasi
Total	980	--	--

12.2.12. Procesos legales significativos

Procesos legales significativos								
Tipo de proceso	Descripción	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas	
Contencioso administrativo	Demanda contencioso administrativa interpuesta con el objeto de impugnar la resolución ficta emitida por la SMV referida al recurso de apelación interpuesto por Mibanco contra la Resolución de Superintendencia adjunta no. 018-2021-SMV/11 del 16 de marzo de 2021	2	Activo	Infundada	11/17/2021	ND	ND	
Civil	Proceso en contra de Mibanco. Un tercero cuestiona la propiedad de la persona que otorgó en hipoteca un inmueble a nombre de Mibanco.	1	Activo	ND	6/11/2014	ND	ND	
Civil	Proceso en contra de Mibanco. Un tercero cuestiona la propiedad de la persona que otorgó en hipoteca un inmueble a nombre de Mibanco.	1	Concluido	Abandono	6/15/2015	ND	ND	
Civil	Proceso en que se solicita el pago por beneficios laborales conforme al régimen de construcción civil así como el reembolso de obligaciones no aportadas e indemnización.	1	Concluido	Abandono	6/2/2009	ND	ND	
Civil	Proceso en contra de Mibanco. La demandante solicita indemnización por un supuesto reporte indebido.	1	Activo	ND	8/5/2018	ND	ND	
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por métodos abusivos de cobranza, dado que Mibanco fue multado con 70 UIY por este caso en el 2014.	1	Activo	ND	10/3/2019	ND	ND	

Procesos legales significativos							
Tipo de proceso	Descripción	Instancia	Estado	Resultado	Fecha	Monto	Acciones correctivas
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización por accidente ocasionado por un vehículo dado en <i>leasing</i> en el año 2015.	1	Activo	ND	9/27/2020	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevo a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	Nd	12/8/2021	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevo a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	2/24/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por la falta de información sobre el bien, lo que conllevo a solicitar un crédito. Indica que de haber conocido la información no lo habría solicitado. Vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	10/09/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita indemnización de daños y perjuicios por haberlo registrado como beneficiario de préstamo Reactiva por parte Mibanco sin autorización, lo que originó que otra entidad bancaria le denegara el préstamo.	1	Activo	ND	11/07/2022	ND	ND
Civil	Proceso en contra de Mibanco. El demandante solicita la resolución de contrato suscrito con Corporación e Inversiones Grau e indemnización de daños y perjuicios. vinculado a proyecto especial Corporación e Inversiones Grau.	1	Activo	ND	11/02/2023	ND	ND

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

12.2.13. Gobierno Corporativo

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
Luis Romero Belismelis	Presidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. Es director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C., Pacífico EPS y Atlantic Security Holding Corporation. Ha sido Gerente de Créditos en Atlantic Security Bank (ahora ASB Bank Corp., subsidiaria de Credicorp). Cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero. Asimismo, es Presidente del Directorio de Trabajos Marítimos S.A. - TRAMARSA y Terminal Internacional del Sur S.A. - TISUR; Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A. y Director de Corporación Primax S.A. e Inversiones Centenario S.A. El señor Romero es bachiller en Ciencias Económicas por la Boston University (Estados Unidos).	20/02022	No independiente	No ejecutivo	Presidente del Directorio y del CED	M	Credicorp

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	Director titular y Vicepresidente del Directorio de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Gerente General de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. desde el 1 de enero del 2022. Previamente, se desempeñó como Gerente General de BCP, así como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd., desde el 1 de abril del 2018 hasta el 31 de diciembre del 2021. Es Presidente del Directorio del Banco de Crédito de Bolivia, Vicepresidente del Directorio de Mibanco-Banco de la Microempresa S.A. y miembro del Directorio de Credicorp Perú S.A.C., Inversiones Credicorp Bolivia S.A., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., ASB Bank Corp., Credicorp Capital Ltd., CCR Inc., Krealo Management S.A., Mibanco Colombia y Yape Market S.A.C. También es miembro del directorio del Instituto Peruano de Economía, Care Perú, Asociación Civil Es Hoy e Inversiones Centenario S.A.A. Administrador de empresas de la Universidad del Pacífico (Perú). Tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University (Estados Unidos).	12/05/2020	No independiente	No ejecutivo	Vicepresidente del Directorio. Miembro del CED	M	Credicorp

Nombre completo

Descripción de su trayectoria y competencias

Tiempo de permanencia

Independencia

Ejecutivo o No Ejecutivo

Otros cargos y compromisos significativos

Género

Representación de grupos de interés

Miguel Angel Bazán García

Director independiente de Mibanco. Director en Compañía Industrial Nuevo Mundo S.A. y Hersil S.A. Laboratorios Industriales Farmacéuticos. Profesor del PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura. Asimismo, ha ejercido diversos cargos directivos en empresas como Ajegroup, Quimpac, Grupo Hochschild, Drokasa Perú y Agrokasa. Es ingeniero mecánico de la Pontificia Universidad Católica del Perú y cuenta con un Máster en Economía y Dirección de Empresas del IESE Instituto de Estudios Superiores de la Empresa de la Universidad de Navarra (España).

27/03/2014

Independiente

No ejecutivo

Presidente del CAR y miembro del Comité de Control Interno.

M

Accionistas minoristas -Independiente

César Gonzalo Ríos Briceño

Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Chief Financial Officer (CFO) de Credicorp Ltd. y Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú S.A. desde abril del 2018. Director de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A., Grupo Crédito S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria, Yape Market S.A.C., Mibanco Colombia, entre otras. Bachiller en Ingeniería Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, cuenta con un Máster en Administración ESAN - Escuela de Administración de Negocios para Graduados, Lima (Perú) y un MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program (Estados Unidos).

27/03/2018

Independiente

No ejecutivo

Miembro del CED y del CAR

M

Credicorp

Nombre completo

Descripción de su trayectoria y competencias

Tiempo de permanencia

Independencia

Ejecutivo o No Ejecutivo

Otros cargos y compromisos significativos

Género

Representación de grupos de interés

Reynaldo Carlos Patricio Llosa Benavides

Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Chief Risk Officer (CRO) de Credicorp Ltd. y Gerente Central de Riesgos de Banco de Crédito del Perú S.A. desde enero del 2012. Anteriormente, ocupó diferentes cargos en el Banco de Crédito del Perú S.A. como Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Área Banca Corporativa. Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Marys University, San Antonio, Texas (Estados Unidos), y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois (Estados Unidos).

27/03/2018

No independiente

No ejecutivo

Miembro del CED y del CAR.

M

Credicorp

César Fernando Rivera Wilson

Director titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Gerente General de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Ha ocupado cargos gerenciales en diversas empresas de Seguros, tales como Director de Prima AFP S.A., Director de Crediseguro S.A. Seguros Generales; y, Director de Crediseguro S.A. Seguros Personales. Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura (Perú). Cuenta con un máster en Administración de Negocios por ESAN (Perú).

27/03/2018

No independiente

No ejecutivo

M

Credicorp

Nombre completo

Descripción de su trayectoria y competencias

Tiempo de permanencia

Independencia

Ejecutivo o No Ejecutivo

Otros cargos y compromisos significativos

Género

Representación de grupos de interés

Ana María Zegarra Leyva

Directora titular de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Directora en Mibanco, Banco de la Microempresa de Colombia S.A. Anteriormente, ha sido Gerente General Adjunta de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. hasta abril del 2019, también se desempeñó como Directora Ejecutiva de Financiera Edyficar S.A. desde el 31 de octubre del 2007. Fue Coordinadora de Proyectos de Pequeños Negocios de CARE Perú de 1990 a 1997, así como Consultora especializada en Programas de Crédito y ha participado en eventos locales e internacionales en temas relacionados a financiamiento, pequeñas empresas, evaluación financiera y gestión de programas de crédito para pequeñas y medianas empresas. Ingeniera Económica por la Universidad Nacional de Ingeniería con estudios en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura (Perú) y en Dirección Corporativa por la Universidad de Ciencias Aplicadas - UPC (Perú).

1/04/2019

No independiente

No ejecutivo

Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.

F

Credicorp

María del Carmen García

Directora independiente de Mibanco desde marzo de 2022. Anteriormente, se ha desempeñado como directora en diversas empresas del sector industrial en España y Estados Unidos. Es ingeniera de la Universidad de Cornell (Estados Unidos) y cuenta con un MBA con especialización en Finanzas de la Universidad de Pensilvania - Wharton Business School.

30/03/2022

Independiente

No ejecutivo

Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.

F

Accionistas minoristas -Independiente

Nombre completo	Descripción de su trayectoria y competencias	Tiempo de permanencia	Independencia	Ejecutivo o No Ejecutivo	Otros cargos y compromisos significativos	Género	Representación de grupos de interés
María del Carmen Torres Mariscal	Directora suplente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Vicepresidente del Segmento de Banca Personas en Banco de Crédito del Perú S.A. Asimismo, ha ocupado diversos cargos gerenciales en Banco de Crédito BCP, tales como Vicepresidente de la División de Riesgos Banca Minorista, Jefe de Estrategia Corporativa, entre otros. Es administradora de empresas. Tiene un MBA en Kellogg Graduate School of Management and Master of Science in Business Analytics de la Universidad de Nueva York (Estados Unidos).	27/03/2018	No independiente	No ejecutivo	Miembro del Comité de Desempeño Social y Ambiental.	F	Credicorp
Benedicto Cigüeñas Guevara	Director independiente de Mibanco, Banco de la Microempresa S.A. Ha sido Director de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú S.A.; y, Atlantic Security Bank; así como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del Banco de Crédito del Perú hasta el 2004. Anteriormente fue Viceministro de Economía y de Hacienda desde 1979 hasta 1981. Economista de la Universidad Católica del Perú con Máster por el Colegio de México. Cuenta con estudios de Estadística y Economía en el Centro Interamericano de Enseñanzas del Estado (Chile) y en el Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura (Perú).	15/04/2015	Independiente	No ejecutivo	Miembro del CED	M	Accionistas minoristas -Independiente

Nombre	Trayectoria	Tiempo de permanencia
Ichazo Bardales, Humberto Javier, Gerente General	Gerente General de Mibanco desde octubre de 2017; sin embargo, se desempeñó como Gerente General Adjunto de Transformación e Internacionalización desde marzo de 2017. Administrador de empresas de la Universidad de Piura (UDEP) y Master en Dirección de Empresas del PAD de la Universidad de Piura. En los últimos 5 años ocupó las Gerencias de Área de Banca de Negocios, en la que lideró el proceso de transformación y crecimiento de la misma y la Gerencia de Negocios Banca Minorista del BCP, área que consolidó los segmentos de Pequeña Empresa y Banca de Negocios.	2017- A la fecha
Abril Alvarado, Margherita Ángela, Auditor Interno	Contadora Pública de la Universidad Católica Santa María, MBA en Administración Estratégica de Negocios de CENTRUM. Cuenta con estudios, cursos y talleres nacionales e internacionales especializados en microfinanzas. Actual Auditora General. Ocupó el cargo de Auditor Interno en Financiera Edyficar durante 12 años y 4 años como especialista en contabilidad CARE PERU.	2015 - A la fecha
Del Solar Florez, Alberto, Gerente General Adjunto de Gestión de Negocios	Gerente General Adjunto de Gestión Negocios en Mibanco. Administrador de la Universidad Pacífico; además, cuenta con un MBA de Leonard N. Stern School of Business - NYU. En los últimos 28 años se desempeñó en cargos gerenciales en las divisiones de Negocios, Transformación y otros en Banco de Crédito del Perú.	2023- A la fecha
Buendía Matta, José Jaime, Gerente de División Negocios	Ocupa este cargo desde enero de 2019. Administrador de la Universidad Inca Garcilazo de la Vega, MBA de ESAN y ha ejercido la docencia en la Universidad de Piura. Luego de una exitosa trayectoria de 25 años en el BCP, donde tuvo una gestión impecable en la División Comercial y Banca de Negocios, destacando su vasta experiencia en los segmentos PYME y Mediana Empresa.	2019- A la fecha

Nombre	Trayectoria	Tiempo de permanencia
Harster Mendoza, Eduardo Werner, Gerente General Adjunto de Internacionalización e Inclusión Financiera	Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima, con un Master en Dirección de Empresas en la Universidad de Piura. Se desempeñó en cargos gerenciales en el Banco de Crédito del Perú y Banco de Crédito de Bolivia abarcando temas de calidad y marketing (productos y segmentos). Estuvo a cargo de la Gerencia General de Tarjeta Naranja - Perú (subsidiaria del Grupo Crédito) desde el año 2013 hasta agosto de 2014. Ocupó el cargo de Gerente de Marketing de Mibanco hasta el 31 de marzo de 2018.	2014 - A la fecha
Luperdi Bustos, Silvia Inés, Gerente de División de Tecnología y Operaciones	Administradora de Empresas de la Universidad de Piura con MBA de ESADE Business School. Cuenta con 26 años de experiencia en banca, incluyendo áreas de negocios en Banca Empresarial y Corporativa, habiendo ocupado diferentes cargos gerenciales en Banco de Crédito del Perú.	2022- A la fecha
Morón Pastor, Jorge Gustavo, Gerente de División de Riesgos	Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Realizó estudios Avanzados de Especialización en Finanzas ESAN. Actual Gerente de Riesgos de Mibanco. Anteriormente se desempeñó en esta misma institución como Gerente de Negocios. Se desempeñó en cargos gerenciales en Financiera Edyficar durante 7 años. Ha participado como Coordinador en el Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola - FIDA y FONCODES y como consultor en el Fondo de Contravalor Perú - Unión Europea.	2016 - A la fecha

Nombre	Trayectoria	Tiempo de permanencia
Muñiz Carrillo, José Antonio, Gerente de División de Transformación	Licenciado en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Lima. Cuenta con más de 12 años de experiencia en banca <i>retail</i>, productos y en ecosistemas de pagos, habiendo ocupado diferentes cargos Gerenciales en Banco de Crédito del Perú.	2021 - A la fecha
Portillo Christen, Mariana Andrea, Gerente de División Legal	Gerente de la División Legal en Mibanco. Abogada de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con maestría en Derecho de la Empresa otorgada por la Universidad de Bolonia y maestría en Derecho del Comercio Internacional de la Universidad de Turín. Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional, habiéndose desempeñado como Gerente Legal Adjunto en el Banco de Crédito del Perú y como Asociada <i>Senior</i> del Estudio Grau Abogados.	2019- A la fecha.
Rossi Escuza, Renzo, Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano	Bachiller en Ingeniería Industrial de la Universidad de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con MBA en Centrum y en Maastricht School of Management. Cuenta con más de 20 años de experiencia laboral principalmente en el sector financiero - bancario, dentro de los segmentos de <i>Retail</i>, Canales de Distribución, Mejora Continua de Procesos, Recursos Humanos, Riesgo Operacional, Experiencia del Cliente, Gestión de Ventas y Comercial. En Mibanco también se ha desempeñado como Gerente de División de Transformación entre el 2018 al 2020.	2018 - A la fecha
Sotelo Rebagliati, Carlos Guillermo, Gerente de División de Finanzas	Gerente de la División Finanzas. Administrador de la Universidad del Pacífico, con especialización en Finanzas, Candidato a CFA Nivel III. Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional en el sistema financiero en instituciones reconocidas como Profuturo AFP, BCP Fondos, Financiera Edyficar y Mibanco, donde se ha desempeñado anteriormente como Gerente de División de Riesgos, Negocios y Proyectos Especiales.	2015 - A la fecha

No existe grado de vinculación entre Directores y Principales Ejecutivos. Asimismo, no existe grado de vinculación entre Directores y Plana Gerencial con accionistas de Mibanco, salvo por lo indicado a continuación:

- ▶ El señor Luis Enrique Romero Belismelis, Presidente del Directorio del Emisor, es Presidente del Directorio de Banco de Crédito del Perú, Presidente Ejecutivo y Presidente del Directorio de Credicorp y Grupo Crédito S.A. (Grupo Crédito), y Director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Perú S.A.C., Pacífico EPS y Atlantic Security Holding Corporation.
- ▶ El señor Gianfranco Piero Dario Ferrari De las Casas, Vicepresidente del Directorio del Emisor, es Gerente General de Credicorp Ltd.
- ▶ El señor César Ríos Briceño, director del Emisor, es director de Grupo Crédito S.A. y Gerente Central de Planeamiento y Finanzas de Banco de Crédito del Perú, ambos accionistas de Mibanco.

- ▶ El señor Cesar Rivera Wilson, director del Emisor, es Gerente General de Pacífico, Seguros y Reaseguros, parte del Grupo Credicorp.

- ▶ El señor Reynaldo Llosa Benavides, director del Emisor, es Gerente Central de Riesgos de Banco de Crédito del Perú.

GRI 2-9

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

GRI 2-9 GRI 2-13

¿Los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés? Marcar con un Aspa (X)		
Tipo de conflicto	Si	No
Pertenencia a distintos consejos directivos		X
Participación accionarial cruzada con proveedores y otros grupos de interés.		X
Existencia de accionistas controladores - mayoritarios.		X
Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes.		X
Si se informan otros tipos de conflictos, especificar cuáles son		
No		

GRI 2-15

12.2.14. Compensaciones órgano de gobierno

Política de compensaciones		
	Si	No
I. Remuneración fija y remuneración variable.	X	
II. Bonos de inicio de sesión o pagos de incentivos de contratación.	X	
III. Pagos por terminación.	X	
En caso se den pagos por terminación:	Si	No
Los plazos de preaviso para los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de los del resto de empleados.		X
Las indemnizaciones por cese de los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de las del resto de empleados.	X	
Los miembros del máximo órgano de gobierno y los altos ejecutivos salientes reciben retribuciones distintas de Las relacionadas con el período de preaviso.		X
Las cláusulas de mitigación están incluidas en los acuerdos de terminación.	X	
IV. Reintegros.	No aplica	No aplica
V. Beneficios de jubilación.	X	

GRI 2-19

12.2.15. Ciberseguridad y protección de datos

Número de filtraciones de datos, porcentaje que implica información de identificación personal (PII), número de titulares de cuentas afectados			
Nº de filtraciones	Porcentaje	Cantidad de clientes afectados	Acciones correctivas
54 tarjetas afectadas por ataques de <i>phishing</i> materializados	0.005%	22	• Campañas de concientización a clientes • Refuerzo del servicio de <i>antiphishing</i> y <i>brand protection</i> (interno y por terceros) • Ejecución de baja de páginas fraudulentas identificadas

SASB FN-CB-230a.1

12.3. Indicadores ambientales

12.3.1. Energía

Consumo de energía		
Fuente	Unidad	2023
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	Gigajulios	5,283.1
Diésel	Gigajulios	4,881.9*
GLP	Gigajulios	110.7
Gasolina	Gigajulios	290.5
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables**	Gigajulios	281.1
Consumo total de electricidad	Gigajulios	39,218.9***
Consumo de energía renovable***	Gigajulios	939.5
Consumo total de energía	Gigajulios	45,722.6

*A diferencia de años pasados se consideró el combustible utilizado por vehículos propios y grupos estacionarios.

** Se calcula en base a la biomasa del combustible consumido que representa 5% en el caso de diésel y 7.8% en el caso de gasohol.

*** A diferencia del año pasado se adicionó la electricidad consumida por Mibanco en los data center de BCP Chorrillos y La Molina.

**** Energía renovable consumida, asociada a paneles solares instalados en 44 agencias de Mibanco.

12.3.2. Emisiones

Emisiones de GEI (En toneladas de Dióxido de Carbono Equivalente)		
Emisiones de GEI	2022	2023
Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	633.3	636.95
Emisiones indirectas por energía (Alcance 2)	1,900.13	2,327.94
Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	6,239.84	5,807.01
Total	8,773.27	8,771.91

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

Iniciativa de reducción	Toneladas de CO ₂ eq de reducción de las emisiones de GEI como consecuencia directa de las iniciativas de reducción en toneladas métricas de CO ₂ equivalente	Los alcances en los que se produjeron las reducciones de emisiones		
		Emisiones directas (alcance 1)	Emisiones indirectas asociadas a la energía (alcance 2)	Otras emisiones indirectas (alcance 3)
Parque de paneles solares	55.77	--	55.77	--
Equipos de AA.AA con eficiencia energética	4.1	--	4.1	--
Gestión de residuos reciclables	3.79	--	--	3.79
Gestión de residuos orgánicos	12.55	--	--	12.55
Total	76.21	0	59.87	16.34

GRI 305-5

Actividades relativas a emisiones indirectas GEI

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

Lista de fuentes

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

Indicar la fuente 1: Operaciones relacionadas con energía y combustible (No incluido en el alcance 1 y 2). En esta categoría se considera la energía utilizada en home office, tiene un equivalente a 146.57 TN CO₂e. Bienes y servicios upstream: se considera papel, agua y residuos. Equivalente a 293.78TN CO₂eViajes de negocio: Se considera el hospedaje, Viaje aéreos, viajes terrestres, servicios de taxis y mensajería equivalente a 899.42 TN CO₂e. Desplazamiento del personal a trabajo: Considera el recorrido de los colaboradores a su puesto de trabajo, considera un equivalente de 4,467.23 TN CO₂e.

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

Inventario de GEI

Categorías	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: Emisiones Directas	390.04	0.12	1.79	245.00	636.95	7.26
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	245.00	245.00	2.79
Generadores eléctricos	13.25	0.02	0.03	0.00	13.30	0.15
Transporte de vehículos propios	374.29	0.10	1.76	0.00	376.16	4.29
Extintores	2.50	0.00	0.00	0.00	2.50	0.03
Categoría 2: Emisiones por consumo de electricidad	2,320.80	3.40	3.75	0.00	2,327.94	26.54
Consumo de electricidad	2,320.80	3.40	3.75	0.00	2,327.94	26.54
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	5,448.61	37.68	26.95	0.00	5,513.23	62.85
Desplazamiento del personal al trabajo	4,407.32	37.03	22.90	0.00	4,467.25	50.93
Viajes en avión	667.79	0.41	2.94	0.00	671.13	7.65
Desplazamiento en taxis	19.37	0.00	0.15	0.00	19.53	0.22
Viajes terrestres nacionales	49.16	0.02	0.35	0.00	49.53	0.56
Mensajería	29.83	0.01	0.37	0.00	30.21	0.34
Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	146.12	0.21	0.24	0.00	146.57	1.67
Hospedaje	129.02	0.00	0.00	0.00	129.02	1.47

Inventario de GEI

Categorías	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: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	239.82	53.97	0.00	0.00	293.78	3.35
Generación de residuos	0,00	53.97	0.00	0.00	53.97	0.62
Consumo de papel y cartón	201.12	0.00	0.00	0.00	201.12	2.29
Consumo de agua	38.70	0.00	0.00	0.00	38.70	0.44
Total Huella de Carbono	8,399.27	95.17	32.49	245.00	8,771.91	100,00
Huella de Carbono per cápita					0.89	
Huella de Carbono por m²					0.06	

12.4. Estados Financieros

Ver Estados Financieros auditados al 31 de diciembre 2023.



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

www.avanzasostenible.com

