

## INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO Financiera Confianza S.A.A.

Sesión de Comité N° 32/2020: 25 de setiembre del 2020.  
Información financiera intermedia al 30 de junio del 2020.

Analista: Mariena Pizarro D.  
mpizarro@class.pe

Financiera Confianza S.A.A. ("Financiera Confianza" o "la Financiera"), es una institución que surgió de la fusión por absorción entre CRAC Nuestra Gente y Financiera Confianza, iniciando operaciones formalmente en mayo del 2013, aunque sus orígenes se remontan a alrededor de 30 años atrás, atendiendo a microempresarios en todo el territorio nacional. Financiera Confianza forma parte de la Fundación Microfinanzas BBVA (accionista controlador), organización que impulsa el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo de las personas de los niveles socioeconómicos más bajos de la sociedad. La Fundación desarrolla su misión en diferentes países de Latinoamérica a través de diversas entidades microfinancieras, teniendo hoy presencia en 5 mercados (Perú, Colombia, Chile, Panamá y República Dominicana). Al 30 de junio del 2020, Financiera Confianza registra una participación de 13.70% respecto al total de colocaciones brutas del subsistema de empresas financieras, y una participación de 16.43% respecto a los depósitos total de este subsistema.

### Clasificaciones Vigentes

Información financiera al:

Fortaleza Financiera	Anterior <sup>1/</sup> 31.12.2019	Vigente 30.06.2020
Segundo Programa de Emisiones de Certificados de Depósito Negociables	B+	B+
Bonos Corporativos Financiera Confianza S.A.A. Institucionales	-	CLA-1-
Perspectivas	AA-	AA-
	Positivas	Positivas

<sup>1/</sup> Sesión de Comité del 15.04.2020

### FUNDAMENTACION

Las categorías de clasificación de riesgo otorgadas de fortaleza financiera y a los instrumentos financieros de Financiera Confianza, se fundamentan en:

- El respaldo de su principal accionista, Fundación Microfinanzas BBVA, aportando sinergias por efectos de las economías de escala que genera con sus proyectos.
- El compromiso con el fortalecimiento patrimonial de la institución, a partir de la capitalización de utilidades y la constitución de reservas facultativas obtenidas en los últimos ejercicios.
- Sus diversificadas fuentes de fondeo, con captación de depósitos de personas naturales con gran dispersión, adeudos con instituciones financieras locales y emisiones de valores.
- El posicionamiento alcanzado por la Financiera en cuanto a su cartera de colocaciones y a captación de depósitos, ubicándose en el tercer lugar en el ranking del subsistema de empresas financieras, en ambas.
- La estabilidad de sus indicadores de calidad de cartera, registrando ratios de morosidad básica y global, por debajo del promedio correspondiente al sistema de empresas financieras.
- La sostenibilidad financiera de Financiera Confianza, en base a su gestión de riesgo con adecuados ratios de cobertura y niveles de liquidez.

- Su estrategia dirigida a segmentos que desarrollan micro y pequeñas empresas, ubicadas en localidades alejadas de las zonas urbanas, fomentando desarrollo económico y social, sostenible e inclusivo, contribuyendo al proceso

### Indicadores Financieros

En miles de soles

	Dic.2018	Dic.2019	Jun.2020
Total Activos (incluyendo contingentes)	1,910,004	2,084,387	2,280,839
Colocaciones Directas	1,667,769	1,845,688	1,840,107
Pasivos exigibles	1,547,331	1,691,412	1,877,518
Depósitos totales	1,098,199	1,268,061	1,414,281
Patrimonio	328,253	358,955	369,470
Resultado Operac. Bruto	344,948	377,634	196,067
Gastos de apoyo y deprec.	222,021	238,130	118,861
Provisiones por colocac.	68,306	71,957	62,291
Utilidad Neta	33,382	45,602	10,535
Morosidad Global	4.35%	4.19%	4.14%
Déficit Provisiones vs. Patrimonio	-2.69%	-3.36%	-16.32%
Tolerancia a Pérdidas	19.40%	19.07%	20.36%
Ratio de Capital Global	15.74%	14.88%	17.00%
Liquidez básica/Pasivos	1.19	1.33	1.45
Posición cambiaria	0.00	0.00	0.00
Resul. operac. neto/Activos prod.	8.13%	8.49%	9.11%
Resul.neto/Activos prod.	2.21%	2.77%	1.24%
ROE	10.17%	12.70%	5.70%
Gastos de apoyo/Ingr.Finan.	53.66%	53.35%	51.37%
Ranking en colocaciones directas	3/11	3/11	3/10
Ranking en depósitos	3/11	3/11	3/10
N° de agencias	138	137	137
N° de empleados	2,174	2,419	2,591

Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo declara que la opinión contenida en el presente informe ha sido efectuada en base a la aplicación rigurosa de su metodología aprobada el 30.10.2016 (Versión 2), utilizada para la institución y/o valores sujeto de clasificación, considerando información obtenida de fuentes que se presumen fiables y confiables, no asumiendo responsabilidad por errores u omisiones, producto o a consecuencia del uso de esta información. La clasificadora no garantiza la exactitud o integridad de la información, debido a que no ha realizado tareas de auditoría sobre la información recibida. Las clasificaciones de riesgo otorgadas son revisadas, de acuerdo a los procedimientos de la Clasificadora, como mínimo en forma semestral, pudiendo ser actualizadas con mayor frecuencia de ser considerado necesario.

de bancarización de un sector importante de la población del país.

- La constitución de provisiones voluntarias para poder enfrentar eventos de sobreendeudamiento en la calidad crediticia de su cartera.
- La dispersión en su base de clientes que permite reducir su exposición al riesgo crediticio por concentración.
- La consistencia en la gestión de sus objetivos estratégicos como se ha observado en los dos últimos ejercicios, en base a profundización de mercados ya existentes y a la ampliación de su cobertura geográfica.

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas, también se ven afectadas por factores adversos, como:

- El nivel de competencia existente en el sector microfinanciero.
- El menor dinamismo de la economía nacional, debido a la declaración del Estado de Emergencia Nacional, por la pandemia del Covid-19, que afectó a los sectores económicos a los que atiende.
- La leve disminución en las colocaciones producidas durante el primer semestre del 2020.
- La incertidumbre respecto al futuro desempeño de la cartera de créditos cuando se retomen los pagos de créditos reprogramados y se reinicie el conteo de días de atraso.
- La sobreoferta existente en el mercado en algunas plazas en el interior del país, que origina situaciones de sobreendeudamiento, y un cierto incremento en los indicadores de morosidad de la Financiera.
- El riesgo existente en el negocio microfinanciero, relacionado generalmente con clientes de mayor riesgo relativo.
- La incertidumbre en cuanto a la posibilidad de decisiones del poder legislativo referente a proyectos de ley que podrían afectar la solvencia y la liquidez de la Financiera.

Financiera Confianza se enfoca en la atención y en el acompañamiento de sus clientes, a través de un proceso de inclusión social, con productos crediticios dirigidos a personas de escasos recursos con el fin de fomentar su desarrollo económico y una considerable mejora en sus condiciones de vida en forma sostenible.

La Financiera ocupa la tercera posición en cuanto a cartera de colocaciones en el subsistema de empresas financieras. A junio del 2020, la cartera de colocaciones ascendió a S/ 1,840.11 millones (80.69% del total activos, incluyendo operaciones contingentes), con operaciones enfocadas en créditos a clientes de micro y de pequeña empresa (79.73% de su cartera total).

En el primer semestre, la cartera de colocaciones registró una disminución de 0.30% respecto al cierre del año 2019

(ha presentado un crecimiento promedio anual de 6.40%, en el periodo 2015-2019), debido a la coyuntura económica por la pandemia del Covid-19, en línea con el desempeño del sistema financiero en general, con paralización temporal de actividades y menor demanda de créditos en el semestre bajo análisis.

El decrecimiento en las colocaciones hubiera sido incluso mayor de no haber participado en el programa con recursos del Gobierno FAE Mype, del cual ha desembolsado S/ 82.40 millones a junio del 2020, lo cual representa 4.5% de su cartera de colocaciones.

Frente al Estado de Emergencia Nacional a causa de la pandemia del Covid-19, la SBS facultó a las instituciones financieras a realizar reprogramaciones de deudas, a clientes que se encontraban al día en sus pagos. A junio del 2020, la Financiera registra un saldo de cartera reprogramado por 66% del total de sus colocaciones brutas. Debido a las gestiones de seguimiento de cobranzas en los créditos, a agosto del 2020, el saldo de la cartera reprogramada es de 52.9%.

A junio del 2020, debido a la suspensión del conteo de días de atraso, ha permitido que la Financiera registre niveles relativamente estables de calidad en su cartera crediticia, con indicadores de morosidad básica y global de 2.94% y de 4.14%, por debajo de lo registrado por el promedio del sistema de empresas financieras (5.24% y 7.88%, respectivamente).

Con la finalidad de enfrentar un posible deterioro en la cartera reprogramada, la Financiera constituyó provisiones voluntarias por S/ 49 millones, con lo cual se elevaron los ratios de cobertura de cartera atrasada y de alto riesgo a 252.78% y 179.11% respectivamente, superiores a lo registrado por el sistema a junio del 2020 (241.48% y 160.58%, respectivamente).

La Financiera ha enfocado su estrategia en fortalecer su liquidez, principalmente con captaciones de depósitos de personas naturales a través de su red de agencias, a un costo promedio bajo y con alto grado de dispersión. Al 30 de junio del 2020, se ha registrado un saldo de depósitos de S/ 1,414.28 millones, 11.53% superior en relación al cierre del 2019.

Para complementar su estructura de fondeo, la Financiera está estructurando el Segundo Programa de Certificados de Depósitos Negociables, que involucra un monto de emisión de hasta S/ 200.00 millones.

El resultado neto obtenido por Financiera Confianza en el primer semestre 2020 ascendió a S/ 10.54 millones, lo que implica una disminución de 49.84% respecto a lo obtenido al primer semestre 2019, explicado por la disminución en colocaciones de la cartera y el incremento en el gasto por

provisiones voluntarias.

Financiera Confianza cuenta con el respaldo de sus accionistas, en base a su política de capitalización de parte importante de sus utilidades, generando un adecuado nivel de solvencia. Ello ha permitido efectuar el fortalecimiento de su patrimonio efectivo, que a junio del 2020, se tradujo en un ratio de capital global de 17.00% (14.88% al cierre del 2019).

#### **PERSPECTIVAS**

Las perspectivas de las categorías de clasificación de riesgo de fortaleza financiera y de sus instrumentos financieros, otorgadas a Financiera Confianza son positivas, debido a su posición de liderazgo en su nivel de colocaciones, al respaldo de sus accionistas, a la diversificación de su fondeo, y a los niveles estables de calidad de su cartera crediticia.

Si bien la Financiera presenta un monto importante de cartera reprogramada, esta se viene contrayendo paulatinamente en línea con las medidas prudenciales de

gestión, seguimiento y cobranza de la cartera; contribuyendo con ello, el alto porcentaje de clientes únicos (cerca de 40%), con comportamiento favorable en calidad crediticia.

La Financiera ha participado en los programas FAE Mype y Reactiva Perú, por líneas totales de S/ 158 millones, destinados principalmente a su cartera de créditos de pequeñas empresas.

Existe incertidumbre en cuanto a la oportunidad en la recuperación de los ingresos de sus clientes, cuando se normalicen las actividades, en línea con el menor dinamismo actual de la economía en general. También se podrían presentar atrasos cuando se retome el pago de los créditos reprogramados, o cuando se inicie el conteo de días de atraso de la cartera congelada, lo cual podría impactar en los niveles de morosidad que actualmente se registra, sin embargo, la Financiera está realizando acciones para el seguimiento de la cobranza de los créditos y contención de mora.

## 1. Descripción de la Empresa

Financiera Confianza S.A.A. (“Financiera Confianza” o “la Financiera”), se constituyó en el 2013 partir de la fusión por absorción de Financiera Confianza S.A. de parte de Caja Rural de Ahorro y Crédito Nuestra Gente S.A.A. (“CNG”). CNG fue una entidad financiera creada a partir de la fusión por absorción de CRAC Nor Perú, con Caja Sur y Edpyme Crear Tacna (2008), todas ellas adquiridas por la Fundación Microfinanzas BBVA.

La anterior Financiera Confianza S.A. por su parte, se creó como resultado de la conversión de Edpyme Confianza a empresa financiera en setiembre del 2009, luego de haber operado como tal durante 12 años, cuando fue creada sobre la base de un programa de microcréditos desarrollado por la ONG SEPAR.

El 28 de febrero del 2011, se autorizó la adquisición de 62.36% de las acciones de Financiera Confianza S.A. por parte de CNG, habiéndose solicitado posteriormente la fusión y la posterior conversión a Financiera, junto con el cambio a su actual razón social.

Financiera Confianza forma parte de la Fundación de Microfinanzas BBVA, entidad sin fines de lucro especializada en el desarrollo económico y social sostenible e inclusivo.

La Financiera obtiene sinergias por la gestión corporativa de las empresas de propiedad de la Fundación brindando acceso crediticio a sus clientes y mejorando la calidad en el servicio, a fin de impulsar el desarrollo económico y social de las personas más desfavorecidas de la sociedad, con poco acceso a zonas bancarizadas, para lo que promueve finanzas productivas.

Financiera Confianza tiene cobertura a nivel nacional, lo que alcanza hoy a 24 regiones del país, siendo una de las entidades microfinancieras con mayor presencia en el ámbito rural.

### a. Propiedad

Fundación Microfinanzas BBVA - “FMBBVA” es el principal accionista de Financiera Confianza con 96.34% de participación accionaria.

Al 30 de junio del 2020, el capital social asciende a S/ 244.34 millones, representado por 4'545,749 acciones comunes con un valor nominal de S/ 53.75 cada una, a ellos se suma S/ 49.45 millones de capital adicional que incluye S/ 11.34 millones de capitalización de utilidad neta del año 2019.

En Junta General de Accionistas del 31 de marzo del 2020 se aprobó la capitalización de 27.69% de las utilidades distribuibles del ejercicio 2019 (S/ 11.37 millones) y la constitución de una reserva facultativa equivalente a 72.31% de las utilidades de libre disponibilidad del ejercicio 2019 (S/ 29.68 millones), además de la constitución de reserva legal por S/ 4.56 millones.

<b>Accionistas</b>	<b>%</b>
Fundación Microfinanzas BBVA	96.34
Otros	3.66
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

La FMBBVA fue creada en mayo del 2007 como una entidad sin fines de lucro con un aporte inicial del Grupo BBVA (España), en el marco de su responsabilidad social corporativa, centrada en el apoyo a la inclusión financiera para promover el desarrollo de personas vulnerables. Ello implica el financiamiento y el acompañamiento integral a clientes de pequeños negocios o de actividades productivas en proceso de generación de ingresos, así como el mejoramiento de sus condiciones de vida y las de sus comunidades.

La FMBBVA es totalmente autónoma del Grupo BBVA, tanto en su personería jurídica, como en su gobierno y en su gestión, e invierte su dotación de capital en la creación y en la consolidación de diversas entidades microfinancieras en América Latina, cuyos beneficios se reinvierten en la propia actividad de la Fundación, sin ningún retorno para el Grupo BBVA. El Patronato de la Fundación se encuentra conformado por profesionales de reconocida trayectoria, comprometidos con el desarrollo económico social inclusivo. El Patronato de la Fundación está representado y administrado por las siguientes personas:

### **Patronato**

Presidente:	Anna Escobedo Cabral
Vocales:	Tomás Alfaro Drake
	María Begoña Susana Rodríguez Vidarte
	Nancy Barry
	José Barreiro
	Ana Revenga
	Claudio González-Vega
Secretaria:	María José Gómez
Director General:	Javier Flores Moreno

Las entidades que integran el Grupo de la FMBBVA son: Financiera Confianza S.A.A. (Perú), Banco de las Microfinanzas Bancamía S.A. (Colombia), Emprede Microfinanzas S.A. (Chile), Fondo Esperanza SpA (Chile), Banco de Ahorro y Crédito ADOPEM, S.A. (República Dominicana), y Soluciones de Microfinanzas S.A.-Microserfin (Panamá).

A junio del 2020, la Fundación atiende a más de 2.25 millones de clientes, enfocada en el progreso de mujeres, las cuales representan 60% del total de clientes. El 35% de los usuarios provienen de zonas rurales, y 41% cuentan con una formación educativa básica. Las instituciones microfinancieras que conforman la Fundación tienen 8,228 colaboradores, atendiendo en 595 oficinas. Durante el primer semestre de 2020, la cartera de créditos acumulada desde el

2007, registra un monto de US\$ 14,573 millones, otorgando un préstamo promedio de US\$ 1,266 por cliente.

**b. Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos (Res. SBS N° 446-00)**

Financiera Confianza es controlada por la FMBBVA, que no cuenta con accionistas, ya que está constituida como una organización sin fines de lucro, siendo su único fundador el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria S.A., entidad financiera española, con negocios en el Perú (BBVA Perú y subsidiarias), en Latinoamérica y a nivel internacional. La Financiera genera sinergias colaborativas con el Banco BBVA en temas de gestión corporativa en áreas de control y soporte operativo, concertadas en condiciones de mercado. A junio del 2020, la Financiera mantiene prestaciones otorgadas a directores y funcionarios, así como financiamiento a personas vinculadas, que representaron 3.88% y 0.01% del patrimonio efectivo, respectivamente, encontrándose dentro de los límites legales establecidos en la regulación vigente (7% y 30% respectivamente).

**c. Estructura administrativa y rotación del personal**

En Junta General de Accionistas realizada en marzo del 2019, se aprobó la conformación del Directorio, por un periodo de dos años (2019-2021).

En agosto del 2019, se incorporó como miembro independiente del Directorio al Sr. Eduardo Torres Llosa, quedando conformado por un total de ocho miembros, de los cuales cuatro son miembros independientes, en línea con políticas de fortalecimiento de buen gobierno corporativo. El Directorio vigente está conformado por las siguientes personas:

<b>Directorio</b>	
Presidente:	Ramón Feijóo López
Vicepresidenta:	Elizabeth Ventura Egoavil
Directores:	Javier Flores Moreno Mercedes Gómez Restrepo Elizabeth Nava Salinas Eduardo Torres Llosa Villacorta Ignacio Rojas-Marcos Castelló
Secretaría:	Bárbara Castro Segura

El Directorio lidera la gestión de la Financiera, del que dependen: la Gerencia General, las Gerencias de División, la Secretaría General, Comités de Auditoría y Riesgos, y áreas de control interno (Oficialía de Cumplimiento y Auditoría Interna).

Desde agosto del 2020, está vigente el nuevo organigrama interno de la institución. En el que se establece que, la Financiera cuenta con 6 Gerencias de División: (i) División de Red de Comercialización, (ii) División Riesgos de Crédito y Liquidez, (iii) División de Personas y Administración, (iv)

División Estrategia y Finanzas, (v) División Producción y Tecnología y, (vi) División Servicios Jurídicos y Cumplimiento.

El principal cambio ha sido la creación de la División Red de Comercialización, la cual se enfoca al desarrollo de clientes y de la gestión en la red de agencias.

A agosto de 2020, la gerencia de la Financiera está conformado por las siguientes personas:

**Administración**

Gerente General:	Luis German Linares Peña
G. División Estrategia y Finanzas:	Ana Cecilia Akamine Serpa
G. División Red de Comercialización:	Mavilo Calero Gamarra
G. División Riesgo de Crédito y Liquidez:	Pilar Flores Pinedo
G. División de Personas y Administración.:	Luis Escalante Gafau
G. División Producción y Tecnología:	Jorge Palomino Peña
G. División Servicios Jurídicos y Cumplimiento:	Bárbara Castro Segura
Auditor General:	Mario Altamirano Cárdenas

Financiera Confianza pone énfasis en el desarrollo de sus colaboradores, como valor estratégico fundamental para la institución, por lo que dentro del esquema de formación, se contemplan programas institucionales con el propósito de potenciar y fortalecer conocimientos y capacidades del personal. Los programas que ofrece la Financiera son: (i) Programa de Gerencia en Microfinanzas Inclusivas, que se realiza en alianza con la Universidad ESAN; (ii) Escuela de Formación de Asesores Comerciales, realizadas en los cinco territorios comerciales (Sur, Norte, Norandino, Centro y Lima-Oriente), dirigida a nuevos asesores comerciales y de una duración de cuatro meses de formación; (iii) Diploma de Especialización en Microfinanzas, realizado en alianza con la Universidad ESAN, dirigido a asesores comerciales con tiempo de experiencia en la Financiera; (iv) Campus Microfinanzas, como plataforma virtual de capacitación que permite desarrollar diferentes cursos en aspectos regulatorios requeridos para los colaboradores; (v) Inducción de nuevos colaboradores y de asesores con experiencia, dirigido a nuevos colaboradores para la adaptación en el ambiente laboral; (vi) Certificación Agropecuaria, dirigido a administradores de agencia con el objetivo de fortalecer su conocimiento referidos a temas y técnicas de evaluación de productos agropecuarios.

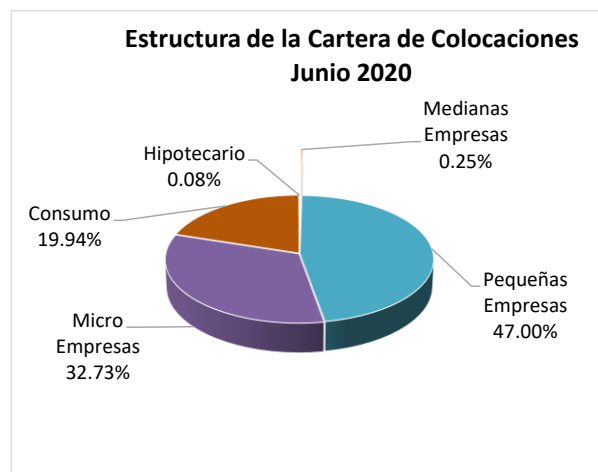
**2. Negocios**

El foco de atención de Financiera Confianza es el otorgamiento de productos crediticios de consumo y de créditos para microempresas, contando con una base de 239 mil clientes con operaciones activas. Ha registrado un crecimiento promedio anual de 3.62% durante los periodos comprendidos entre los años 2015-2019, de acuerdo con el objetivo de ampliar los beneficios de desarrollo económico y sostenible de sus clientes. En el primer semestre se ha



contraído en 3.37%, el número de clientes, por el impacto de la crisis generada por la pandemia del Covid-19, en la demanda de créditos, lo que determina también, políticas de admisión más restrictivas.

Entre los productos ofrecidos se encuentran: Créditos Pymes, crédito solidario: "Palabra de Mujer", créditos agrícolas y "Construyendo Confianza".



La Financiera ofrece productos pasivos de ahorro, depósitos a plazo y CTS, con una base de más de 814 mil clientes, de los cuales 99% son personas naturales que mantienen cuentas con operaciones frecuentes.

Los depositantes cuentan con la Tarjeta de Débito Visa, afiliado a la red UNIBANCA, lo que se complementa con servicios a sus clientes, como: operaciones de giros y transferencias, pago de servicios e impuestos y venta de seguros en convenio con BNP Paribas Cardif, La Positiva y Rimac.

En cuanto a organización de sus áreas de negocio, la Financiera cuenta con 4 Gerencias Territoriales: Territorio Norte, Territorio Sur, Territorio Lima Oriente, Territorio Centro. A su vez, estos territorios se dividen en 13 Gerencias Regionales.

La Financiera atiende a sus clientes en sus 137 oficinas ubicadas a nivel nacional, que incluyen 107 agencias propias y 30 oficinas compartidas con el Banco de la Nación, lo que asegura el acceso a las zonas más remotas del país.

A ello se agregan 41 Establecimientos de Operaciones Básicas "EOB" denominados "Tambos", que funcionan como oficinas informativas; y 28 Establecimientos de Operaciones Básicas Plus "EOBP" o "Tambo Plus", en los que se puede realizar captaciones y desembolsos de créditos.

Para complementar su red de atención, la Financiera utiliza canales electrónicos y virtuales propios, así como los cajeros corresponsales en convenio con Western Union y Kasnet, las redes de cajeros automáticos propios, la red ATM en convenio con Unibanca, Visa y el convenio para el pago de

cuotas en las oficinas de Banco BBVA y del Banco de la Nación.

Departamento	Cartera	Partic.	Depósitos	Partic.
Lima y Callao	361,984	19.67%	716,867	50.69%
Junín	215,417	11.71%	88,667	6.27%
La Libertad	169,459	9.21%	237,577	16.80%
Arequipa	141,570	7.69%	175,014	12.37%
Cajamarca	138,573	7.53%	20,578	1.46%
Piura	124,546	6.77%	28,439	2.01%
Pasco	82,385	4.48%	14,965	1.06%
Cusco	64,583	3.51%	4,332	0.31%
Tacna	53,624	2.91%	23,431	1.66%
Huánuco	52,582	2.86%	7,559	0.53%
Puno	49,335	2.68%	2,783	0.20%
Huancavelica	47,153	2.56%	9,623	0.68%
Ucayali	46,267	2.51%	9,018	0.64%
Ancash	44,545	2.42%	12,448	0.88%
Lambayeque	41,919	2.28%	16,888	1.19%
San Martín	41,306	2.24%	5,085	0.36%
Apurímac	36,956	2.01%	5,316	0.38%
Amazonas	30,081	1.63%	3,131	0.22%
Moquegua	28,655	1.56%	12,871	0.91%
Madre de Dios	17,614	0.96%	3,996	0.28%
Ayacucho	16,715	0.91%	1,881	0.13%
Tumbes	13,293	0.72%	4,430	0.31%
Loreto	11,347	0.62%	2,236	0.16%
Ica	10,197	0.55%	7,146	0.51%
<b>TOTAL</b>	<b>1,840,107</b>	<b>100.00%</b>	<b>1,414,281</b>	<b>100.00%</b>

La estrategia de Financiera Confianza se apoya en la movilidad de su red comercial, con gestión integral hacia sus clientes, con mayor alcance y mejoras en la atención, buscando lograr mayor cercanía hacia el usuario.

#### a. Planeamiento Estratégico

Financiera Confianza cuenta con un cuadro de mando para el seguimiento y el monitoreo de su gestión y de sus actividades, a través de indicadores asociados a las principales variables del negocio.

La Financiera busca garantizar una operación rentable, que haga sostenible sus operaciones, con el fin de que éstas puedan proveer productos y servicios financieros a poblaciones vulnerables, en forma permanente.

Para ello cuenta con metas y acciones, direccionadas hacia el acercamiento a emprendedores vinculadas a micro y a pequeñas empresas, ubicados en localidades alejadas del proceso de bancarización, lo que constituye su principal foco de estrategia.

El Plan Estratégico de Financiera Confianza gira en torno a 5 lineamientos fundamentales: (i) estrategia basada en la movilidad; (ii) procesos simples, ágiles y robustos; (iii)

recursos aptos; (iv) organización con buena comunicación; y, (v) sistema de incentivos alineado con su misión.

Para el ejercicio 2020, Financiera Confianza planteó como objetivos estratégicos: (i) mayor alcance y mejor oferta de valor a clientes, con especial atención a los que se ubican en zonas vulnerables, con mayor penetración en zonas rurales a través de los EOB's (más del 50% de su cartera se ubican en zonas rurales); (ii) mejora en el capital humano, logrando incorporar 172 colaboradores adicionales para impulsar las ventas de la institución; y (iii) crecimiento de la cartera total en base a una gestión eficiente del capital y con una calidad de cartera crediticia sana, en base al mayor número de asesores de negocio, propio de su modelo de negocio intensivo en ventas, acompañado de la implementación de canales de atención más cercanos a los clientes.

En el primer semestre del 2020, la Financiera, cumpliendo con sus objetivos de mejorar la oferta de valor en el servicio a sus clientes, implementó la Billetera Electrónica de Pagos Digitales del Perú (BIM) con el fin de ampliar sus operaciones a través de nuevos medios de pago digital. Este producto ya se encuentra disponible y la Financiera ha realizado la promoción y difusión sobre sus características. Se han redefinido algunas actividades del Plan Estratégico para el año 2020 debido a la pandemia del Covid-19, en cuanto a incorporación de nuevas agencias y priorizar Proyectos de Transformación Digital.

#### b. Organización y Control Interno

Las Áreas de Auditoría Interna y Secretaría General reportan directamente al Directorio, al igual que el Oficial de Cumplimiento Normativo, el Oficial de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) y el Oficial de Conducta de Mercado.

El Directorio es el encargado de supervisar las operaciones de la institución a través de su participación activa en cuatro Comités (Comité de Gobierno Corporativo y Cumplimiento, Comité de Auditoría, Comité de Riesgos, y Comité de Nombramientos, Compensación y Gestión Humana).

En el Comité de Auditoría, participan cuatro Directores, reuniéndose mensualmente.

La Unidad de Auditoría Interna está dividida en las siguientes áreas de: Auditoría de Red, Auditoría de Procesos e Inspectoría y Calidad. Se cuenta con auditores descentralizados que realizan sus actividades en las ciudades de Lima, Trujillo, Arequipa y Huancayo.

El Área de Auditoría cuenta con software especializado para el desarrollo de sus labores, permitiendo el acceso requerido a la información de manera instantánea. Con este aplicativo y con los mecanismos de control dispuestos internamente, el equipo de auditoría desarrolla sus actividades en forma satisfactoria.

En relación al sistema de Control Interno, la Financiera articula su modelo de control interno en línea con el modelo del Grupo FMBBVA, incorporando exigentes estándares internacionales en regulación bancaria y en gestión de riesgos.

El Plan de Auditoría Interna de la Financiera fue creado utilizando el proceso denominado "*Risk Assessment (RA)*", por el cual se identifican riesgos y se valoran controles de diversos macroprocesos, con el objetivo de direccionar estratégicamente las actividades de la Financiera para cumplir con los requerimientos de los reguladores.

El Plan de Auditoría Interna para el periodo 2020-2022 contempla realizar actividades en todas las oficinas de la Financiera y en todos los niveles organizativos, referidas a: (i) auditorías de procesos y de TI en base a riesgos; (ii) auditorías en *Red in Situ*; (iii) auditorías a distancia; y (iv) auditorías regulatorias.

Se tiene previsto un Plan de Formación en base a tres tipos de capacitación: (i) capacitación a través de la plataforma *Auditool* relacionada a control interno, auditoría interna, fraude y auditoría TI, dirigida al equipo completo de auditoría; (ii) capacitación regulatoria relacionado con el cumplimiento normativo, código de ética y conducta y riesgo operacional; y (iii) capacitación *in house* basado en temas elegidos por líderes de los equipos de auditoría.

Las actividades de Auditoría contemplan visitas a las agencias, con la finalidad de realizar validaciones respecto a cumplimiento normativo y con revisión de alertas sobre características en los créditos, pero debido a la pandemia del Covid-19, no se están realizando las validaciones de la información de manera *in situ*. Las revisiones de los expedientes de crédito se han realizado de manera digital.

Por ello se ha redefinido el Programa de Trabajo de la Auditoría integral en las oficinas de forma remota.

Para el año 2020, el Plan de Trabajo consta de 36 actividades, las cuales al primer cuatrimestre se han concluido 7. Debido a la coyuntura, el Plan ha sido revisado con el fin de postergar algunas de las actividades, mientras que otras actividades de bajo riesgo no serán ejecutadas este año. Se han incorporado actividades enfocadas en la evaluación de Admisión de Riesgos, Seguridad de la Información y reprogramaciones masivas.

#### c. Soporte Informático

La Gerencia General Adjunta de Tecnología y Procesos está a cargo del Sr. Jorge Palomino, y está conformada por cinco áreas: Seguridad, Administración, Sistemas y Procesos, Tecnología y Explotación, y Operaciones.

Se utiliza, desde el año 2012, el *core* financiero BanTotal, el cual es una plataforma integral, adaptada al modelo de negocios de la Financiera. Esta plataforma ha traído consigo

eficiencia en la operación y la reducción de riesgos operacionales a los que se encuentra expuesta la institución. Dentro de este *core*, se ha desarrollado el Modelo de *Pricing* para las operaciones core de créditos y de depósitos, con el cual el asesor cuenta con un rango de tasas de negociación definidas por el tarifario web que resultan de este modelo. Financiera Confianza cuenta con dos servidores (principal y alternativo), ubicados en las oficinas de Telefónica del Perú en la ciudad de Lima, alimentados con información proveniente de todas las agencias. Esta centralización de la información permite ahorros en costos, así como mejor manejo y mayor seguridad, facilitando la comunicación en línea entre todas las agencias.

Entre los proyectos en implementación para el corto plazo, se encuentran: (i) la aplicación de las políticas ASA, referidas a seguridad de la Información; (ii) el proyecto de mejoramiento del proceso de crédito; y, (iii) el desarrollo del proyecto de sistemática digital.

En cuanto al proyecto de sistemática digital, se trata de un proyecto corporativo, que requiere de continuas inversiones, y que tiene como finalidad la mejora en los procesos en los que intervienen los asesores comerciales.

### 3. Sistema Financiero Peruano

En el primer semestre del 2020, la economía mundial ha enfrentado una crisis repentina, transitoria y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Todos los países a nivel mundial han adoptado medidas económicas y sanitarias para contener la expansión del virus.

En el caso peruano, el 15 de marzo del 2020, mediante D.S. N° 044-2020 (y sus modificatorias), el Gobierno Central declaró el Estado de Emergencia Nacional lo que incluyó: aislamiento social obligatorio, cierre de fronteras y cierre de negocios no esenciales, entre otros aspectos.

Las fortalezas macroeconómicas nacionales han permitido ejecutar una estrategia fiscal con medidas económicas que representan 20% del PBI, uno de los más altos de la región. En el Marco Macroeconómico Multianual 2021-2024, el MEF proyecta una contracción de 12.0% en el PBI para el año 2020, con una recuperación progresiva a partir del segundo semestre por la reanudación de las actividades económicas, lo que permitiría registrar un crecimiento de 10% en el 2021, impulsado principalmente por mayor gasto privado.

En el proceso de reactivación económica, el sistema financiero tiene un rol fundamental, por lo que el MEF, el BCR y la SBS han dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia y evitar que se corte la cadena de pagos en la economía. Entre estas, se tiene las siguientes medidas:

- Facilidades de reprogramación de créditos, tanto masivas, como individuales, con plazos de hasta 12 meses, incluyendo periodos de gracia y reducción de intereses.
- Suspensión del conteo de los días de atraso registrados al 29 de febrero del 2020, que ha permitido la contención de los ratios de morosidad.
- Reconocimiento de ingresos devengados por intereses de créditos minoristas reprogramados, los cuales podrían ser extornados en caso el crédito pase a situación de vencido.
- Medidas que fomentan la liquidez, tales como el retiro parcial de fondos de CTS y de las APF.
- Programas del Gobierno para proveer de recursos a las entidades financieras para financiamiento a los clientes, con garantía del Estado y condiciones favorables en términos de costo y de plazos (Programa Reactiva Perú, Fondo Crecer, FAE MYPE, FAE Turismo y FAE Agro).

Con ello se ha logrado preservar la estabilidad financiera del sistema, conteniendo el deterioro de sus indicadores.

Jun. 2020	Activos	Cart.Bruta	Vigentes	CAR 2/	Provisiones	Depósitos	Patrimonio
Bancos	489,769	320,740	306,260	14,480	16,964	309,728	52,682
Financ.	17,136	13,433	12,375	1,058	1,700	8,609	3,168
CMAC	30,372	22,870	20,769	2,101	2,320	23,532	3,913
CRAC	2,801	2,250	1,990	261	348	1,704	508
EDPYME	2,990	2,509	2,311	197	206	0	678
Otros 1/	571	474	439	35	30	0	149
<b>TOTAL</b>	<b>543,639</b>	<b>362,277</b>	<b>344,144</b>	<b>18,133</b>	<b>21,568</b>	<b>343,573</b>	<b>61,097</b>

Fuente: SBS. En millones de Soles. 1/ Incluye: empresas de leasing, empresas de Factoring reguladas y EAH. 2/ Cartera de Alto Riesgo: C.Atrasada + Refinanciada + Reestructurada.

A junio del 2020, el total de activos del sistema financiero ascendió a S/ 543.64 mil millones, registrando un crecimiento de 16.55% respecto a diciembre del 2019 (S/ 466.46 mil millones).

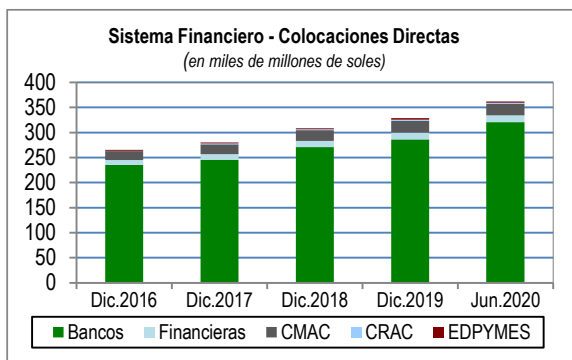
En este semestre, se ha registrado un crecimiento mayor al promedio anual del último quinquenio 2015-2019, que fue 7.41%, debido principalmente a la mayor disponibilidad de recursos líquidos y al incremento en la cartera de créditos directos.

La estrategia de las entidades financieras se enfocó en proteger su liquidez, para afrontar la incertidumbre en la futura generación de flujo de efectivo. Los fondos disponibles y el portafolio de inversiones se han incrementado, en conjunto, 30.06% respecto al cierre del 2019, representando 31.61% del total de activos del sistema. Ello se da en línea con mayores captaciones de depósitos, tanto de personas naturales, como jurídicas, los cuales han mostrado la misma preferencia por mantener holgados niveles de liquidez y menor exposición a diferencia cambiaria (65.9% de los depósitos están denominados en Soles).

La cartera de colocaciones se ha incrementado 10.10% en el



primer semestre del 2020 (8.26% de crecimiento promedio anual en el periodo 2015-2019), principalmente por la mayor disponibilidad de recursos provistos por el Gobierno con los programas de financiamiento para enfrentar la crisis económica. De no haberse contado con dichos recursos, el saldo de colocaciones hubiera registrado un crecimiento casi nulo, por la menor demanda de créditos ante el menor dinamismo de la economía y la paralización importante de las actividades económicas en el segundo trimestre del año.

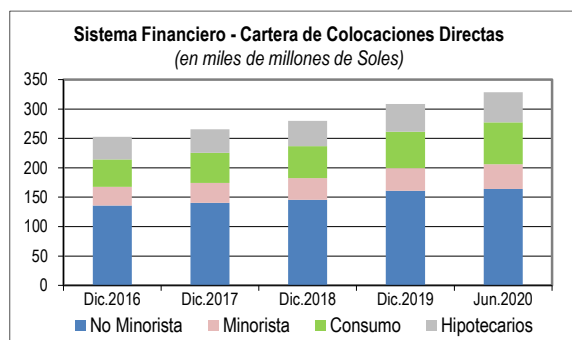


Fuente: SBS

Los bancos han sido los principales actores en la canalización de los programas del Gobierno, lo que ha acentuado el nivel de concentración del sistema: 88.65% de la cartera corresponde a los bancos, y 84.60% de esta corresponde a los cuatro principales bancos (BCP, BBVA, Scotiabank e Interbank).

Los recursos del Programa Reactiva han sido otorgados principalmente a clientes no minoristas, mientras que los fondos FAE MYPE han estado enfocados en brindar apoyo económico a pequeñas y a microempresas.

Por ello, la cartera de créditos no minoristas se incrementó en 19.40% y la cartera de créditos a pequeñas y microempresas se incrementó en 9.64%.

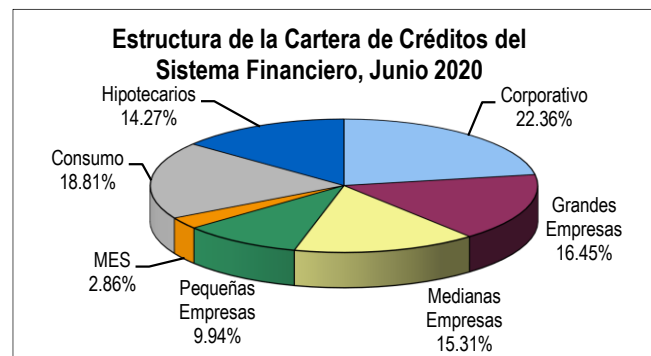


Fuente: SBS

La cartera de banca personal se ha contraído 2.15% en este semestre, por menor saldo de créditos de consumo revolvente y no revolvente (-4.46%), por la paralización temporal de operaciones de establecimientos de consumo

retail y por el confinamiento obligatorio de la población, sumado a mayor cautela por parte de las instituciones especializadas en el otorgamiento de créditos, con el fuerte impacto en el nivel de empleo (según el INEI se han perdido 6.7 millones de empleos en el segundo trimestre del año respecto al mismo periodo del 2019).

La cartera de créditos hipotecarios presentó un crecimiento mínimo (+1.08%), por operaciones que continuaron con su proceso de formalización, antes que por mayor demanda.



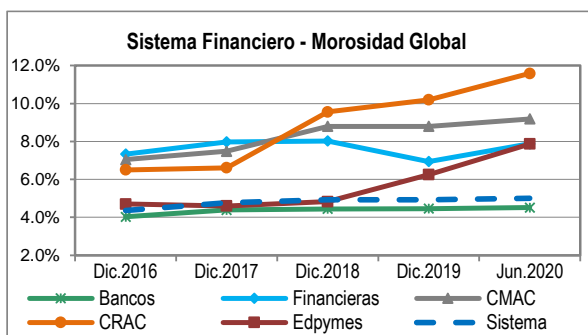
Fuente: SBS

El desempeño de las colocaciones estaba alineado con el crecimiento continuo en el número de clientes atendidos por el sistema financiero, que llegaron a 10.5 millones de clientes a diciembre del 2019. En el primer semestre del 2020, el número de clientes atendidos por las diferentes instituciones financieras se redujo 6.8%, principalmente por prepago de deudas al contar con mayor liquidez y por menor impulso en las colocaciones en los sectores de banca personal y microempresa.

La crisis ha puesto de manifiesto la alta informalidad de la población (alrededor de 2/3 de la fuerza laboral), así como el bajo nivel de inclusión financiero, pues se estima que solo 4 de 10 hogares tienen acceso a servicios financieros básicos. Ello plantea una oportunidad para la ejecución de operaciones electrónicas y digitales, con un mercado aún no atendido en el que muchas entidades han tomado ventaja fomentando el uso de alternativas tales como el BIM, aplicaciones en teléfonos, *homebanking*, apertura de cuentas y otorgamientos de créditos digitales, además del mayor uso de canales alternativos como cajeros corresponsables y cajeros electrónicos.

La calidad crediticia de la cartera muestra una ligera tendencia creciente, pero controlada en los últimos meses debido a la aplicación de las medidas impulsadas por la SBS, como la reprogramación de créditos y la suspensión del conteo de días de atraso.

A junio del 2020, el ratio de morosidad global del sistema financiero, que incluye cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, fue 5.01% (4.93% al cierre del 2019).



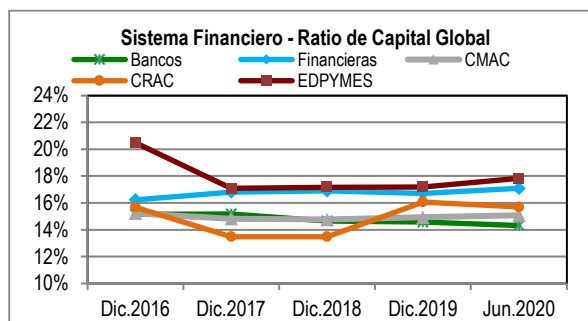
Fuente: SBS

Según información de la SBS, al 30 de junio del 2020, el sistema financiero reprogramó alrededor de 9.0 millones de créditos, por S/ 132 mil millones, lo que representa 34% del portafolio total de créditos de ese periodo, y más de 50% del número de créditos.

De no haberse realizado las reprogramaciones, hubiera habido una exigencia de provisiones de créditos por deterioro de capacidad de pago sin precedentes, lo cual habría tenido un fuerte impacto en los resultados y en la sostenibilidad de las entidades financieras.

Se registran situaciones críticas en ciertas instituciones, principalmente en los sectores de consumo y de microfinanzas, sobre las que aún existe incertidumbre sobre su desempeño y sostenibilidad en el mediano plazo. En principio, por su tamaño relativo en el mercado, no se generaría un impacto sistémico.

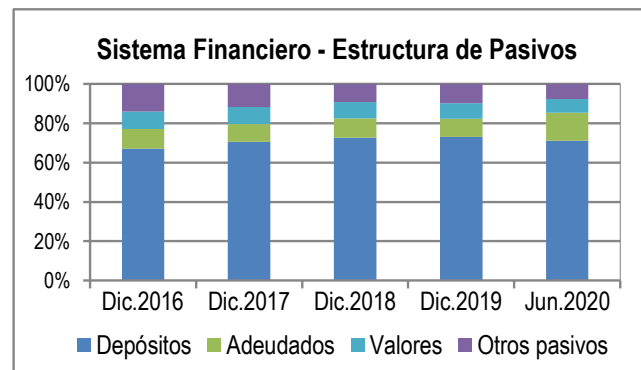
El sistema financiero peruano registra niveles de solvencia patrimonial entre los más altos de la región, fortalecido con el mayor porcentaje de capitalización de los resultados obtenidos en el ejercicio 2019 y, en algunos casos, aportes de capital en efectivo, que ha permitido incrementar el ratio de capital global del sistema en su conjunto (15.06% en promedio a junio del 2020 vs. 14.71% al cierre del 2019).



Fuente: SBS

La principal fuente de fondeo del sistema bancario corresponde a depósitos (71.20% del total de depósitos a junio del 2020), destacando dentro de estos los provenientes de personas naturales, con adecuados niveles de dispersión y de costo financiero (47.98% del total de depósitos provienen de personas naturales).

La participación de adeudados de instituciones financieras se ha incrementado principalmente por los recursos provenientes del BCR por las operaciones de reporte del Programa Reactiva y el fondeo del Programa FAE MYPE del MEF, canalizado por Cofide. Con ello, los adeudos incrementaron su participación a 14.30% del total de activos, frente a niveles promedio de 9.60% en periodos anteriores.

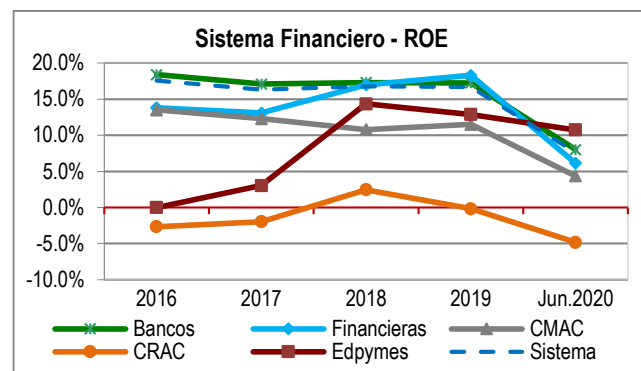


Fuente: SBS

Los márgenes financieros de las instituciones están viéndose afectados por menores ingresos, ya sea por la menor tasa de interés a la que están siendo colocados los créditos, como por las condonaciones de intereses y periodos de gracia otorgados en las facilidades crediticias (reprogramaciones y refinanciamiento).

Esto ha sido parcialmente compensando con la reducción en el costo promedio, tanto de depósitos, como del fondeo del Gobierno, así como por los esfuerzos en control de gastos y mayor eficiencia, digitalización y suspensión temporal de procesos de expansión.

Para enfrentar el posible deterioro de la cartera cuando se retome el pago de créditos, la SBS ha sugerido la constitución de provisiones voluntarias de manera preventiva, las cuales se han incrementado de manera importante en casi todas las instituciones financieras, sacrificando su rentabilidad. En el primer semestre del 2020, el sistema financiero nacional ha registrado un ROE anualizado de 7.61%, frente a niveles promedio de 17% en años anteriores.



Fuente: SBS

El Estado de Emergencia Nacional se ha extendido por varios plazos consecutivos, y a pesar de que se ha iniciado el proceso de reanudación de actividades económicas desde mayo del 2020, en fases graduales de reinicio, aún es incierto el momento en que se reanudará el íntegro de las actividades económicas a nivel nacional.

Ello plantea alta incertidumbre respecto al real desempeño de la futura capacidad de pago de los clientes, que seguirá estando fuertemente impactado por la contracción de la economía, en el desempleo, con un lento proceso de reactivación.

Resulta prematuro establecer las consecuencias sobre el riesgo crediticio, y por tanto, estimar el requerimiento de provisiones voluntarias adicionales a ser necesarias en los próximos meses, las cuales podrían tener un fuerte impacto en la situación financiera de algunas entidades.

En este sentido, las instituciones de mayor solvencia patrimonial y liquidez están mejor preparadas y predispuestas a afrontar la mayor aversión que se presentará. Al buscar proteger sus activos, las instituciones financieras se enfocarán en los segmentos de menor riesgo, lo que podría reducir el número de clientes atendidos en el sistema financiero.

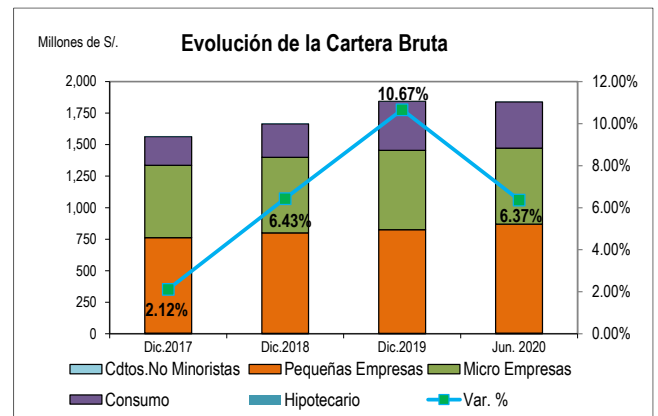
A ello se suman los riesgos regulatorios, inestabilidad política y las propuestas del Congreso para impulsar postergación de pagos y topes a las tasas de intereses, que podrían afectar la sostenibilidad de algunas instituciones financieras y limitar el acceso al crédito por parte de los segmentos de mayor riesgo.

#### 4. Situación Financiera

##### a. Calidad de Activos

Al 30 de junio del 2020, Financiera Confianza registró activos totales por S/ 2,280.39 millones, presentando un incremento

de 9.42% en relación al cierre del 2019. Este crecimiento es explicado principalmente por el mayor nivel de recursos disponibles durante el periodo analizado.



Los fondos disponibles ascendieron a S/ 337.98 millones, incrementándose 1.03 veces con respecto al ejercicio 2019, por la estrategia de la Financiera de mantener altos niveles de liquidez con la finalidad de atender contingencias debido a la pandemia del Covid-19.

En los últimos años, Financiera Confianza se ha caracterizado por presentar una cartera de colocaciones con una diversificada oferta de productos crediticios, diseñados con características específicas, lo que ha permitido ubicarse en la tercera posición del ranking de créditos directos del sistema de empresas financieras, y consolidarse como una de las principales instituciones de microfinancieras a nivel nacional.

A junio del 2020, la cartera de colocaciones ascendió a S/ 1,840.11 millones, con una disminución de 0.30% con respecto al cierre del año 2019, en comparación con el crecimiento promedio anual de los últimos 5 años de 6.40%. La leve disminución en el primer semestre del 2020 se debió

#### Riesgo de la Cartera de Colocaciones

	Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020	Sistema de Empresas Financieras		
				Dic. 2018	Dic. 2019	Jun. 2020
Pérdida Potencial	1.89%	1.86%	1.85%	2.28%	1.97%	2.30%
Cart. Atrasada / Colocac. Brutas	2.90%	2.94%	2.94%	5.37%	4.61%	5.24%
Cart. Atrasada + Ref. / Colocac. Brutas	4.35%	4.19%	4.14%	8.03%	6.94%	7.88%
Cart. Atrasada+Ref.+ Castigos / C. Brutas + Castigos	8.13%	7.86%	6.92%	14.39%	14.72%	14.12%
Cartera Improd. / Coloc.+Conting.+Inv. Financ.+Bs.Adj.	2.94%	2.99%	3.00%	5.55%	4.61%	5.37%
Generación total / Provisiones	173.45%	191.83%	124.11%	168.73%	168.66%	115.49%
Provisiones / Cart. Atrasada	168.30%	164.84%	252.78%	166.14%	175.23%	241.48%
Provisiones / Cart. Atrasada + Refinanciada	112.17%	115.58%	179.11%	111.12%	116.43%	160.58%
Cart. Atrasada - Prov. / Patrimonio	-10.05%	-9.79%	-22.34%	-16.40%	-15.35%	-31.43%
Cart. Atrasada + Ref. - Prov. / Patrimonio	-2.69%	-3.36%	-16.32%	-4.12%	-5.05%	-20.24%
<b>Estructura de la cartera</b>						
Normal	93.56%	93.61%	94.45%	86.16%	88.46%	86.61%
CPP	1.98%	2.11%	1.05%	3.71%	3.02%	3.89%
Cartera Pesada	4.45%	4.27%	4.50%	10.14%	8.52%	9.50%

a la coyuntura económica por la pandemia del Covid-19, por menor actividad económica nacional y el aislamiento obligatorio, por la menor demanda de créditos, y también por la mayor prudencia en la política de admisión por parte de Financiera Confianza.

El incremento de la cartera de pequeña empresa por la colocación con recursos del Fondo FAE Mype, aumentó ligeramente el monto promedio de crédito el cual alcanzó un monto de S/ 7,699 (S/ 7,462 a diciembre del 2019).

El crédito promedio es mayor que el del promedio registrado por las empresas microfinancieras de S/ 5,429 a junio del 2020.

A junio del 2020, se ha desembolsado S/ 82.40 millones del Programa FAE Mype, lo cual representa alrededor de 4.5% de la cartera de colocaciones, sin lo cual, se hubiera registrado una contracción de 4.77% respecto a diciembre del 2019.

La línea total adjudicada del Programa FAE Mype es de S/ 147.66 millones, quedando un saldo de S/ 65.26 millones a ser desembolsado en el tercer trimestre del 2020. La línea total adjudicada del programa Reactiva Perú fue de S/ 10 millones, cuyos desembolsos se realizaron a partir del mes de julio.

Se han mantenido niveles de calidad relativamente estables, ello se refleja en indicadores de morosidad básica y global de 2.94% y de 4.14%, por debajo de lo registrado por el promedio del sistema de empresas financieras (5.24% y 7.88%, respectivamente). La disminución del ratio de mora se debe a las reprogramaciones que ha realizado la Financiera y a la suspensión del conteo de días de atraso, facultad otorgada por la SBS para las instituciones financieras cuyos clientes se encontraban al día en los pagos de sus créditos. A junio del 2020, el saldo de créditos reprogramados fue de 66% del total de sus colocaciones brutas, presentando una disminución paulatina en respuesta a la gestión específica para créditos, lo cual ha permitido que a agosto del 2020 la carrea reprogramada represente 52.9% de su cartera total.

A junio del 2020, la cartera refinanciada fue de S/ 22.22 millones, la cual mostró una disminución de 3.86% respecto

a diciembre del 2019, debido al pago de clientes en sus créditos, con lo cual la mora global fue de 4.14%, y la del sistema fue de 7.88%.

La morosidad también se ha controlado por gestión de calidad crediticia basada en medidas de reglas de sobreendeudamiento y de excepciones, acompañado del uso del ratio "rating/scoring" por parte de los funcionarios de negocios, en todo el proceso que abarca el crédito, desde el origen y seguimiento del crédito, hasta la efectividad en la cobranza del mismo.

A junio del 2020, los castigos de la cartera vencida realizada en los últimos 12 meses fueron de S/ 54.92 millones, lo que significa un ratio de morosidad global incluyendo castigos se incrementa a 6.92%.

El nivel de castigos a junio (de los últimos 12 meses) es de 2.98% de su cartera, menor que el de periodos anteriores, y que el correspondiente al promedio del sistema de empresas financieras (7.27%) y con un ratio de morosidad global incluyendo castigos de 14.12%.

Al primer semestre del 2020, el saldo de provisiones por riesgo de incobrabilidad ascendió a S/ 136.54 millones, 52.78% superior respecto al cierre del 2019, explicado por la política conservadora que mantiene la Financiera.

La Financiera ha constituido provisiones voluntarias por un monto de S/ 49 millones en el primer semestre del 2020, para enfrentar el deterioro de la cartera reprogramada.

Dichas provisiones elevaron los ratios de cobertura de de alto riesgo, 179.11% (115.58% al cierre del 2019) y el ratio de cobertura pesada, 252.78% (164.84% al cierre del 2019). Estos niveles han sido superiores al registrado por el sistema de empresas financieras (241.48% y 160.58%, respectivamente, a junio del 2020).

La Financiera registra un superávit de sobrecobertura sobre la cartera de alto riesgo, que representó 16.32% del patrimonio contable a junio del 2020. Este nivel podría irse disminuyendo, cuando se registre la mora de la cartera reprogramada, luego de que se inicien los cronogramas de pagos de los créditos.

La gestión en la calidad de la cartera, así como las reprogramaciones de los créditos por la pandemia del

#### Indicadores de Adecuación de Capital, Riesgo de Ilíquidez y Posición Cambiaria

	Dic.2018	Dic.2019	Jun.2020	Sistema de Empresas Financieras		
				Dic.2018	Dic.2019	Jun.2020
<b>Adecuación de Capital</b>						
Tolerancia a Pérdidas	19.40%	19.07%	20.36%	16.31%	16.22%	19.62%
Endeudamiento Económico	4.15	4.24	3.91	5.13	5.16	4.10
Ratio de Capital Global	15.74%	14.88%	17.00%	17.08%	16.71%	19.58%
<b>Riesgo de liquidez y Cambiario</b>						
Liquidez básica sobre pasivos	1.19	1.33	1.45			
Liquidez mediano plazo sobre pasivos	0.07	0.04	0.06			
Posición descubierta en US\$ / Patrim. Económ.	0.00	0.00	0.00			

Covid-19, ha permitido que la categoría de riesgo presente créditos calificados en situación “Normal” representando 94.45% de la cartera total (93.61% a diciembre del 2019), lo cual ubica a la Financiera por encima del promedio de las empresas financieras (86.61%).

**b. Solvencia**

Al 30 de junio del 2020, Financiera Confianza presentó un patrimonio contable de S/ 369.47 millones, el cual se incrementó 2.93%, respecto a lo registrado al cierre del 2019 (S/ 358.96 millones), por utilidades obtenidas en el primer semestre del 2020 de S/ 10.54 millones.

En Junta General de Accionistas realizada el 31 de marzo del 2020, se aprobó la capitalización de utilidades por S/ 11.37 millones, que representan 27.69% de las utilidades distribuibles del 2019 y la constitución de una reserva facultativa por S/ 29.68 millones, por el 72.31%, del saldo de las utilidades distribuibles del 2019 como medida de fortalecimiento patrimonial por la coyuntura económica a causa de la pandemia del Covid-19.

Se constituyó reserva legal por 10% de las utilidades del 2019, por S/ 4.56 millones.

El patrimonio efectivo de la Financiera ascendió a S/ 390.36 millones, que incluye deuda subordinada por S/ 15.57 millones.

El fortalecimiento patrimonial efectuado, sumado al menor saldo de colocaciones ha permitido mejorar el ratio de capital global, que se ubicó en 17.00% a junio de 2020.

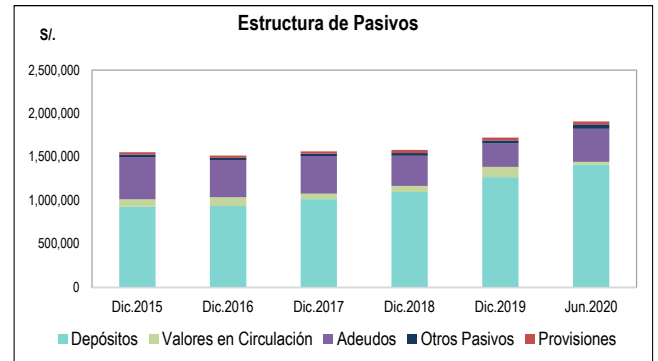
Los depósitos captados por el público representan la principal fuente de recursos, con una participación de 75.33% del total de pasivos exigibles provenientes principalmente de personas naturales (80.69% el total de los saldos de los depósitos), favorecido por su cobertura geográfica y por la mayor captación de depósitos a través de su red de canales (*depósitos core*).

En cuanto a adeudados, se registra un saldo de S/ 381.92 millones a junio 2020, superior en 41.60% respecto al cierre del 2019, teniendo como principales acreedores a: (i) bancos y entidades del exterior (53.48% del total de adeudos); (ii) Corporación Financiera de Desarrollo (34.48% del total de adeudos, debido al monto adeudado por FAE Mype) y (iii) deuda subordinada con Actiam Institutional Microfinance Fund III, Corporación Interamericana de Inversiones y Corporación Andina de Fomento (12.04% del total de adeudos), del cual. 38.35% ha sido considerada en el computo del patrimonio efectivo.

El incremento en los adeudos se debió por la participación en subastas realizadas por Cofide en el marco del Fondo de Apoyo Empresarial a las Micro y Pequeñas Empresas (FAE Mype).

Al 30 junio de 2020, la Financiera adquirió financiamiento por

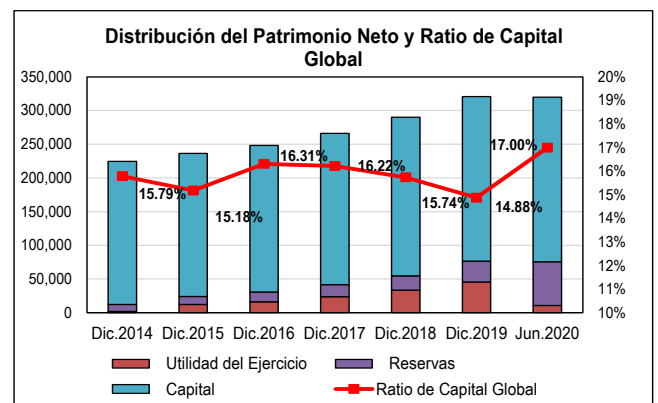
S/ 147.66 millones producto de dichas subastas con la finalidad de ofrecer créditos a sus clientes y apoyarlos a reactivar sus negocios. Además también obtuvo una línea adjudicada del programa Reactiva Perú de S/ 10 millones.



Financiera Confianza ha realizado emisiones de valores en el mercado de capitales a través de su Primer Programa de Certificados de Depósitos Negociables, que involucra un monto de emisión de hasta S/ 200.00 millones, del cual, a junio de 2020, se encontraba vigente la Sexta Emisión- E, por un monto total de S/ 30 millones. Esta Emisión ha sido cancelada en el mes de julio del 2020, y tanto la Emisión como el Primer Programa Certificados de Depósitos Negociables, han sido excluidos del Registro Público del Mercado de Valores.

En enero del 2020, en Junta General de Accionistas se aprobó el Segundo Programa de Emisiones de Certificado de Depósitos Negociables por un monto máximo de hasta S/ 200 millones y con una vigencia de 6 años. En junio del 2020, la SBS otorgó opinión favorable sobre este nuevo programa.

Financiera Confianza también cuenta con la Primera Emisión Privada de Bonos Corporativos por S/ 30.00 millones, emitida en noviembre del 2018 a un plazo de 43 meses.



**c. Liquidez**

A junio de 2020, Financiera Confianza mantiene una posición de liquidez, en línea con su política prudencial para



cubrir contingencias generadas por la crisis actual. Los fondos provienen principalmente de sus importantes captaciones de depósitos del público y a adecuadas condiciones a las que son obtenidos fondos de instituciones financieras. A ello se suman, líneas de crédito aprobadas con entidades financieras por montos de hasta S/ 1,005 millones, donde al cierre de junio 2020 se ha utilizado en un 42% aproximadamente (de las cuales alrededor del 19.5% requieren garantías).

Las operaciones presentan estabilidad en cuanto a plazos y monedas, con una estructura de vencimientos diversificada y poco concentrada en el corto plazo.

Ello se ha reflejado en ratios holgados de liquidez promedio, tanto en moneda nacional, como en moneda extranjera (26.40% y 383.73% respectivamente), alineados a sus políticas de eficiencia en la gestión de tesorería.

La Financiera enfrenta una mínima exposición al riesgo cambiario debido a que 99.94% de la cartera total se encuentra denominada en moneda nacional, en calce con sus pasivos financieros, mayoritariamente en moneda nacional (95.93%).

A junio de 2020, la Financiera ha registrado fondos disponibles por S/ 337.98 millones, presentando un incremento considerable respecto al año 2019 (+1.03 veces), conformados principalmente por depósitos en el BCRP para cobertura de encaje, y saldos en cuentas para afrontar necesidades de liquidez.

Las inversiones financieras por su parte, registran un saldo de S/ 36.52 millones, 23.29% inferiores en a lo registrado al cierre del 2019, donde 89.07% mantiene un cronograma de vencimiento de hasta seis meses y que corresponden principalmente a instrumentos de bajo riesgo.

En cuanto a la estructura de calces de plazo de sus operaciones, esta se presenta holgada en los plazos menores entre 6 y 12 meses.

El excedente de los fondos disponibles permite cubrir la

brecha negativa que se presenta a plazos mayores a 12 meses, debido a la estructura actual de colocaciones en contraste con la participación de los depósitos de ahorro, de vencimiento a mediano plazo, con lo cual los descalces se cubren con los excedentes acumulados.

#### d. Rentabilidad y Eficiencia

La estabilidad en la cartera de colocaciones de Financiera Confianza se refleja en la generación de ingresos financieros, los cuales reportan una tasa de crecimiento promedio anual de 4.49% en los periodos 2015-2019.

En el primer semestre del 2020, Financiera Confianza generó ingresos financieros por S/ 231.37 millones (sin incluir diferencia cambiaria), lo que significó un incremento de 6.94% respecto a lo registrado en el mismo periodo 2019.

Este crecimiento tiene un impacto positivo del devengo de ingresos no percibidos, que compensan las reprogramaciones de créditos con periodos de gracia y menor interés y del congelamiento de la cartera y de condonación de interés. Podría observarse un menor crecimiento de ingresos en el segundo semestre del año en función del comportamiento de pago de los créditos, y también por la participación de créditos con recursos de los Programas FAE Mype y Reactiva, que involucran menor tasa de interés.

A junio de 2020, los gastos financieros ascendieron a S/ 44.36 millones, los cuales se incrementaron 6.13% respecto al mismo periodo del año anterior, debido al crecimiento de los depósitos, y al aumento en el saldo de adeudados.

En el primer semestre del 2020, se obtuvo un margen financiero ascendente a S/ 187.16 millones, lo que representó 80.89% de los ingresos financieros.

Los gastos de apoyo y depreciación mostraron un crecimiento de 1.59% respecto al ejercicio anterior (S/ 117.00 millones en el primer semestre del 2019 vs.

#### Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia Operacional

	Sistema de Empresas Financieras					
	Dic.2018	Dic.2019	Jun.2020	Dic.2018	Dic.2019	Jun.2020
<b>Rentabilidad</b>						
Result. Neto / Ing. Financieros	8.07%	10.22%	4.55%	12.83%	13.91%	4.86%
Margen Oper. Finan. / Ingresos	80.10%	80.98%	80.89%	82.42%	83.99%	84.29%
Result. Oper. Neto / Capital	45.85%	50.19%	53.60%	85.45%	93.25%	81.13%
Result. Neto / Capital	12.45%	16.41%	7.31%	23.61%	26.06%	7.83%
<b>Eficiencia Operacional</b>						
Gastos de Apoyo y Depreciación / Activos Produc.	14.68%	14.49%	14.02%	9.95%	9.86%	9.05%
Gastos de Apoyo y Depreciación / Result. Oper. Bruta	64.36%	63.06%	60.62%	49.88%	47.79%	45.94%
Gastos de Personal / Activos Produc.	10.03%	10.26%	10.09%	5.35%	5.33%	5.00%
Gastos Generales / Activos Produc.	3.63%	3.57%	3.37%	4.16%	4.16%	3.69%
Gtos. Personal / No. de Empleados (MS/)	69.74	69.71	66.06	59.95	60.59	60.59
Gtos. Generales / No. de oficinas. (MS/)	398.26	428.30	417.28	819.98	900.21	805.16

S/ 118.86 millones en el primer semestre del 2020), lo que responde a políticas de control y eficiencia en gastos, aun cuando se hayan constituido con el crecimiento de asesores comerciales y personal (+9.09%).

Los ingresos por servicios financieros netos siguen una tendencia creciente (+12.67% con respecto al primer semestre del 2019), debido principalmente a la mayor venta de seguros.

La generación de recursos totales de la Financiera, ha permitido constituir un mayor nivel de provisiones por riesgo de incobrabilidad en el semestre analizado (S/ 33.85 millones en el primer semestre 2019 vs. S/ 62.29 millones en el primer semestre del 2020), que incluye S/ 49 millones de provisiones voluntarias por lo que la utilidad después de impuestos fue de S/ 10.54 millones, menor 49.84% respecto al primer semestre del 2019. El resultado neto obtenido durante el primer semestre del 2020, se tradujo en una disminución en los índices de rentabilidad, como el ROE anualizado de 5.70% (12.56% en el primer semestre del 2019), con un desempeño similar al del sistema financiero en su conjunto. Los niveles de rentabilidad de Financiera Confianza también se explican por el enfoque social de su negocio, basado en un criterio conservador de calidad de cartera y de resultados financieros, logrando sostenibilidad financiera a largo plazo (productos crediticios de menor rentabilidad a un mayor costo relativo).

## 5. Gestión de Riesgos

La Gerencia de División de Riesgo de Crédito y Liquidez se encuentra bajo el cargo de la Sra. Pilar Flores Pinedo, quien labora en la Institución desde mayo del 2013. La gerencia tiene como funciones, la administración de los procesos de admisión, seguimiento y recuperación de créditos, realizando revisiones periódicas con el propósito de minimizar las pérdidas relacionadas al incumplimiento de pago.

La División de Riesgos depende funcionalmente de la Gerencia General y se encuentra conformada por: la Gerencia de Admisión y Seguimiento, la Gerencia de Recuperaciones, la Gerencia de Gestión Global del Riesgo y la Jefatura de Riesgo Operacional.

El Comité de Riesgos, conformado por cuatro miembros del Directorio, es responsable del diseño y de la puesta en operación de las políticas y de los procedimientos para la identificación y la administración de los riesgos de mercado, de liquidez, crediticio, y de operaciones.

### a. Riesgo Crediticio y Riesgo Crediticio Cambiario (Res. SBS N° 3780-2011)

La gestión de riesgo de crédito aplicada por Financiera Confianza se basa en un enfoque global en las etapas de admisión, de seguimiento y de recuperación, con la finalidad

de minimizar las pérdidas asociadas al incumplimiento de pago.

La Financiera cuenta con políticas y procedimientos para la identificación y la administración del riesgo crediticio. La evaluación de riesgo de la Financiera se realiza a través de una tecnología crediticia rigurosa en la admisión, un seguimiento estricto y recuperación satisfactoria, sumado al alcance geográfico de sus agencias, a la segmentación de sus clientes y a una gestión moderada que garantiza la estabilidad en sus resultados de riesgos.

Esta evaluación cuenta con el soporte del preevaluador cuyo resultado permite generar el historial crediticio y comercial del cliente, y de los demás intervinientes en la operación, por medio de información disponible en las centrales de riesgo, bajo parámetros definidos por la política de créditos.

En caso de tomar garantías, la Financiera se apoya en las políticas y en los procedimientos establecidos.

El control de la evaluación de los créditos se realiza a través de diferentes herramientas de *rating* y de *scoring*, que permite relacionar variables de acuerdo al tipo de negocio del cliente y del producto crediticio, estableciendo ciertos parámetros implementados en el *core* BanTotal.

Dicho proceso tiene como resultado diversos reportes (de cosechas, de efectividades, entre otros), que permiten evaluar y monitorear la calidad del portafolio y el cumplimiento de las políticas de riesgos.

Tanto en el momento de admisión, como durante el seguimiento, se realiza una evaluación de la situación de sobreendeudamiento del cliente, mediante un *scoring* que cuenta, entre sus variables, el número de entidades crediticias del cliente y su historial crediticio, aplicando criterios para controlar la exposición de clientes que tienen deudas con otras entidades financieras.

Para el proceso de gestión de daños, se utiliza la plataforma tecnológica "Cyber Financial", especializada en la administración de cobranzas diferenciada (de acuerdo al perfil de riesgo del cliente y el grado de morosidad), lo que permite registrar y sistematizar las acciones de recuperación.

La Financiera ha segmentado el riesgo de admisión en cuatro categorías de riesgo: Bajo, Medio, Alto Viable, Alto no Viable, a raíz de la pandemia del Covid-19, se ha realizado una segmentación a partir de la actividad económica del negocio (riesgo de afectación según el sector económico), zona geográfica, estado de la operación (crédito reprogramado, no reprogramado o congelado) y voluntad de pago del cliente (cuotas pagadas en los últimos meses).

La Unidad de Riesgos evalúa todos los créditos, con algunas excepciones, y aquellos por montos mayores a S/ 120.00 mil, y debido a la coyuntura actual, ha reforzado las acciones en el seguimiento de la cobranza de los créditos y en el

seguimiento de indicadores para contener los niveles de mora.

Debido a la pandemia del Covid-19, la Financiera viene cumpliendo un Plan de Actividades, pero con limitaciones en cuanto al desplazamiento del personal para asistir a las agencias, con lo cual se están realizando reuniones y capacitaciones (las cuales se reprogramaron y ya se están desarrollando de forma virtual). Por criterios prudenciales, la Financiera ha considerado no realizar campañas para créditos pre-aprobados debido a la incertidumbre respecto a la capacidad de pago de los clientes.

#### b. Supervisión de Riesgos de Mercado

(Res. SBS N° 509-1998)

Financiera Confianza gestiona el riesgo de mercado a través de la Gerencia General Adjunta de Riesgos, la cual reporta sus actividades y resultados al Comité de Activos y Pasivos, al Comité de Riesgos y al Directorio.

En cuanto al riesgo cambiario, se analiza el impacto sobre las colocaciones de ciertas variables como la variación del tipo de cambio y de la tasa de interés, empleando la metodología *Value at Risk* (VaR), de acuerdo a las recomendaciones y a las exigencias de la entidad reguladora.

La metodología *Value at Risk* permite calcular la posición de cambio óptima y la identificación de la pérdida máxima que puede enfrentar la Financiera en un escenario de fluctuaciones de tipo de cambio.

Financiera Confianza presenta baja exposición en cuanto al riesgo cambiario, debido a que casi la totalidad de sus colocaciones se encuentra denominadas en moneda nacional (99.94%). Debido a la mínima participación de operaciones en moneda extranjera, la Financiera registró una posición global de sobreventa que representa 0.11% del patrimonio efectivo, al 30 de junio de 2020.

En cuanto al riesgo de tasa de interés, la Financiera mide y controla este riesgo en base al análisis de calce entre activos y pasivos, así como, del modelo de ganancias en riesgo, por el cual se estima la variación del margen financiero, ante un cambio en las tasas de interés.

A junio 2020, las ganancias en riesgo totales se estiman en un monto de S/ 917 mil, que representa 0.24% del patrimonio efectivo y 2.61% de la utilidad neta del periodo analizado.

La Financiera mantiene una exposición mínima ante variaciones en la tasa de interés que afectan el margen financiero y el valor patrimonial de la institución. El requerimiento de capital por riesgo de mercado se ubicó en S/ 0.14 millones, representando 0.04% del patrimonio efectivo.

#### c. Gestión de Riesgo de Liquidez

(Res. SBS N° 9075-2012)

Para gestionar el riesgo de liquidez, Financiera Confianza identifica factores que pueden originar un retraso o una aceleración del ingreso o de una salida de fondos, como es el caso de una inadecuada gestión de activos y pasivos que puede generar necesidades significativas de liquidez a corto plazo, de descálces de liquidez pronunciados en determinados periodos de tiempo y/o de elevada concentración de depositantes, entre otros factores a considerar.

A ello se agrega, la evaluación, el control y el monitoreo de este riesgo que se origina en las actividades de financiamiento y de inversión de la Financiera.

La Financiera busca mantener adecuados niveles de liquidez, en base a las necesidades de disponible, evitando enfrentar situaciones de descálce.

El Plan de Contingencia de Liquidez se enmarca en un escenario de “estrés” simulado en base al Anexo N°16-B, que permite administrar el riesgo de liquidez en condiciones adversas para la institución. Ello se realiza periódicamente y los resultados son presentados al Comité de Activos y Pasivos y al Comité de Riesgos.

A junio del 2020, se registraron indicadores promedio de liquidez de 26.40% en moneda nacional y de 383.73% en moneda extranjera, ubicándose por encima de los límites legales establecidos (10% y 24% respectivamente)

#### d. Administración del Riesgo Operacional

(Res. SBS N° 2116-2009)

El control del Riesgo Operacional de la institución se realiza a través del equipo de gestores y de coordinadores, con los que cuenta el Área, quienes participan en diversos procesos de la Financiera, con presencia en las diferentes localidades en donde la institución opera.

Se lleva a cabo un registro de todos los eventos de pérdida a los que se ve afectada la institución en cumplimiento a la Resolución SBS N° 2116-2009. Con ello, se busca analizar el impacto financiero, así como encontrar las causas y las fuentes de riesgo para fortalecer los controles de la institución.

La Financiera ha implementado el “Proyecto Estratégico ASA”, aprobado por el Directorio en el año 2015, con el objetivo de optimizar el requerimiento de capital por Riesgo Operacional, siguiendo un plan continuo enfocado en la maduración de los sistemas de Gestión de Riesgo Operacional, Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información.

En línea con el “Proyecto Estratégico ASA”, Financiera Confianza ha desarrollado programas especializados como

“Gerencia de Microfinanzas Inclusivas”, programas de inducción para nuevos colaboradores, capacitación integral orientada a la red de gestores y coordinadores de riesgo operacional, así como, sistemas de incentivos monetarios y no monetarios con el objetivo de retribuir las iniciativas de difusión de la cultura de riesgos en la empresa.

La Financiera monitorea continuamente el progreso de estos programas a través del Indicador de Riesgo Operacional (IRO), que relaciona las pérdidas operacionales con el margen bruto. A junio del 2020, el IRO acumulado fue de 0.11%, el cual se encuentra dentro del límite de referencia (0.32%).

La Financiera cuenta con el software *Global Suite*, el cual agiliza los procesos de: identificación y de evaluación de los riesgos inherentes, evaluación de controles, seguimiento de planes de acción, indicadores de riesgo operacional y registro de eventos de pérdida.

Al 30 de junio de 2020, Financiera Confianza ha establecido un requerimiento al patrimonio efectivo por riesgo operacional de S/ 46 millones, que representa 12.45% del patrimonio efectivo.

e. Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

(Res. SBS N° 4705-2017)

La Gestión de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo se encuentra a cargo del Oficial de Cumplimiento, cuya función es a dedicación exclusiva. El equipo es integrado además por 3 analistas.

El Comité de Gobierno Corporativo y Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (donde sus integrantes son cuatro miembros del Directorio), tiene como finalidad principal, velar por el adecuado cumplimiento de las normas como parte del sistema de gobierno corporativo implementado en la institución.

La Financiera cuenta con un Reglamento de Prevención de Lavado de Activos, en el cual se establecen políticas para la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo (LA/FT), alineadas a las exigencias normativas.

La Oficialía de Cumplimiento elabora y actualiza el modelo de gestión de riesgos sobre los factores que abarcan la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Los factores de riesgo encontrados, según la última actualización, concluye en asignar un nivel de riesgo medio para la Financiera.

La Financiera emplea la metodología LAFTCO para la revisión continua de este tipo de riesgo, la que se encuentra enmarcada en el Proyecto *Governance, Risk and Compliance* (GRC), como resultado de apoyo metodológico por parte de la Fundación Microfinanzas BBVA. Esta metodología es complementada con el uso de la herramienta *Global Suite*.

En cuanto al soporte de sistemas, la institución cuenta con Bantotal, un *core* bancario adecuado para el cumplimiento de la Resolución SBS N° 4705-2017, empleando una calificación de riesgo de LA/FT para clientes, así como, controles en el volumen de las operaciones.

A junio del 2020, la Financiera cuenta con los siguientes controles en *Bantotal*, relacionadas con: (i) control de operaciones en efectivo en moneda extranjera; (ii) scoring; (iii) reporte de levantamiento de secreto bancario; y (iv) reporte de perfil transaccional.

A junio del 2020, se han generado 434 alertas, de las cuales 142 se cerraron, 272 aún se encuentran en seguimiento y 20 se denominaron operaciones sospechosas.

f. Gestión de Riesgo País

(Res. SBS N° 7932-2015)

Financiera Confianza presenta una exposición mínima en relación al riesgo país, registrando durante el primer semestre del 2020, inversiones no significativas en el extranjero por el importe de S/ 28.6 millones (0.01% del patrimonio efectivo), a través de operaciones en empresas como Etimos (Italia) y Alterfin (Bélgica),

Los países en donde la Financiera mantiene las inversiones tienen una clasificación de riesgo de largo plazo de BBB (Italia, S&P) y AA (Bélgica, S&P).

g. Gestión de Conducta de Mercado

(Res SBS N° 3274-2017)

La Oficialía de Conducta de Mercado cuenta con un oficial a cargo del área, una jefatura y un analista de gestión de reclamos. El equipo es el encargado de recibir y absolver los reclamos de los clientes, canalizándolos en sus respectivas agencias, además de implementar modificaciones de acuerdo a la normativa de transparencia de información y de atención al usuario.

Trimestre 2020	A favor de la empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo (Días Prom.)
I	116	169	285	15
II	64	169	233	2
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>338</b>	<b>518</b>	<b>9</b>

Durante el primer semestre 2020, fueron recibidos 518 reclamos, de los cuales 34.75% fueron resueltos a favor de la empresa y 65.25% a favor del usuario. La mayor parte de los reclamos se refirieron a problemas relacionados con el uso de la tarjeta de débito en los cajeros automáticos de otras empresas.

El número de reclamos es reducido en comparación al total de transacciones de la Financiera (0.02%).

**FORTALEZAS Y RIESGOS****Fortalezas**

- . Respaldo de su principal accionista Fundación Microfinanzas BBVA, que proporciona apoyo tecnológico y administrativo.
- . Fortalecimiento patrimonial en base a capitalización de utilidades.
- . Importante posición alcanzada por la Financiera en su cartera de colocaciones y en captación de depósitos.
- . Participación en los Programas Reactiva Perú y FAE Mype.
- . Nivel de liquidez.
- . Estrategia de crecimiento estable y definida, con productos para sectores no bancarizados.
- . Fortalecimiento de procesos de evaluación y de control de créditos.
- . Estabilidad en calidad de cartera con reducido nivel de morosidad.
- . Diversificación de fuentes de fondeo, con creciente captación de depósitos.

**Riesgos**

- . Efectos adversos por menor dinamismo de la economía nacional que afecta el empleo y la demanda de créditos a consecuencia de la pandemia del Covid-19.
- . Situación de competencia en el mercado.
- . Disminución en colocación de créditos y porcentaje de créditos reprogramados.
- . Disminución de ingresos de los clientes por la coyuntura económica por la pandemia del Covid-19.
- . Incertidumbre respecto al desempeño real de la cartera cuando se retomen la normalidad en los vencimientos de los créditos reprogramados, pues podría incrementar niveles de morosidad.



## DETALLE DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS CLASIFICADOS

<b>Denominación:</b>	<b>Segundo Programa de Emisiones de Certificados de Depósito Negociables de Financiera Confianza S.A.A.</b>
<b>Emisor:</b>	Financiera Confianza S.A.A.
<b>Tipo de Instrumento:</b>	Certificados de Depósito Negociables.
<b>Tipo de Colocación:</b>	Oferta Pública.
<b>Monto Máximo del Programa:</b>	Hasta por un monto máximo en circulación de S/ 200'000,000.00 (Doscientos Millones y 00/100 Nuevos Soles).
<b>Moneda del Programa:</b>	Soles
<b>Plazo del Programa:</b>	El Programa tendrá una duración de seis (6) años contados a partir de la fecha de su inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores de la CONASEV.
<b>Plazo de las Emisiones:</b>	El plazo de los valores no será mayor a 364 días. Dicho plazo será definido en los Avisos de Oferta de cada emisión.
<b>Valor Nominal:</b>	El valor nominal será establecido en su oportunidad para cada emisión del presente programa en el Acto Complementario.
<b>Clase:</b>	Los Certificados de Depósito Negociables de Confianza serán nominativos, indivisibles, libremente negociables, y estarán representados por anotaciones en cuenta a través de Cavali.
<b>Tasa de Interés:</b>	A ser determinada en la fecha de colocación de cada una de las series mediante el procedimiento de colocación que se detalle en los respectivos prospectos complementarios.
<b>Pago de Intereses:</b>	El plazo de pago del principal, y de ser el caso, el plazo de pago de los intereses de los Certificados de Depósito Negociables, será establecido en su oportunidad, para cada emisión del presente programa, e informado a través del Complemento del Prospecto Marco y Aviso de Oferta correspondientes.
<b>Opción de Rescate:</b>	El Emisor podrá rescatar los Certificados de Depósito Negociables de acuerdo a lo señalado con el Artículo 330 de la Ley General, siempre que se respete lo dispuesto en el Artículo 89 de la Ley de Mercado de Valores.
<b>Destino de los Recursos:</b>	Los recursos podrán ser utilizados para cubrir necesidades financieras de corto plazo o largo plazo del Emisor u otros fines establecidos en los Prospectos Complementarios y Documentos Complementarios.
<b>Garantías:</b>	Garantía genérica sobre el patrimonio del Emisor.
<b>Entidad Estructuradora:</b>	Banco BBVA Perú.
<b>Agente Colocador:</b>	BBVA Continental Bolsa SAB S.A.
<b>Lugar y Agente de Pago:</b>	Cavali ICLV S.A.
<b>Ventajas tributarias:</b>	De conformidad con la Ley del Impuesto a la Renta (D.S. 179-2004-EF y sus modificatorias), los intereses y ganancias de capital provenientes de instrumentos emitidos hasta el 10 de marzo del 2007, están inafectos al impuesto a la renta. Los intereses y las ganancias de capital provenientes de bonos y papeles comerciales emitidos a partir del 11 de marzo del 2007, están gravados con el Impuesto a la Renta a partir del 1 de enero del 2010. La tasa de impuesto a la renta a aplicar varía dependiendo de la condición del contribuyente (persona natural o persona jurídica), y si está domiciliada o no en el país.

<b>Denominación:</b>	<b>Bono Corporativo Financiera Confianza S.A.A. Institucionales</b>
<b>Emisor:</b>	Financiera Confianza S.A.A.
<b>Tipo de Instrumento:</b>	Bonos Corporativos
<b>Tipo de Oferta:</b>	Oferta privada, según se defina en el Contrato Complementario y Prospecto Complementario.
<b>Monto del Programa:</b>	Hasta por un monto máximo en circulación de S/ 30'000,000.00
<b>Moneda del Programa:</b>	Soles
<b>Valor Nominal:</b>	S/ 30'000,000.00
<b>Emisiones:</b>	Se podrá efectuar una emisión con única serie, definido por los funcionarios autorizados del Emisor.
<b>Fecha de Emisión:</b>	30 de Noviembre del 2018
<b>Plazo de la Emisión:</b>	43 meses a partir del desembolso
<b>Precio de Colocación:</b>	A la par.
<b>Tasa de Interés:</b>	6.50% *ACT/360, pagadera de forma trimestral salvo el último periodo.
<b>Destino de los Recursos:</b>	Los recursos que se obtengan mediante la emisión de los Bonos serán destinados íntegramente para el financiamiento de operaciones crediticias propias del negocio (colocaciones) y capital de trabajo.
<b>Garantías:</b>	El pago de intereses y principal de los Bonos quedarán garantizados por garantía genérica sobre el patrimonio del emisor.
<b>Opción de Rescate:</b>	El emisor no podrá efectuar el rescate anticipado de los bonos.
<b>Entidad Estructuradora:</b>	Financiera Confianza S.A.A.
<b>Agente Colocador:</b>	Financiera Confianza S.A.A.
<b>Inversionista:</b>	Fondo HMC Capital High Yield Perú FI
<b>Agente de Pago:</b>	CAVALI
<b>Ventajas Tributarias:</b>	De conformidad con la Ley del Impuesto a la Renta (D.S. 179-2004-EF y sus modificatorias), los intereses y ganancias de capital provenientes de instrumentos emitidos hasta el 10 de marzo del 2007, están inafectos al impuesto a la renta. Los intereses y las ganancias de capital provenientes de bonos y papeles comerciales emitidos a partir del 11 de marzo del 2007, están gravados con el Impuesto a la Renta a partir del 1 de enero del 2010. La tasa de impuesto a la renta a aplicar varía dependiendo de la condición del contribuyente (persona natural o persona jurídica), y si está domiciliada o no en el país.

## Simbología

### Fortaleza Financiera

**B:** Corresponde a instituciones financieras o empresas de seguros con una buena fortaleza financiera. Son entidades con un valioso nivel de negocio, que cuentan con buen resultado en sus principales indicadores financieros y un entorno estable para el desarrollo de su negocio..

### Instrumentos de Deuda de Corto Plazo

**CLA-1 :** Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con la más alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada ante posibles cambios en el emisor, en la industria a la que pertenece o en la economía.

### Instrumentos de Deuda de Largo Plazo

**Categoría AA:** Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con una muy alta capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, la cual no se vería afectada en forma significativa ante posibles cambios en el emisor, en la industria a que pertenece o en la economía.

Adicionalmente, para las categorías de riesgo indicadas, **Class & Asociados S.A. Clasificadora de Riesgo** utiliza la nomenclatura (+) y (-), para otorgar una mayor graduación de riesgo relativa.

## Principales fuentes de información

- Financiera Confianza S.A.A.
- Fundación Microfinanzas BBVA
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS
- Superintendencia del Mercado de Valores – SMV
- Banco Central de Reserva del Perú – BCRP
- Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI

La clasificación de riesgo del valor constituye únicamente una opinión profesional sobre la calidad crediticia del valor y/o de su emisor respecto al pago de la obligación representada por dicho valor. La clasificación otorgada o emitida no constituye una recomendación para comprar, vender o mantener el valor y puede estar sujeta a actualización en cualquier momento. Asimismo, la presente clasificación de riesgo es independiente y no ha sido influenciada por otras actividades de la Clasificadora. El presente informe se encuentra publicado en la página web de la empresa (<http://www.class.pe>), donde se puede consultar adicionalmente documentos como el código de conducta, las metodologías de clasificación respectiva y las clasificaciones vigentes.