

**INFORME DE CLASIFICACION DE RIESGO**  
**Financiera Efectiva S.A.**

Sesión de Comité N° 07/2021: 25 de marzo del 2021  
Información financiera auditada al 31 de diciembre del 2020

Analista: Grace Reyna  
Greyna@class.pe

Financiera Efectiva S.A. ("Efectiva" o "la Financiera"), es una empresa financiera especializada en la colocación de créditos de consumo, que opera como brazo financiero de sus empresas vinculadas: Conecta Retail S.A. (la cual controla Tiendas EFE y Curacao) y Motocorp S.A., lo que comprende una red de 180 oficinas ubicadas en todo el territorio nacional, respaldando las operaciones comerciales del Grupo EFE.  
A diciembre del 2020 Efectiva contó con una cartera de colocaciones directa por S/ 905.19 millones y con depósitos por S/ 515.69 millones, colocándose en el sexto lugar, en el sistema de empresas financieras locales.  
Financiera Efectiva es parte del Grupo EFE, consorcio de propiedad de los Sres. Manuel Tudela, Ricardo Del Castillo, el Fondo de Inversión Linzor Capital Partners, el Grupo Wiese y algunos accionistas minoritarios.

<b>Clasificaciones Vigentes</b>	<b>Anterior<sup>1/</sup></b>	<b>Vigente</b>
Información financiera al:	30.06.2020	31.12.2020
Fortaleza Financiera	<b>A-</b>	<b>A-</b>
Depósitos a Corto Plazo	<b>CLA-1-</b>	<b>CLA-1-</b>
Primer Programa de Certificados de Depósito Negociables Financiera Efectiva	<b>CLA-1-</b>	<b>CLA-1-</b>
Depósitos a Largo Plazo	<b>AA-</b>	<b>AA-</b>
Segundo Programa de Bonos Corporativos de Financiera Efectiva – Primera Emisión	<b>AA-</b>	<b>AA-</b>
Perspectivas	<b>Negativas</b>	<b>Estables</b>

<sup>1/</sup> Sesión de Comité del 23.09.2020.

**FUNDAMENTACION**

Las categorías de clasificación de riesgo de fortaleza financiera y de los instrumentos financieros emitidos por Financiera Efectiva, han sido asignadas considerando los siguientes factores:

- Los niveles de solvencia alcanzados a diciembre del 2020 (ratio de capital global de 20.15%), luego de la capitalización de 100% de las utilidades de libre disponibilidad de los ejercicios 2018, 2019 y 2020 confirmando el respaldo que proporcionan sus accionistas.
- La capacidad y la experiencia de la gerencia de la Financiera, para alcanzar logros en términos de gestión comercial y operacional, así como acciones en gestión de liquidez, gestión de cartera, contención del gasto y gestión de cobranzas realizadas para afrontar la crisis sanitaria de la pandemia del COVID-19.
- La inversión realizada desde el año 2017 en transformación digital, proceso clave para sus actuales requerimientos operativos y comerciales.
- Efectiva al ser el brazo financiero del Grupo EFE, con negocios especializados en el comercio de electrodomésticos, motos y productos afines, genera oportunidades de eficiencias operativas y sinergias comerciales al representar las operaciones vinculadas, aproximadamente 47% de sus colocaciones.

**Indicadores financieros**

En miles de soles

	<b>Dic.2018</b>	<b>Dic.2019</b>	<b>Dic.2020</b>
Total Activos ( inc.Conting.)	1,107,678	1,296,953	1,283,086
Cartera Directa Bruta	755,286	850,156	905,195
Pasivos exigibles	896,394	1,026,390	1,023,987
Patrimonio	194,732	249,868	252,440
Resultado Operac. Bruto	303,070	368,519	292,284
Gastos de apoyo y deprec.	(114,188)	(127,105)	(107,585)
Provisiones por colocac.	(121,240)	(154,798)	(179,273)
Resultado neto	39,309	55,102	2,116
Morosidad Global / Cartera Bruta	6.10%	5.96%	7.08%
Déficit Provisiones vs. Patrimonio	-7.19%	-3.26%	-29.13%
Tolerancia a pérdidas (sin Conting.)	27.76%	27.74%	31.51%
Ratio de Capital Global	18.64%	16.28%	20.15%
Liquidez básica/Pasivos	4.27	2.35	8.46
Posición cambiaria	0.00	0.00	-0.01
Resul. operac. neto/Activos prod.	22.82%	23.97%	17.28%
Utilidad neta/Activos prod.	4.75%	5.44%	0.20%
Utilidad neta/Capital	28.23%	32.12%	0.98%
Gastos de apoyo/Act.prod.	13.80%	12.55%	10.05%
Ranking en Cartera Bruta	7/11	5/10	6/12
N° de oficinas	183	190	180
N° de empleados	1,254	1,385	1,286

- La Financiera opera con amplia cobertura geográfica nacional, a través de 180 oficinas distribuidas en todas las regiones del país, a lo que se suma mayor capilaridad a través de canales digitales propios, call center tradicionales y robotizados, contratos con dealers

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.

independientes, apoyo de las redes Kasnet, Fullcarga y agentes del Banco de la Nación para fortalecer la recaudación, a lo que se agregan recientes convenios con bancos, financieras, soluciones digitales y agentes para reforzar el proceso de cobranza.

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas consideran las dificultades asociadas al escenario que enfrenta el sistema financiero producto de la crisis sanitaria del COVID-19, presentando en forma particular, los siguientes factores adversos para Financiera Efectiva:

- Los niveles de morosidad básica y global con tendencia creciente respecto a periodos anteriores, los que se encuentran relativamente controlados, luego del proceso de recuperación y cobranza, así como de la ejecución de castigos.
- La tendencia creciente en el monto de su crédito promedio (S/ 2,701 a diciembre del 2020; S/ 2,449 a diciembre del 2019 y S/ 2,181 a diciembre del 2018), explicado en parte por el mayor monto promedio en todas las carteras (y en particular por la ejecución de castigos en el segmento consumo), así como por las decisiones por parte de la Financiera de restringir operaciones con clientes de mayor riesgo, en correspondencia con una gestión prudencial.
- Las posibilidades de enfrentar escenarios de mayor sobreendudamiento en segmentos objetivo.

A diciembre del 2020 Efectiva ha alcanzado un monto total en su cartera de colocaciones directa de S/ 905.19 millones (+6.47% respecto a diciembre del 2019) pese a la menor dinámica de desembolsos que se dio a partir del segundo trimestre del 2020, ocasionada por el estado de emergencia, que limitó la dinámica comercial en las tiendas del Grupo hasta su reanudación progresiva a partir de mediados del mes de mayo del 2020. En compensación la Financiera trabajó en el lanzamiento de 2 productos electrónicos, y reforzó la apertura de nuevos canales de cobranza presencial y digital, manteniendo alianzas y convenios vigentes. A ello se sumó, la participación de la Financiera en los Programas del Estado a través del Fondo de Apoyo Empresarial - FAE MYPE y Reactiva Perú por S/ 10.53 millones a diciembre del 2020 y S/ 270 mil, respectivamente. La cartera reprogramada de Efectiva en correspondencia con el Oficio Múltiple Nro. 11150-2020-SBS (y sus ampliatorias y modificatorias) ascendió al 31.12.2020 a S/ 310.79 millones (S/ 574.66 millones a junio del 2020), equivalente a 34.33% de la cartera (66.32% de la cartera directa a junio del 2020), encontrándose en su mayoría bajo la modalidad de masiva.

Considerando lo anterior, la Financiera presenta indicadores de morosidad relativamente controlados, pero con tendencia creciente debido al deterioro generado en la cartera.

El deterioro de cartera estuvo acompañado por la constitución de provisiones voluntarias por S/ 57.4 millones. Estas provisiones se han ido reasignando como provisión específica, hasta alcanzar al cierre del 2020 un saldo de S/ 44.17 millones.

Efectiva, adoptó a su vez acciones orientadas a fortalecer su liquidez, lo que se vio reflejado en: (i) el incremento en 111.01% de los recursos disponibles + inversiones; (ii) la activación de líneas bancarias y la del Fondo Crecer por S/ 0.9 millones; (iii) la gestión de marketing orientada a la retención de su banca preferente, así como campañas para la captación de nuevos clientes (depósitos por S/ 515.69 millones; +16.08% respecto al 2019 y 3,734 depositantes vs. 3,055 depositantes al 31.12.2019); (iv) incremento de la línea del Fondo MiVivienda; (v) la participación en subastas en el mes de abril del 2020; y (vi) la participación en el mercado de capitales a través de la emisión de CDN por S/ 40 millones realizada en el mes de diciembre del 2020. Efectiva continúa el proceso de modernizar sus procesos internos con el objetivo de contar con una estructura organizacional que esté de acuerdo con los requerimientos actuales y futuros del negocio.

Parte de las mejoras en desarrollo, lo constituyen proyectos orientados a su transformación digital, necesaria para enfrentar los actuales requerimientos operativos y comerciales de la Financiera. Ello se venía ejecutando en los plazos establecidos hasta la declaratoria del estado de emergencia, reprogramando el lanzamiento de su nuevo core para el primer semestre del 2021.

La Financiera, cuenta hoy con plataformas de soporte para el negocio, para la gestión de riesgos y para la gestión de cobranzas, necesarias para llevar a cabo el control adecuado de sus operaciones. A ello se agrega la mejora en el control de costos operativos derivados del empleo de recursos tecnológicos y canales, alcanzando mayor eficiencia operacional.

La obtención en el mes de octubre del 2015, de la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo, en el cálculo de requerimiento patrimonial (aplicándose S/ 10.79 millones a diciembre del 2020 de requerimiento patrimonial adicional), así como la continua capitalización de sus resultados, permitió a la Financiera contar con un importante ratio de capital global (20.15% al cierre del 2020; 16.28% a diciembre del 2019).

## PERSPECTIVAS

Las perspectivas para las categorías de clasificación de riesgo asignadas a Financiera Efectiva son estables, dada la capacidad de respuesta de la entidad en el 2020 para enfrentar la actual coyuntura, encontrándose dotado de

recursos financieros y de soluciones tecnológicas adecuadas para fortalecer su desempeño.

La Financiera continúa trabajando en forma tangible, mejoras a nivel estructural, en gestión de personas, en procesos internos, en desarrollo de productos y en proyectos de digitalización, con el objetivo de mejorar su perfil competitivo, manteniendo apropiados niveles de crecimiento. Su actual desempeño se encuentra adecuadamente respaldado por el nivel patrimonial alcanzado en base al resultado del ejercicio y a la capitalización de las utilidades de libre disponibilidad realizados a sugerencia de la entidad reguladora. A ello se suma la estrategia de ejecución de acciones en términos de continuidad de operaciones, contención del gasto, gestión de liquidez y de fondeo, gestión del riesgo, gestión comercial y de cobranza, para enfrentar el escenario actual.

Efectiva debe seguir enfrentando retos en cuanto a la mejora de indicadores vinculados a calidad de cartera, frente a un escenario de condiciones económicas menos favorables

para el mercado, lo que estará en función de la estrategia que desarrolle y al *expertise* para gestionar un adecuado control de la cartera que maneja.

En JUA del 12 de enero del 2021 se aprobó la reducción del patrimonio en S/ 33,529,158 con la finalidad de constituir nuevas provisiones voluntarias y afrontar las exigencias regulatorias en correspondencia con la Resolución SBS 3155-2020.

La clasificación considera también la alta correlación existente entre el tipo de banca que desarrolla y el desempeño del sector *retail* así como el deterioro de las variables asociadas a empleo, consumo interno e inversión privada, afectando la capacidad de pago y ahorro de las personas, y con ello, la recuperación real en el país. A ello se agrega las acciones de aislamiento social necesarias para contener la pandemia de la COVID-19, que podrían continuar a lo largo del 2021, con el consiguiente impacto en sus proyecciones futuras.

## 1. Descripción de la Empresa

La empresa fue autorizada a funcionar mediante Resolución SBS N° 013-2001 de fecha 11 de enero del 2001, con la denominación de Edpyme Camco Piura S.A.

En abril del 2004 se transfirió la propiedad de la empresa a los Sres. Manuel Tudela y Ricardo Del Castillo, propietarios de Conecta Retail S.A. (antes Tiendas Efe), empresa dedicada a la venta de electrodomésticos, con más de 50 años de trayectoria en el mercado nacional, acordándose simultáneamente el cambio de razón social a Edpyme Efectiva S.A., lo que quedó establecido mediante Resolución SBS N° 1917-2004.

Debido a las limitaciones de la Edpyme para acceder a nuevas fuentes de financiamiento, así como por los objetivos de apoyar el servicio al cliente a través de la oferta de una mayor gama de productos activos y pasivos, se optó por su conversión a financiera, recibiendo para ello autorización de funcionamiento mediante Resolución SBS N° 3042-2010, del 23 de abril del 2010, donde también se aprobó el cambio de razón social a Financiera Efectiva S.A.

En el marco de su estrategia de crecimiento, Grupo EFE adquirió el 21 de diciembre del 2012, 100% de Total Artefactos y subsidiarias, y con ello, el manejo comercial de La Curacao, cadena de electrodomésticos con 91 tiendas en ese momento, convirtiéndose, tras esta operación, en la mayor empresa de venta minorista de electrodomésticos en el país.

### a. Propiedad

En febrero del 2013, los Sres. Manuel Tudela y Ricardo Del Castillo transfirieron el total de sus acciones a EFE Holding S.A. (antes Holding Barlovento S.A.) y a Holding Financiera S.A., ambas empresas de propiedad del Grupo EFE.

En Junta General de Accionistas del 20.01.2015 se aprobó la fusión entre las empresas EFE Holding S.A. y Holding Financiera S.A. (accionistas en ese momento), donde la primera absorbió el total del patrimonio de la segunda, resultando la siguiente estructura accionaria.

<b>Accionistas Comunes</b>	<b>%</b>
EFE Holding S.A.	99.999998
Manuel Tudela Gubbins	0.000001
Ricardo Del Castillo Comejo	0.000001
<b>Total</b>	<b>100.000000</b>

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

Financiera Efectiva forma parte del Grupo EFE, consorcio conformado por los Sres. Manuel Tudela (37.03%), Ricardo Del Castillo (37.03%), el Fondo de Inversión Linzor Capital Partners (16.36%), el Grupo Wiese (4.90%) y otros partícipes menores que conforman el 4.67% restante.

Las empresas que conforman el Grupo EFE son AF Inmobiliaria S.A.C. y EFE Holding S.A. Esta última sociedad, tiene el control de Financiera Efectiva S.A., además de reunir las empresas *retail* del Grupo: Motocorp S.A.C. (y su subsidiaria Motocorp de la Selva S.A.C.), y Conecta Retail S.A. y sus Subsidiarias (Conecta Retail Selva S.A.C. y Total Artefactos S.A., ésta última con su subsidiaria Xperto Soporte y Servicios S.A.).

A diciembre del 2020, se registraron créditos a directores y a trabajadores de la Financiera así como financiamiento a personas vinculadas, que representaron 1.54% y 1.77% del patrimonio efectivo respectivamente, encontrándose en ambos casos, dentro de los límites legales establecidos.

### c. Estructura administrativa y rotación del personal

El Directorio de Efectiva lo conforman siete miembros titulares, que son elegidos por periodos de tres años, teniendo la posibilidad de ser reelegidos indefinidamente. La estabilidad de sus miembros, así como el hecho de que algunos de sus miembros sean independientes, contribuyen a un proceso equilibrado en la toma de decisiones, condición fundamental para buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

#### **Directorio:**

Presidente:	Manuel Tudela Gubbins
Directores:	Ricardo Del Castillo Comejo Carlos Ingham Rafael Venegas Vidaurre
Directores Independientes:	Jesús Zamora León Andrés Castillo Pastor Enrique Gubbins Bovet
Directores Suplentes:	Leonel Henríquez Cartagena Matías Gutiérrez García

Efectiva ha contado permanentemente con un equipo gerencial de experiencia en el sector financiero y de *retail*. A partir de marzo del 2017, la conducción de la Financiera recayó en el Sr. José Antonio Iturriaga (CEO de Grupo EFE desde el 04 de noviembre del 2019), profesional con amplia experiencia en el sector. A partir del 01.01.2020 el Sr. Juan Carlos Del Alcázar asumió la Gerencia General Adjunta, compartiendo a su vez, la Gerencia Comercial de Financiera Efectiva. Finalmente, a partir del 01.12.2020 el Sr. Del Alcázar asumió la Gerencia General de Financiera Efectiva.

#### **Administración**

CEO Grupo EFE:	José Antonio Iturriaga Travezán
Gerente General:	Juan Carlos Del Alcázar Chávez
Gerente Corp. de Marketing e Innovación:	Gian Carlo Villanueva Cahua
Gerente de Administración y Finanzas:	Manuel Cardenal Prato
Gerente de Riesgos:	Juan Antonio Buendía Sardón
Gerente de Cobranzas:	María Ponce Carpio <sup>1/</sup>
Gerente de Auditoría Interna:	Aldo Napuri Colombier
Gerente Corp. de Sistemas y Procesos:	César Calderón Herrada
Gerente Legal:	Erika Castillo Rafael
Gerente Corp. de Recursos Humanos:	Vidal Flores Basaldúa

1/ En reemplazo del Sr. Paolo Simoni.

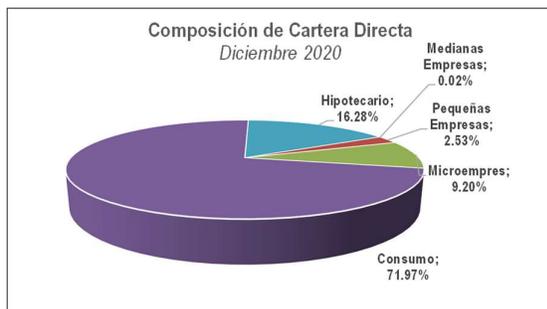
A diciembre del 2020 Efectiva contó con 1,286 trabajadores (1,385 trabajadores a diciembre del 2019).  
 En el 2020 Efectiva se ha posicionado en el puesto 15 del ranking Great Place to Work.

## 2. Negocios

Efectiva es una entidad financiera especializada en el sector microfinanciero que ofrece créditos de consumo y de consumo productivo a clientes que realizan sus compras en las empresas vinculadas al Grupo EFE, principalmente, Conecta Retail y Motocorp (siendo el principal medio de pago en dichas tiendas al representar aproximadamente 47% de sus desembolsos), en correspondencia con proceso de diversificación proyectado por la entidad.

Desde el año 2015, la Financiera ha ingresado a nuevos mercados y canales, mediante alianzas y/o servicios complementarios, explotando las ventajas diferenciales con que cuenta a través de créditos convenio (a partir del 2017), así como con créditos hipotecarios para la adquisición de viviendas, en el marco del Programa MiVivienda.

Ello ha permitido una variación en el mix de cartera, de manera que a diciembre del 2020, 71.97% de su cartera directa corresponde a operaciones de consumo (77.44% al cierre del 2019), 16.28% a operaciones hipotecarias (12.50% a diciembre del 2019), 9.20% a operaciones de microempresa (9.11% al cierre del 2019), y 2.55% a operaciones de pequeña y mediana empresa (0.95% a diciembre del 2019).



Fuente: SBS

El modelo de negocio que administra, relacionado con la dinámica de las operaciones comerciales de sus empresas vinculadas, permite a personas naturales de los segmentos emergentes, adquirir bienes con fines productivos y de consumo para el hogar (electrodomésticos, equipos de cómputo, motos y telefonía celular), en base a una cuota máxima de endeudamiento (CME), la cual es definida luego de superar los criterios de evaluación crediticia de Efectiva. A ello se agrega, la posibilidad que sus mejores clientes accedan al producto "CrediEfectivo", el cual permite atender

requerimientos de corto plazo, con un desembolso promedio de S/ 2,701 (S/ 2,449 a diciembre del 2019).

Para complementar los servicios de créditos de consumo, la institución en convenio con Rímac Seguros, La Positiva y Chubb Seguros ofrece seguros de desgravamen, multiriesgo, de protección financiera, y optativos (personales, desempleo, salud, entre otros).

La Financiera cuenta desde febrero del 2013, con autorización para captar recursos del público, habiendo creado para ello, un canal de banca preferente que ofrece principalmente depósitos a plazo fijo.

Su oportuna inversión en transformación digital permite a la Financiera desarrollar nuevos productos y servicios, generar mayor acceso y oportuna atención al cliente a través de motores de decisión, geo referenciación, biometría y acceso multicanal (app móvil, canales digitales: BIM – Billetera Electrónica y Niubiz), los cuales se encuentran disponibles, reforzando su propuesta comercial. La transaccionalidad se ve reforzada con la contratación de las redes físicas Kasnet, Fullcarga, y Agente de Banco de la Nación, para el pago de cuotas de los créditos. Los convenios con Scotiabank, CrediScotia y Agentes BCP, han agregado mayor capilaridad a su gestión de recaudación.

Efectiva opera a través de 180 agencias, teniendo presencia en todas las regiones del país, luego de haber desarrollado un proceso de expansión orgánica e inorgánica, que incluyó la incorporación de la cadena de tiendas Curacao a sus operaciones. La presencia de las tiendas retail en centros comerciales, determinan mayor acceso y la posibilidad de desplegar gestión omnicanal, permitiendo mejorar la experiencia del cliente.

Con el estado de emergencia, las oficinas han retomado paulatinamente sus operaciones (con excepción de aquellas ubicadas en regiones sensibles), situación que permitió a la Financiera evaluar la continuidad de algunas oficinas, sin descuidar el alcance de su cobertura geográfica.

**Distribución al 31.12.2020**

Zona Geográfica	Oficinas 2019	Oficinas 2020	Cartera (M S/)	Part. %
Norte	59	57	301,198	33.27%
Centro	78	77	419,343	46.33%
Sur	30	24	86,895	9.60%
Oriente	23	22	97,759	10.80%
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>180</b>	<b>905,195</b>	<b>100.00%</b>

A nivel competitivo Efectiva ocupa a diciembre del 2020, la sexta posición, en relación a nivel de activos, colocaciones directas y depósitos totales, dentro del subsistema de entidades financieras.

#### a. Planeamiento Estratégico

El Plan Estratégico 2017-2020, tiene como visión ser la solución financiera de las familias peruanas, respaldada en 3 pilares: (i) liderazgo, a través del desarrollo de una nueva estructura organizacional, con inversión en capacitación, llevando a cabo un plan de incentivos alineado a los objetivos de la Financiera, empleando nuevos canales de comunicación; (ii) eficiencia, contando con el personal adecuado, cerrando brechas de procesos, realizando migración a soluciones tecnológicas que proporcionen información adecuada para la toma de decisiones y potenciar sus capacidades existentes; y (iii) clientes, a partir del conocimiento del cliente, que determina información para desarrollar un modelo de ventas y servicio, fortaleciendo su presencia de marca, y desarrollar nuevos canales y productos, a la vez de potenciar los existentes.

Estos pilares se encuentran en el marco del cumplimiento de normas y políticas de la institución, sobre la base de su transformación digital, considerando para ello, una importante inversión en tecnología, estimada en US\$ 7.0 millones.

La inversión hacia su transformación digital, se viene cumpliendo, logrando la implementación de plataformas analíticas y de soporte. Lo anterior sumado al lanzamiento del nuevo *core* transaccional Bantotal previsto para abril del 2021, la Financiera podrá ofrecer en el año 2022, nuevos productos (tarjeta de crédito, tarjeta de débito, productos especializados) y la gestión de cobranzas omnicanal digital. En cuanto al seguimiento del Plan Operativo 2020, a diciembre del 2020 Efectiva presenta brechas de cumplimiento debido a las medidas adoptadas por el estado de emergencia, que impidieron el funcionamiento normal de sus operaciones, impactando en forma relevante en la proyección de las metas de colocaciones, en los ingresos financieros, y en consecuencia, en el resultado neto del ejercicio. En cuanto a las metas referidas a su fortaleza patrimonial, se reportó una brecha respecto a lo proyectado de 18.6%, debido a que por la actual coyuntura, Efectiva vio conveniente destinar parte de las utilidades de la entidad, al refuerzo de provisiones voluntarias.

En relación al seguimiento del Plan Estratégico, destaca el cumplimiento en los indicadores de gestión de cobranzas, de riesgos (cobertura de provisiones), y de gestión de RR.HH., mostrando desviación debido al entorno actual en el cumplimiento en indicadores de eficiencia operacional, eficacia y rentabilidad.

Entre los objetivos del año 2021 están poder renovar el portafolio reprogramado, continuar con logros vinculados a la gestión de recaudación, seguir con protocolos sanitarios y de seguridad en resguardo de su personal, y alcanzar metas comerciales y de calidad en el servicio.

#### b. Organización y Control Interno

La estructura organizacional de Efectiva es relativamente plana y flexible, adecuándose a sus necesidades de operación, permitiendo la toma de decisiones descentralizadas y oportunas de acuerdo a sus niveles jerárquicos y a los límites de autorización establecidos por el Directorio, que representa los intereses de los accionistas. Los miembros del Directorio, participan además: en el Comité de Remuneraciones, en el Comité de Riesgos, en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO) y en el Comité de Auditoría Interna.

Las áreas que gozan de independencia respecto a otras áreas operativas de la institución y que reportan directamente al Directorio son: la Oficialía de Cumplimiento y la Gerencia de Auditoría Interna.

La Gerencia General reporta directamente al Directorio, contando con 7 Gerencias de Línea: (i) de Riesgos; (ii) de Administración y Finanzas; y (iii) de Cobranzas; (iv) de Marketing e Innovación; (v) Corporativo de Recursos Humanos; (vi) Corporativo de Sistemas y Procesos; y (vii) Legal.

El flujo de comunicación de la Gerencia General con las diferentes áreas, se lleva a cabo a través de los siguientes Comités: de Créditos, de Riesgo Operacional, de TI, y de Ética y Buenas Prácticas.

El Comité de Auditoría Interna tiene por finalidad asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Manual de Políticas y de Procedimientos del Sistema de Control Interno. Este Comité, conformado por tres Directores, sesiona periódicamente, participando también el Auditor Interno, el Gerente General y los funcionarios que se considere pertinente invitar.

El Área de Auditoría Interna es responsable de la evaluación permanente de los procesos referidos a control interno, incluyendo también, la programación de visitas a las agencias y a oficinas especiales, que se realizan con frecuencia mínima de dos veces al año, buscando asegurar la correcta aplicación de las normas, de las políticas y de los procedimientos, especialmente de los relacionados con los procesos crediticios. Cada evaluación contempla la metodología COSO, como marco de referencia de control interno.

Auditoría Interna emplea el ACL como herramienta tecnológica, que permite la captura y el manejo de grandes volúmenes de información, optimizando la labor de la Unidad y el control sobre la cartera.

A partir del 23.09.2019 el Área de Auditoría Interna está a cargo del Sr. Aldo Napuri, desarrollando sus actividades, con apoyo de un equipo de auditores. El Área de Auditoría Interna cuenta con total independencia para cumplir en

forma adecuada las actividades establecidas en su Plan de Trabajo Anual.

Respecto al Plan correspondiente al periodo 2020, este alcanzó un nivel de ejecución de 100%, luego que 23 actividades programadas concluyeron en el periodo 2020 y los informes correspondientes a las 5 actividades programadas restantes finalizaron en los primeros días del 2021.

La crisis sanitaria derivada del COVID-19 dificultó el cumplimiento de determinadas actividades que no pudieron ser subsanadas en forma remota, por lo que se optó por cancelar 9 actividades del Plan 2020. En cuanto al seguimiento de las 59 observaciones realizadas por el regulador, Auditoría Interna y Auditoría Externa, 78% se encuentra pendiente y 22% en proceso.

### c. Soporte Informático

El core de negocio de Efectiva actual se denomina Sistema de Información Financiera (SFI), el cual proporciona una plataforma que facilita el desarrollo de las operaciones en forma limitada para las actuales necesidades de las operaciones comerciales.

En el 2020 Financiera Efectiva ejecutó una inversión de aproximadamente S/ 33 millones, destinados a su transformación digital, sobre una plataforma robusta y escalable, para lo cual: (i) se están implementando mejoras a nivel de base de datos, en infraestructura, en el desarrollo de aplicaciones SAI/SFI, así como en la aplicación de buenas prácticas; (ii) fue adquirido un nuevo core bancario (que se espera esté en operación en el primer semestre del 2021, fecha reprogramada debido a la pandemia); (iii) se compró un nuevo motor de decisiones necesario para los objetivos comerciales multicanal y multiproducto, el cual se encuentra en operación; (iv) se encuentran disponibles dispositivos biométricos y software de validación biométrica en los procesos de créditos a nivel nacional; (v) se cuenta con un avance planificado de 86% de CrediFED herramienta tecnológica necesaria para el otorgamiento de créditos (proceso de originación) y CotiFED solución tecnológica para iniciar el proceso de colocación a través de la web y el móvil, el que estará unido a la plataforma de VeriFED (disponible) para la verificación laboral y domiciliaria en campo (geo referenciación); (vi) se ha puesto en marcha un software para gobernar la gestión de cobranzas, el cual estará conectado al core financiero; (vii) se cuenta con aplicaciones móviles y asistencia virtual buscando más acceso y cercanía con sus clientes; (viii) se ha desarrollado una nueva plataforma de gestión y de comunicación interna; (ix) se viene aplicando el proyecto de eficiencia (“paperless”), contando para ello con todo el proceso crediticio digitalizado;

y (x) se encuentra disponible el servicio de recaudación con terceros.

El esquema de comunicación desde la Oficina Principal a gran parte de las oficinas especiales se realiza mediante fibra óptica. En el resto de oficinas especiales, se emplea comunicación VPN (Site - Site), mediante línea dedicada Unired de 128 kbps contratada con ISP Telefónica del Perú. En lugares donde no hay disponibilidad de este servicio se utiliza línea Satelital del ISP Telefónica del Perú o Americatel. La Financiera cuenta con mejores equipos de conectividad VPN en sus oficinas especiales, buscando elevar el estándar en seguridad, al nivel requerido por la estrategia adoptada por el Grupo EFE.

Tanto el software, como el hardware de Conecta Retail, están integrados al de Financiera Efectiva, mediante un Contrato Complementario de Servicios Informáticos. En dicho contrato, Efectiva se compromete a ofrecer todos los servicios informáticos que requieran los diversos locales de la empresa vinculada, así como desarrollar, entre otras actividades, el mantenimiento, la asesoría técnica, la administración de base de datos, el soporte técnico del equipo informático, el desarrollo y el mantenimiento de las aplicaciones del equipo informático.

Con el estado de emergencia, Efectiva ha implementado acciones comerciales, para apoyar la dinámica de sus operaciones. Para ello, la Financiera: (i) ha incorporado en la web de Conecta Retail la opción de pago a través de un crédito 100% digital; (ii) ha implementado los *call center* robotizados para colocar productos, a través de una experiencia 100% digital; (iii) ha extendido su capilaridad a través de la implementación de nuevos canales digitales de cobranza: BCP, BIM, Niubiz, y con las app de Scotiabank y CrediScotia. A ello se agrega la disponibilidad del chatbot (en whatsapp, Facebook MNS y por web) para solicitar créditos, envío de estado de cuenta, contar con el nuevo cronograma de pago y asistencia en la gestión de recaudación.

### 3. Sistema Financiero Peruano

Durante el ejercicio 2020, la economía mundial ha enfrentado una crisis repentina y sin precedentes generada por la pandemia del Covid-19, con fuerte impacto social y económico. Todos los países a nivel mundial adoptaron 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, el cual se ha postergado y se encuentra vigente hasta la fecha. En base a ello, se han dictado diferentes medidas relativas a

aislamiento social obligatorio, paralización temporal de actividades según nivel de riesgo, cierre de negocios no esenciales, y medidas de apoyo financiero, dirigido tanto a los consumidores, como a las entidades del sistema financiero, entre otros aspectos.

Los entes reguladores del sistema financiero (MEF, BCRP y SBS) ha dictado diferentes medidas para aliviar el impacto económico de la pandemia, evitando el corte de la cadena de pagos, a la vez de impulsar el proceso de reactivación económica. Ello ha incluido: (i) facilidades para la reprogramación de créditos, que incluyen periodos de gracia y reducción de intereses; (ii) suspensión del conteo de los días de atraso entre febrero y agosto del 2020; (iii) medidas que fomentan liquidez, como retiro parcial de fondos de CTS y de las AFP; (iv) Programas de Préstamos garantizados por el Gobierno, con facilidades en términos de intereses y de plazos (Programas Reactiva Perú, Fondo Crecer, FAE MYPE, FAE Turismo y FAE Agro); (v) políticas de estímulo monetario de parte del BCR; y, (vi) facilidades para la constitución de provisiones por riesgo de crédito. Estas medidas han contenido el deterioro del sistema financiero, afectado por la menor capacidad de pago de los clientes, la mínima inversión y el lento dinamismo económico.

A diciembre de 2020, el sistema financiero nacional registró activos totales por S/ 575.53 mil millones, con un crecimiento de 22.74% respecto a lo registrado al cierre del 2019 (S/ 466.46 mil millones), tanto por incremento de la cartera de colocaciones, como de fondos disponibles e inversiones.

Dic.2020	Activos	Cart.Bruta	Vigentes	CAR 2/	Provisiones	Depósitos	Patrimonio
Bancos	515,698	326,022	308,022	18,000	22,009	329,938	53,815
Financ.	15,445	13,341	11,342	1,999	2,515	8,379	2,603
CMAC	34,910	26,455	24,509	1,945	2,501	25,453	3,976
CRAC	2,999	2,394	2,125	269	420	1,780	449
EDPYME	2,862	2,550	2,326	224	239	0	641
Otros 1/	609	522	488	35	31	0	162
<b>TOTAL</b>	<b>572,525</b>	<b>371,284</b>	<b>348,813</b>	<b>22,471</b>	<b>27,715</b>	<b>365,550</b>	<b>61,646</b>

Fuente: SBS. En millones de Soles.

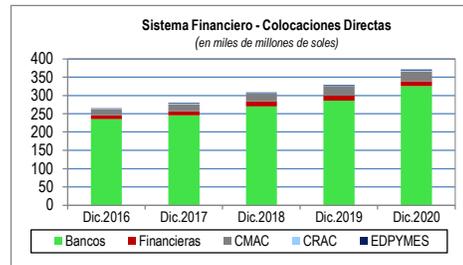
1/ Incluye: empresas de leasing, EAH y empresas de factoring reguladas. No incluye bancos estatales.

2/ Cartera de Alto Riesgo: C.Atrasada + Refinanciada + Reestructurada.

La cartera de colocaciones directas brutas ascendió a S/ 371.28 mil millones, con un crecimiento de 12.83% respecto a diciembre del 2019, y con mayor participación de préstamos en Soles (77.36% a diciembre del 2020). Esta es una de las tasas de crecimiento más altas de los últimos años, superando el crecimiento promedio registrado en el periodo 2015-2019 (+8.26%), explicado por los desembolsos con recursos de programas de préstamos garantizados por el Gobierno.

A diciembre del 2020, el saldo de créditos otorgados con Reactiva y FAE ascendió a S/ 58.30 mil millones (15.70% del total). Sin esta cartera, el sistema financiero habría registrado una contracción de 4.88%, por la menor demanda

de créditos por el menor dinamismo de la economía y por la paralización temporal de las actividades económicas durante buena parte del año.

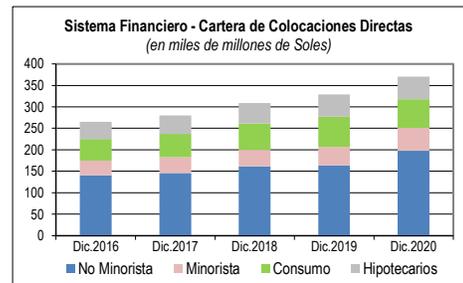


Fuente: SBS

Los bancos han sido los principales actores en la canalización de los programas garantizados por el Gobierno, lo que ha acentuado el nivel de concentración del sistema: 87.81% de la cartera corresponde a los bancos, y 84.67% 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.

Ello determinó que la cartera de créditos no minoristas se incrementó en 20.22% y la cartera de créditos a pequeñas y a microempresas se incrementó en 27.68%.



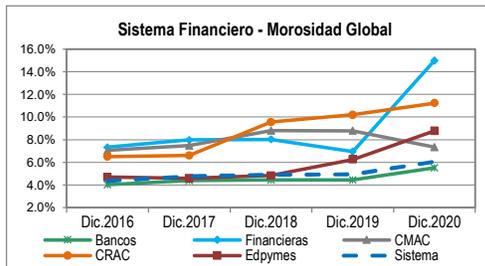
Fuente: SBS

La cartera de banca personal se ha contraído 2.15%, por la menor demanda de créditos de consumo y por el menor uso de tarjetas de crédito por la preferencia de utilizar efectivo, a lo que se suman políticas de otorgamiento de créditos más restrictivas por parte de las instituciones financieras, frente a la disminución de ingresos y el aumento del desempleo a nivel nacional.

El crecimiento del sistema financiero se refleja también en un continuo incremento en el número de clientes atendidos, los cuales llegaron a 9.9 millones de clientes a diciembre del 2019. En ese sentido, la coyuntura del mercado ha determinado que, a diciembre del 2020, se registren 9.2 millones de clientes, ya sea por la menor demanda de

créditos, o por haber sido excluidos del sistema por el deterioro de su capacidad de pago.

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. A pesar de la mayor cautela y del ajuste en base a políticas de admisión y de seguimiento por parte de las instituciones financieras, con el fin de enfrentar el posible deterioro de cartera, se observa un incremento general en los indicadores de morosidad en el sistema financiero, principalmente en la cartera de pequeña y microempresa, y en banca personal. A diciembre del 2020, el ratio de morosidad global del sistema financiero, que incluye la cartera atrasada, refinanciada y reestructurada, fue 6.05% (4.93% al cierre del 2019).



Fuente: SBS

Los indicadores de morosidad no reflejan la real situación de la capacidad de pago de los clientes, pues se tiene el efecto de la reprogramación de cartera y créditos con los programas del gobierno, los cuales incluyen periodos de gracia aún vigentes.

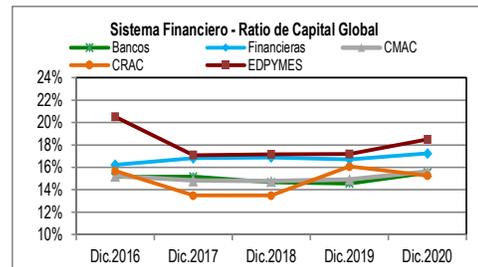
Según información de la SBS, al 31 de diciembre del 2020, el sistema financiero registró una cartera reprogramada de S/ 86.78 mil millones (23.4% de la cartera total), que corresponde a cerca de 3.0 millones de clientes.

El desempeño de la calidad crediticia de la cartera ha obligado a un esfuerzo adicional para la constitución de provisiones, lo que ha determinado una contracción en las utilidades netas, y en algunos casos, con la necesidad de aplicarlas con cargo a patrimonio o que se constituyan en base a cronogramas aprobados por la SBS a ser efectuados durante el ejercicio 2021.

Se registran situaciones críticas en algunas instituciones, principalmente en los sectores de consumo y de microfinanzas, sobre las que aún existe incertidumbre sobre su desempeño y sostenibilidad en el largo plazo. Por su tamaño relativo en el mercado, no se generaría un impacto sistémico, pero permitirá la posibilidad de consolidación de operaciones en busca de eficiencia operativa, mejor gestión de recursos y optimización de las estructuras de capital.

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 (15.56% en promedio a diciembre del 2020).

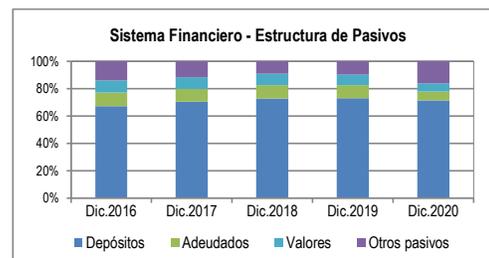
A ello se agregan políticas de redefinición de negocios buscando optimizar las estructuras de capital, además de adquisición de deuda subordinada para el fortalecimiento del patrimonio efectivo.



Fuente: SBS

La principal fuente de fondeo del sistema financiero corresponde a los depósitos (71.55% de los pasivos totales de diciembre del 2020), destacando dentro de estos los provenientes de personas naturales, con adecuados niveles de dispersión y de costo financiero (alrededor de 49% 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 operaciones de reporte del Programa Reactiva y por el fondeo del Programa FAE MYPE del MEF, canalizado por Cofide.

La estrategia de las entidades financieras se ha enfocado en proteger su liquidez, como medida para enfrentar la incertidumbre en la futura generación de flujo de efectivo, fomentando la captación de depósitos de alta dispersión, principalmente, de personas naturales que dispusieron de recursos producto de las medidas del gobierno (disposición de CTS y de fondos de pensiones). Esto se refleja en el desempeño de los fondos disponibles y del portafolio de inversiones del sistema financiero, que en conjunto se incrementaron 53.89% respecto al cierre del 2019.



Fuente: SBS

Los márgenes financieros de las instituciones han sido afectados por los menores ingresos, ya sea por la tendencia a la baja de las tasas de interés producto de la competencia de mercado, del bajo interés que han definido los programas del Gobierno, las condonaciones de intereses y los periodos de gracia otorgados en las facilidades crediticias (reprogramaciones y refinanciamiento), y en general, por la menor demanda crediticia.

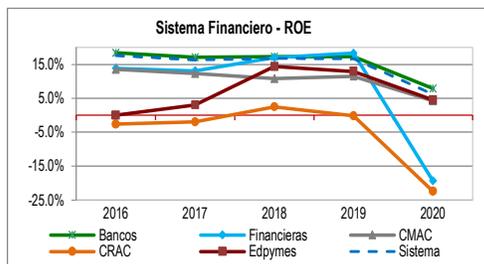
Esto ha sido parcialmente compensado con la reducción en el costo financiero promedio influenciado por la alta liquidez de la economía que determinó menores tasas pasivas, tanto de depósitos, como en el fondeo del Gobierno. A ellos se agregan los esfuerzos en control de gastos y su mayor eficiencia operativa, en transformación digital y en la suspensión temporal de los procesos de expansión y de inversión.

Este ahorro ha permitido cubrir los requerimientos adicionales de constitución de provisiones para enfrentar el probable futuro deterioro de la cartera, algunos de ellos dispuestos específicamente por la SBS. El monto de provisiones constituidas se ha incrementado de manera importante en casi todas las instituciones financieras, sacrificando su rentabilidad.

Se han observado entidades financieras que no han podido cubrir el mayor cargo por provisiones, por lo que han arrojado importantes pérdidas, y en algunos casos, han optado por aplicar provisiones con cargo a patrimonio.

En el ejercicio 2020, el sistema financiero nacional ha registrado un ROE de 3.11%, frente a niveles promedio de 17% en los últimos 5 años.

La situación de pérdida es especialmente crítica en instituciones financiera de menor tamaño relativo o con socios con limitada capacidad de respaldo patrimonial, pues en muchos casos, la capitalización de utilidades ha sido la única fuente de fortalecimiento patrimonial.



Fuente: SBS

El Estado de Emergencia Nacional se ha extendido por varios periodos consecutivos, y a pesar de que se ha iniciado el proceso de reanudación de actividades económicas, aún se observa lento dinamismo en la economía nacional y aún es incierto el retorno total de

actividades económicas, lo que plantea una "nueva normalidad".

Las proyecciones de crecimiento del PBI para el 2021 se están ajustando hacia la baja, desde niveles de 12% hacia algunos estimados que fluctúan en alrededor de 6%-8%, lo que tendrá impacto en los ingresos y en la demanda crediticia, tanto de las empresas, como de las personas naturales.

Ello determina una elevada incertidumbre respecto al real desempeño futuro de la capacidad de pago de los clientes por las continuas reprogramaciones de créditos, que se reflejaría en el deterioro de los niveles de morosidad y de cobertura de provisiones en el sistema financiero.

Esto se agudiza por factores macroeconómicos y sociales, como la gestión gubernamental del sistema de salud, el lento proceso de vacunación de la población, la posibilidad de que se dicten nuevas medidas de aislamiento y de paralización de actividades, todo ello en el marco de la incertidumbre política ocasionada por las próximas elecciones generales. Resulta incierto el requerimiento de provisiones voluntarias adicionales a ser necesarias en el 2021, así como su impacto en rentabilidad de algunas entidades, cuya sostenibilidad financiera se vería afectada.

En este sentido, las instituciones de mayor solvencia patrimonial y liquidez están mejor preparadas y predispuestas a enfrentar la situación que se presente en el mercado.

#### 4. Situación Financiera

##### a. Calidad de Activos

A diciembre del 2020, Efectiva registró activos totales, sin incluir créditos contingentes, por S/ 1,117.02 millones, monto 13.43% superior al registrado al cierre del ejercicio 2019, explicado principalmente por: (i) el crecimiento de recursos líquidos en 111.01% (disponible + inversiones financieras) fomentado por las medidas de prevención en temas de liquidez frente a la actual coyuntura, que son rentabilizados mediante la adquisición de certificados de depósitos y bonos soberanos; y (ii) el crecimiento de la cartera bruta de colocaciones (S/ 905.20 millones; +6.47% respecto al cierre del 2019), limitado por la menor dinámica de desembolsos a partir del segundo trimestre del 2020, debido al estado de emergencia declarado por el Estado Peruano producto de la pandemia del COVID-19 y por la menor dinámica comercial con las *retailers* del Grupo (que representa aproximadamente 47% de la colocación de la Financiera), hasta la reanudación progresiva de sus actividades ocurrida a partir de mediados de mayo. La Financiera a su vez, limitó la colocación en clientes de mayor riesgo.

En compensación, Efectiva ha trabajado en el lanzamiento de 2 productos electrónicos, la apertura de nuevos canales de cobranza presencial y digital, reforzando mediante convenios y alianzas la atomización de sus productos y de sus canales de acceso.

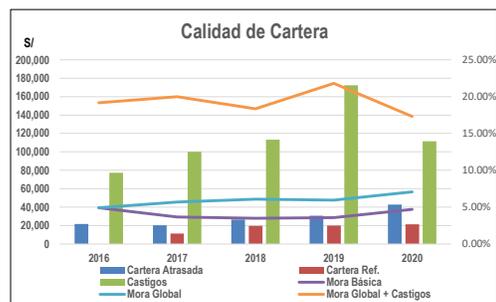
La dinámica de sus operaciones a partir del segundo trimestre del 2020 ha estado también apoyada por su participación en los programas del Estado a través del Programa Reactiva Perú por un importe de S/ 270 mil y Fondo de Apoyo Empresarial - FAE MYPE por S/ 10.53 millones.

A diciembre del 2020 la cartera reprogramada de Efectiva en correspondencia con el Oficio Múltiple Nro. 11150-2020-SBS (y sus ampliatorias y modificatorias) ascendió a S/ 310.79 millones (S/ 574.66 millones a junio del 2020) que representa 34.33% de la cartera directa (66.32% de la cartera directa a junio del 2020), luego de lo cual, la Financiera realizó reprogramaciones individuales y refinanciaciones, con el fin de sincerar el deterioro de cartera.

Las acciones adoptadas determinaron a diciembre del 2020 que la cartera atrasada (compuesta por cartera vencida, cartera en cobranza judicial) por S/ 42.64 millones y cartera de alto riesgo (compuesta por cartera vencida, cartera en cobranza judicial y cartera refinanciada) por S/ 64.12 millones, respectivamente, luego que en el periodo se realizaran castigos por S/ 111.69 millones (S/ 172.31 millones en el 2019).

Los ratios de morosidad básica y global de Efectiva por tanto, alcanzaron 4.71% y 7.08% respectivamente (3.59% y 5.96% al cierre del 2019, respectivamente), indicadores que reflejan el deterioro de cartera. Considerando los castigos el indicador se eleva a 17.29%, inferior a lo reportado por la

Financiera en años anteriores (21.80%, 18.34% y 20.02% al cierre del 2019, 2018 y 2017, respectivamente).



En cuanto a la estructura de calificación crediticia a diciembre del 2020, ésta no refleja la magnitud del deterioro, debido al congelamiento de cartera y a las reprogramaciones realizadas considerando la actual coyuntura.

La Financiera continúa trabajando en la aplicación de mejores estrategias, que permitan reducir la participación de la cartera problema respecto a las colocaciones totales, lo que acompañado con el proceso de transformación digital, viene desarrollando. Actualmente la Financiera cuenta con el soporte necesario para la toma de decisiones en la colocación de los créditos, en la gestión de recaudación, en el control de riesgos, entre otras herramientas virtuales, en acompañamiento a la gestión comercial.

La actual coyuntura determinó que el saldo de provisiones por riesgo de incobrabilidad crezca 134.17% respecto al cierre del 2019 (S/ 137.66 millones; S/ 58.78 millones al cierre del diciembre 2019), de los cuales S/ 44.17 millones corresponden al saldo de provisiones voluntarias constituidas desde una perspectiva prudencial, considerando el futuro deterioro de la cartera. Lo anterior, permitió una

**Riesgo de la Cartera de Colocaciones**

				Sistema		
	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Pérdida Potencial	1.81%	1.83%	2.65%	2.27%	1.97%	4.86%
Venc./Coloc. Brutas	3.51%	3.59%	4.71%	5.36%	4.61%	10.80%
Cartera atrasada+Ref+castigos/coloc. brutas+castigos	18.34%	21.80%	17.29%	14.33%	14.72%	20.09%
Ctra Improd./Coloc.+Conting.+Bs.Adj.	4.49%	4.42%	6.03%	5.31%	4.53%	10.17%
Ctra Improd./Coloc.+Conting.+Inv. Fin.+Bs.Adj.	4.65%	4.53%	5.36%	5.47%	4.61%	10.85%
Generación total/Prov.	-146.07%	-150.58%	-102.28%	-168.73%	-168.66%	-81.46%
Prov./Venc.+Reest	130.37%	116.10%	214.68%	111.73%	116.43%	125.84%
Atrasada-Prov./Patrimonio	-17.24%	-11.30%	-37.64%	-16.45%	-15.35%	-41.31%
Atrasada+Reest.+Refin.-Prov./Patrimonio	-7.19%	-3.26%	-29.13%	-4.32%	-5.05%	-19.84%
Activo Fijo/Patrimonio	1.75%	1.69%	1.33%	8.05%	8.08%	8.99%
<b>Estructura de la Cartera</b>						
Normal	79.08%	81.53%	61.87%	86.12%	88.46%	75.35%
CPP	8.87%	7.18%	24.87%	3.81%	3.02%	5.23%
Deficiente	3.94%	4.43%	2.81%	2.66%	2.12%	3.89%
Dudoso	5.68%	5.28%	6.12%	3.44%	3.32%	9.17%
Pérdida	2.43%	1.58%	4.32%	3.97%	3.08%	6.36%

cobertura sobre la cartera atrasada y de alto riesgo de 3.23 veces y de 2.15 veces, respectivamente.

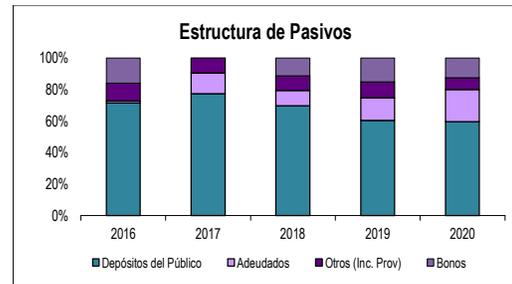
El crédito promedio de desembolso de Efectiva es adecuado en relación a otras empresas financieras que atienden al segmento de consumo. Existe cierta tendencia a la concentración en el monto promedio de créditos en todos los productos (S/ 2,701 vs. S/ 2,449 a diciembre del 2019).

#### b. Solvencia

Al 31.12.2020 los pasivos exigibles de Financiera Efectiva (depósitos + valores en circulación + adeudos y otros pasivos, sin incluir créditos contingentes), ascendieron a S/ 857.93 millones, 20.12% superiores respecto a lo registrado al cierre del ejercicio 2019 (S/ 714.23 millones), principalmente en respuesta a la estrategia de fondeo aplicada considerando el actual escenario: (i) incremento de los depósitos a plazo, por la gestión de su banca preferente (S/ 515.69 millones; S/ 444.27 millones al cierre de 2019); (ii) activación de líneas con bancos y la ampliación de líneas con COFIDE enfocadas en atender créditos específicos (créditos hipotecarios y de autoconstrucción) a través de COFIDE (MiVivienda) por S/ 16.61 millones y por su participación en los programas FAE-MYPE y Reactiva Perú por S/ 10.53 millones y S/ 270 mil respectivamente; y (iii) participación en el mercado de capitales, con la Primera Emisión del Segundo Programa de Bonos Corporativos por S/ 70.00 millones, además de la reciente emisión de los Certificados de Depósito Negociables por S/ 40.00 millones en diciembre del 2020.

Lo anterior determina para la Financiera, menor volatilidad frente a otras fuentes de financiamiento, y a la vez, permite mejorar la estructura de calce de sus operaciones, al estar

definidas en un horizonte de tiempo conocido, balanceando gradualmente la proporción entre la captación de depósitos institucionales y del público.



Al 31.12.2020 la concentración de pasivos de los 10 y de los 20 principales depositantes representan respectivamente 11% y 15% del total de depósitos (7% y 12% a diciembre de 2019), indicadores que guardan relación con el comportamiento de los ahorristas, pese al incremento en el número de depositantes alcanzados (3,734 depositantes; 3,055 depositantes al 31.12.2019).

El compromiso de los accionistas por mejorar la posición patrimonial de la institución, a través de la capitalización de utilidades, ha tenido efectos positivos en los niveles de solvencia de Efectiva, incrementando los límites y las posibilidades de operación, cumpliendo con los requerimientos patrimoniales de acuerdo a lo dispuesto por la regulación vigente.

En Junta General de Accionistas de marzo del 2020 y a sugerencia de la SBS se dispuso la capitalización del íntegro de las utilidades de libre disponibilidad del periodo 2019 equivalente a S/ 49.59 millones, manteniendo S/ 7.08

#### Indicadores de Adecuación de Capital, riesgo de liquidez y posición cambiaria

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
<b>Adeuación de Capital</b>						
Tolerancia a Pérdidas	20.57%	21.09%	27.82%	15.32%	15.10%	22.35%
Endeudamiento Económico	3.86	3.74	2.59	5.53	5.62	3.47
Ratio de Apalancamiento Global	5.36	6.14	4.96	5.85	5.98	5.80
Ratio de Capital Global *	18.64%	16.28%	20.15%	17.08%	16.71%	17.23%
<b>Riesgo de Liquidez y Posición Cambiaria</b>						
Liquidez básica sobre pasivos	4.27	2.35	8.46			
Liquidez básica sobre Patrimonio Económico	0.68	0.50	1.12			
Liquidez corto plazo sobre Pasivos	0.61	0.37	0.37			
Liquidez corto plazo sobre Patrimonio Económico	0.24	0.14	0.12			
Liquidez mediano plazo sobre Pasivos	1.47	0.15	-0.04			
Liquidez mediano plazo sobre Patrimonio Económico	1.28	0.44	-0.11			
Descobertura en US\$ / Pat. Eco.	0.00	0.00	-0.01			

\*Ratio de Capital Global de acuerdo a los requerimientos de Basilea II (D.L. 1028)

millones correspondientes al periodo 2018, en resultados acumulados.

La obtención en octubre del 2015, de la autorización para el uso del Método Estándar Alternativo, para el cálculo de requerimiento patrimonial (revalidada en el 2017 hasta el 30.09.2018, y posteriormente hasta el 30.09.2020), sumada a la capitalización de los resultados y a la aplicación de S/ 10.79 millones de requerimiento patrimonial adicional, permitió a la Financiera alcanzar un importante ratio de capital global, encontrándose a diciembre del 2020 en 20.15% (17.23% para el promedio del sistema de empresas financieras).

La Financiera mantiene adecuados niveles de solvencia, considerando la reciente actualización de la metodología para el cálculo de los activos ponderados por riesgo (APR), cuyo impacto ha sido relevante, luego de las inversiones efectuadas en transformación digital.

#### c. Liquidez

La actividad comercial del periodo y la actual estructura de pasivos considerando la coyuntura actual, han permitido alcanzar indicadores holgados de liquidez entre las operaciones activas y pasivas. A diciembre del 2020 el ratio de liquidez promedio mensual en moneda nacional fue de 67.22%, superando el ratio mínimo interno, así como el establecido por la SBS (12% y 8%, respectivamente). En el caso del ratio de liquidez promedio mensual en moneda extranjera, este se registra en 575.95% pues la Financiera no registra pasivos de corto plazo significativos en moneda extranjera.

En cuanto a la estructura de calces en moneda nacional, en el plazo inmediato (menos de 30 días), así como en el corto plazo (entre 30 y 90 días), se presentan a diciembre del 2020, ratios que coberturan en forma eficaz el patrimonio (1.12 veces y 0.12 veces, respectivamente). En el mediano plazo (plazos mayores a 90 días) la Financiera mantiene un ligero descalce, alcanzando una descobertura de 0.11 veces el patrimonio. En moneda extranjera, se presentan descalce en el plazo inmediato y corto plazo, presentándose un descalce acumulado de aproximadamente US\$ 398 mil, lo que es cubierto ampliamente por el saldo acumulado en soles.

Efectiva orienta sus esfuerzos para mejorar su estructura de calce de monedas, gestionando actualmente casi el íntegro de la cartera crediticia en moneda nacional, buscando con ello, reducir al mínimo, el riesgo cambiario al que pudieran estar expuestas sus operaciones. Los adeudos con que cuenta Efectiva, también están denominados en moneda nacional.

#### d. Rentabilidad y Eficiencia

Pese al incremento en el saldo de colocaciones, los ingresos de la Financiera se reportan 19.84% inferiores (S/ 330.14 millones; S/ 411.83 millones a diciembre del 2019), netos de ingresos por diferencia cambiaria por S/ 33 mil. A diciembre del 2020 la Financiera reporta ingresos devengados cobrados por la cartera reprogramada por S/ 8.31 millones, S/ 14.25 millones por cobrar y S/ 14.31 millones de intereses percibidos.

Al cierre del 2020, los gastos financieros ascendieron a S/ 47.29 millones (S/ 46.14 millones a diciembre del 2019; +2.48%), debido a mayor carga de adeudos.

El desempeño que presentan las operaciones de Efectiva a diciembre del 2020, determinó un margen operacional de 85.69%, inferior al registrado por la Financiera respecto a los dos últimos periodos anteriores.

Los: (i) ingresos por servicios financieros por la venta de seguros (S/ 27.07 millones; S/ 31.50 millones a diciembre del 2019); (ii) los gastos de consorcio (S/ 17.66 millones; S/ 28.52 millones a diciembre del 2019) en correspondencia con el menor aporte a los negocios *retail* debido al escenario excepcional que se enfrenta por el estado de emergencia y cierre temporal de locales; (iii) los gastos de apoyo (administración + depreciación + amortización) ascendentes a S/ 107.59 millones (S/ 127.10 millones a diciembre del 2019) debido a recortes de gastos no esenciales, renegociación de contratos con proveedores, optimización de procesos, reducción de gastos variables, renegociación de comisiones y empleo de recursos tecnológicos orientados a la eficiencia; y (iv) la venta de cartera (ganancia de S/ 265 mil); determinaron una generación de recursos totales ascendente a S/ 183.36 millones (S/ 233.09 millones a diciembre del 2019) cubrió las exigencias de provisiones (S/ 179.27 millones), así como egresos por impuesto a la renta de S/ 1.97 millones, generando una utilidad neta de S/ 2.12 millones (S/ 55.10 millones a diciembre del 2019).

Los niveles de rentabilidad de la Financiera se presentaron inferiores respecto a los obtenidos en periodos anteriores en correspondencia con los resultados del periodo, manteniéndose competitivos en relación al promedio del sistema, medidos tanto, respecto a capital, como a activos productivos.

En cuanto a los indicadores de eficiencia operacional, debido a la paralización de funciones y a posteriores acciones adoptadas para el control de costos en el reinicio de sus actividades, sus indicadores se asemejan a los del promedio del sistema de Financieras, lo que en periodos pasados no ocurría debido a que la gestión de cobranza de Efectiva es preventiva y correctiva, siendo por ello poco comparable respecto a otras instituciones en el sistema de empresas financieras.

**Indicadores de Rentabilidad y Eficiencia Operativa**

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
<b>Rentabilidad</b>						
Utilidad Neta/Ing.Financieros	11.28%	13.38%	0.64%	12.89%	13.91%	-7.16%
Mg.Operc.Financ./Ing.Financieros	89.78%	88.77%	85.69%	82.80%	83.99%	82.61%
Resul. Operac. neto / Activos Prod.	22.82%	23.97%	17.28%	10.00%	10.77%	11.34%
Resul. Operac. neto / Capital	135.62%	141.54%	85.94%	77.50%	83.72%	75.32%
Utilidad Neta / Activos Prod.	4.75%	5.44%	0.20%	2.76%	3.01%	-1.88%
Utilidad Neta / Capital	28.23%	32.12%	0.98%	21.41%	23.40%	-12.49%
<b>Eficiencia Operacional</b>						
Gtos. Apoyo y Deprec./ Activos Produc.	13.80%	12.55%	10.05%	9.95%	9.86%	9.62%
Gtos. Apoyo y Deprec./ Colocac. Vigentes	13.92%	12.75%	11.19%	10.22%	10.15%	10.01%
Gtos. Apoyo y Deprec./ Utilid. Oper. Bruta	37.68%	34.49%	36.81%	49.82%	47.83%	53.11%
Gtos. Personal / Activos Produc.	8.94%	8.00%	6.69%	5.35%	5.32%	5.07%
Gtos. Personal / Util. Oper. Bruta	24.42%	21.99%	24.16%	26.79%	25.83%	28.00%
Gtos. Generales / Activos Produc.	4.34%	3.89%	3.26%	4.16%	4.16%	4.13%
Gtos. Generales / Util. Oper. Bruta	11.86%	10.70%	11.94%	20.82%	20.20%	22.81%
Gtos. Personal / No. de Empleados (MS/)	59.02	58.52	54.92	59.49	60.59	61.40
Gtos. Generales / No. de Agencias (MS/)	196.40	207.54	193.82	817.18	900.21	864.19

## 5. Gestión de Riesgos

La Gerencia de Riesgos se constituye como un órgano de línea, dentro de la estructura organizacional de la institución. De acuerdo con el Manual de Organización y Funciones (MOF), la Gerencia de Riesgos se encarga de definir la metodología para la identificación y la administración de riesgos correspondientes a las actividades de la Financiera, así como para elaborar informes y documentos que permitan un control de los diversos riesgos, en el marco de la Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS N° 037-2008).

Es responsabilidad de la Gerencia de Riesgos elaborar y actualizar, las políticas y los procedimientos que permiten regular las operaciones de la institución, siendo también responsable de verificar el cumplimiento de dichas normas, así como de efectuar una revisión permanente de las mismas, en el Comité de Riesgos. Este Comité sesiona mensualmente y está conformado por un Director, el Gerente General y el Gerente de Riesgos.

La Gerencia de Riesgos, cuenta con un equipo especializado, que soporta el Sistema de Gestión Integral de Riesgos (SGIR), dividido en: (i) la Subgerencia de Riesgos, que lidera las Jefaturas de Riesgo Operacional, de Riesgo de Portafolio, de Riesgo Crediticio, y de Riesgo Financiero y Regulatorio; (ii) la Subgerencia de Big Data y Analítica, encargada de elaborar modelos de decisión o proyecciones, a partir de la información estadística con que cuente; (iii) la Subgerencia de Admisión y Seguimiento de Riesgos; y (iv) la Jefatura de Seguridad de la Información.

El área se encuentra actualmente adecuándose a lo dispuesto en la Resolución SBS Nro. 272, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos.

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

Financiera Efectiva mantiene una política conservadora para la evaluación y el otorgamiento de créditos, empleando para ello indicadores asociados a riesgo crediticio, que incluye un sistema de alertas tempranas, niveles de acceso, desempeño, sobreendeudamiento y rentabilidad del portafolio; así como indicadores de calidad de cartera por cosechas a 3 y a 6 meses (por segmento, por campaña, tipo de ingresos, cobertura, entre otros). También lleva a cabo el mejoramiento continuo de los modelos de admisión (predictibilidad y admisión) y del modelo de control de sobreendeudamiento (auditado por un consultor externo, para el correcto cálculo de fórmulas y procedimientos). La Financiera emplea la denominada Cuota Máxima de Endeudamiento (CME) y el Límite Máximo de Endeudamiento (LME), como herramientas para determinar el monto máximo a financiar en base a un porcentaje del ingreso disponible de cada cliente, considerando la capacidad del cliente para afrontar deudas que tiene en el sistema financiero.

La CME está asociada a la definición de una base de datos actualizada periódicamente, la cual permite conocer las características del mercado objetivo de la institución, a fin de asignar una cuota máxima de endeudamiento en función a

variables precisas. Ello viene siendo perfeccionado con la reciente implementación de un nuevo motor de reglas de decisión en base a modelos de perfilamiento de riesgos que contribuyen a una mejor evaluación de clientes. Desde junio del 2018, Efectiva cuenta con el Modelo Score de Cobranzas y Optimización con variables de endeudamiento, necesarias para llevar a cabo la cobranza preventiva, en casos de clientes de mayor riesgo.

La gestión de cartera se lleva a cabo por tramos divididos en periodos de 30 días con gestión especializada para cada tramo. Ello está acompañado por el programa de incentivos al personal de negocio y a los gestores de cobranzas, alineados con sus respectivos objetivos.

Efectiva ha diseñado un modelo de primas que permite definir cuantitativamente la probabilidad de no recuperar un crédito, a fin de establecer precios diferenciados por mercado, de acuerdo con el riesgo asumido.

En lo que respecta a riesgo crediticio cambiario, la Financiera tiene exposición mínima, considerando que casi el íntegro de su cartera se encuentra denominada en moneda nacional.

En el marco de la coyuntura actual, derivada de la pandemia del COVID-19, la Financiera tomó acciones de contención para evitar un mayor deterioro de cartera con: (i) ajuste de las políticas de riesgos; (ii) endurecimiento en los procesos de desembolso; y (iii) generación de un ritmo controlado en la colocación.

#### b. Gestión del Riesgo de Mercado

(Res. SBS N° 4906-2017)

Financiera Efectiva cuenta con un Manual de Políticas y de Procedimientos para la Administración de los Riesgos de Mercado y de Liquidez, cuyo objetivo es reducir la exposición de la empresa ante cambios en el entorno, en función a las variaciones de la tasa de interés, del tipo de cambio y de liquidez. Dicho Manual, aprobado por el Directorio de la institución, es actualizado y revisado periódicamente, a fin de mantenerlo adecuado a las exigencias operativas.

La Gerencia de Riesgos presenta periódicamente informes sobre los diversos riesgos de mercado a los que se encuentra expuesta la institución, contando actualmente con reportes que permiten un adecuado manejo de los riesgos de mercado.

Para identificar los riesgos de mercado, la Gerencia de Riesgos, mide y valoriza las posiciones afectas a este riesgo, incluyendo el análisis retrospectivo del peor escenario futuro, evaluando el ajuste y los pronósticos de los modelos internos.

La Gerencia de Riesgos se encarga de calcular la brecha entre activos y pasivos, sensibles a la variación de tasas de interés, permitiendo asegurar la cobertura de las provisiones.

Respecto a posiciones afectas a riesgo cambiario, la exposición es mínima, debido a que la composición mayoritaria de la cartera es en moneda nacional. Al 31.12.2020 Efectiva mantiene posiciones de sobreventa en moneda extranjera equivalente a 0.19% encontrándose dentro del límite regulatorio (máximo 10% del patrimonio efectivo).

#### c. Gestión de Riesgo de Liquidez

(Res. SBS N° 9075-2012)

La Gerencia de Administración y Finanzas es la responsable del manejo de la liquidez a través del Área de Tesorería, mientras que la Gerencia de Riesgos se encarga de su evaluación permanente.

El monitoreo está enfocado en mantener una adecuada disponibilidad de fondos prestables de acuerdo a sus requerimientos, así como en el oportuno cumplimiento de las obligaciones con terceros. La Gerencia de Riesgos es responsable de presentar al Directorio informes periódicos de riesgo de mercado y de liquidez.

De acuerdo con los objetivos estratégicos de financiamiento, se viene llevando a cabo en base a canales tradicionales de fondeo (adeudos y depósitos a plazo), así como por su participación activa en el mercado de capitales.

Con la declaratoria del estado de emergencia, la Financiera decidió mantener recursos líquidos para contingencias, fortaleció los depósitos a plazo, activó líneas de fondeo con bancos y amplió la línea que mantiene con COFIDE y activó la línea con el Fondo Crecer por S/ 0.9 millones.

Efectiva cuenta con la opción de repos de cartera con el BCRP, en caso requiera mayores recursos de liquidez.

A diciembre del 2020, Efectiva cuenta con un importante ratio de liquidez promedio mensual en moneda nacional (67.22%), cumpliendo ampliamente con los niveles legales e internos (8% y 12%, respectivamente). El ratio de liquidez promedio mensual en moneda extranjera es 575.95%, debido a que se registran pocos pasivos de corto plazo en moneda extranjera.

En base a criterios conservadores, Efectiva ha establecido límites internos en moneda nacional y en moneda extranjera de 12% y 25%, respectivamente.

En referencia a los ratios de cobertura de liquidez (RCL), a diciembre del 2020, Efectiva presenta ratios de cobertura de liquidez en moneda nacional y en moneda extranjera de 260% y de 137% respectivamente. Como límite interno, el RCL de Efectiva establecido es de 108% (límite regulatorio de 100%).

En cuanto al ratio de concentración de pasivos, a diciembre del 2020 los 10 y 20 principales depositantes concentran 11% y 15% del total de los depósitos, respectivamente (7% y

12% al cierre del 2019) dentro de los límites internos establecidos.

La Financiera cuenta con diversas estrategias en caso se presente un evento de iliquidez a partir de: (i) la disposición de líneas con bancos y con COFIDE; (ii) la participación en subastas públicas; (iii) la obtención de depósitos de Tesorería; (iv) participación en operaciones de reportes con el BCRP; (v) la utilización de facilidades crediticias del Gobierno Central; (vi) acceso al mercado de capitales para operaciones de corto plazo; (vii) venta de activos líquidos.

#### d. Gestión de Riesgo Operacional

(Res. SBS N° 2116-2009)

Efectiva cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos para la Administración del Riesgo Operacional, actualizado periódicamente, así como con los resultados del proceso de evaluación integral del riesgo operacional. La metodología de Efectiva está alineada al marco del estándar de gestión de riesgos COSO ERM, apoyándose también en el Estándar Australiano (ASNZS ISO 31000: 2009).

La Gerencia de Riesgos, a través de la Jefatura de Riesgo Operacional y de un equipo de analistas, controla y monitorea los riesgos operacionales que enfrenta Efectiva. Para ello se han definido matrices de identificación y de control de riesgo para cada proceso principal de la institución, con niveles definidos por el Directorio.

El Área de Riesgo Operacional elabora boletines mensuales, a fin de promover una adecuada cultura de riesgos para todo el personal de la Financiera, lo que es apoyado por información disponible en la intranet.

A junio del 2020, el Área de Riesgos cumplió con las actividades programadas establecidas en su Plan de Trabajo, lo que incluyó: (i) la emisión de los informes mensuales derivado de las actividades ejecutadas en el periodo por la gestión del riesgo operacional, seguridad de la información y continuidad del negocio; (ii) los planes de acción de Riesgo Operacional; (iii) el registro de la base de eventos de pérdida; (iv) el seguimiento de los indicadores claves de riesgos; (v) las capacitaciones en riesgo operacional al personal vía correo e intranet, que en una próxima etapa serán gestionadas a través de la plataforma E-Learning; y (vi) la ejecución de un Plan de Acción en mejora de la gestión del riesgo operacional, a fin de superar debilidades detectadas por la SBS.

El 28 de octubre del 2015, la SBS aprobó la autorización del uso del Método Estándar Alternativo para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional (Resolución SBS N°6466-2015-SBS), autorización que fue revalidada en el 2017, hasta el 30.09.2018, aplicándose a junio del 2018 S/ 7.04 millones de requerimiento patrimonial adicional, indicando la reguladora, los criterios y las acciones

a aplicar, a fin de lograr un adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

El 15 de noviembre del 2018, la SBS remitió el Oficio N° 40537-2018 autorizando a la Financiera, para el uso del método Estándar Alternativo hasta el 30 de setiembre del 2020 (periodo extendido al 2021 al considerar la coyuntura actual).

Dicho Oficio indica a la vez, que se mantiene el requerimiento adicional del 25%, considerando que la Gestión de la Continuidad del Negocio, cuenta con un nivel de cumplimiento parcial, por lo que se han iniciado actividades complementarias tendientes a reforzar los criterios del estándar.

Lo anterior determinó que la Financiera, aplicara en diciembre del 2018, S/ 7.91 millones de requerimiento patrimonial adicional, a diciembre del 2019 por S/ 9.88 millones, y a diciembre del 2020 por S/ 10.79 millones.

#### e. Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (Res. SBS N° 4705-2017)

Desde octubre de 2012, la Oficialía de Cumplimiento (OC) está bajo responsabilidad de un funcionario de nivel gerencial, quien realiza sus funciones en forma exclusiva. El 13.03.2018 se elevó el cargo a Oficial de Cumplimiento Corporativo, luego de identificarse la necesidad que se implemente el Sistema PLAFT a las empresas Motocorp y Motocorp de la Selva. El 15.12.2020 el Directorio designó un nuevo Oficial de Cumplimiento, quien cuenta con una persona a su cargo.

Efectiva cuenta con el Código de Conducta y con el Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos, el cual es entregado a todos los trabajadores, con una capacitación sobre los objetivos y los cuidados que se debe tener para la detección oportuna de operaciones inusuales y/o sospechosas.

El Manual de Políticas y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos tiene como principal objetivo establecer políticas para la prevención del lavado de activos, según los procesos de las operaciones que Financiera Efectiva está autorizada a efectuar. Se incluye el dar a conocer los procedimientos de registro y de comunicación de transacciones, y la revisión del sistema de prevención, en el marco de las responsabilidades y de las funciones previstas según las instancias orgánicas establecidas en el MOF.

A partir del mes de junio del 2013, la Financiera no lleva a cabo exclusiones de clientes del registro de operaciones.

A diciembre del 2020 el Plan de Trabajo alcanzó un nivel de cumplimiento de 83% enfocado en atender: (i) la emisión de informes de riesgo LA/FT para nuevos productos: Reactiva, Electro-Ecommerce y Crédito Efectivo-cambio modalidad de desembolso; (ii) gestión y estadística de señales de alerta;

(iii) informe de operaciones inusuales, que en el año 2020 comprometió recursos por S/ 25.67 millones; (iv) envío de ROS a la UIF; (v) seguimiento a las recomendaciones hechas por la SBS, Auditoría Interna y Auditoría Externa; (vi) participar en el proyecto de implementación del Bantotal, cambio de Core; (vii) capacitaciones relativos a la prevención de LA/FT; y (viii) modificaciones en las normativas internas respecto al Sistema de Prevención de LA/FT.

f. Gestión del Riesgo País

(Res. SBS N° 7932-2015)

Financiera Efectiva no se encuentra expuesta al riesgo país, pues sus clientes, fundamentalmente personas naturales, tienen su ámbito de acción en el Perú.

g. Gestión de Conducta de Mercado

(Res. SBS No. 3274-2017)

En el marco del Plan de Adecuación a la Res. SBS N° 3274-2017 Efectiva cuenta con la Oficialía de Conducta de Mercado, dependiente del Área Legal, y responsable de la evaluación y de la verificación de la aplicación de políticas y

de procedimientos que aseguren la adecuada Conducta de Mercado de la Financiera.

El Área de Conducta de Mercado lleva a cabo un Plan de Trabajo que incluye las siguientes actividades: (i) implementación de los lineamientos establecidos en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado; (ii) capacitaciones al personal encargado de la supervisión de la red de oficinas; y (iii) emisión de informes de reclamos. Respecto a la gestión de reclamos, a diciembre del 2020, se han atendido 4,321 reclamos, 4.08 veces lo gestionado en el 2019. Del total de reclamos atendidos, 56.95% de ellos fueron resueltos a favor de los clientes.

Los reclamos están relacionados principalmente con: operaciones no reconocidas, cobros indebidos por intereses, transacciones no procesadas o mal realizadas y por inadecuada atención al usuario. El tiempo promedio de solución de reclamos es inferior a 30 días calendario.

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

- La capacidad y la experiencia de su plana gerencial, con logros en términos de colocaciones y de depósitos.
- El compromiso de sus accionistas, reafirmado con la capitalización de utilidades, y niveles de solvencia traducido en el ratio de capital global de 20.15% a diciembre del 2020.
- La Financiera forma parte de un dinámico grupo empresarial especializado en el comercio de electrodomésticos, motos y productos afines, generando sinergias y eficiencias operativas.
- Estrategia de negocio orientada a diversificar su portafolio de productos generan colocaciones diferentes a las relacionadas con las *retailers* vinculadas.
- La ejecución de su Plan Estratégico, hacia su transformación digital, tanto operativa, como comercial.
- Amplia cobertura geográfica, a través de 180 oficinas distribuidas en todas las regiones del país.
- Refuerzo en áreas de control, en gestión de cartera y de cobranzas.

**Riesgos**

- Niveles de morosidad con tendencia creciente y relativamente controlada, obligando a la Financiera a la constitución de mayores provisiones, lo cual no muestra el deterioro real considerando las acciones de congelamiento de cartera y reprogramación, según lo dispuesto en el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS así como sus ampliatorias y modificatorias.
- Posibilidades de enfrentar escenarios de sobreendeudamiento en segmentos objetivo.
- Alta correlación entre la actividad de la Financiera con el desempeño de ciclos económicos en el país, podría afectar el flujo normal del negocio.

## DETALLE DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS CLASIFICADOS

<b>Denominación:</b>	<b>Depósitos a Corto Plazo</b>
<b>Monto:</b>	S/ 245.30 millones

<b>Denominación:</b>	<b>Depósitos a Largo Plazo</b>
<b>Monto:</b>	S/ 270.39 millones

<b>Denominación:</b>	<b>Primer Programa de Certificados de Depósito Negociables de Financiera Efectiva S.A.</b>
<b>Moneda:</b>	Soles y/o Dólares Americanos.
<b>Clase:</b>	Nominativos, indivisibles, libremente negociables, representados por anotaciones en cuenta en CAVALI S.A. I.C.L.V.
<b>Tipo de Oferta:</b>	Oferta Pública.
<b>Monto del Programa:</b>	Hasta por un máximo en circulación de S/ 150'000,000.00 (doscientos millones de soles o su equivalente en dólares americanos).
<b>Vigencia del Programa:</b>	El Programa tendrá una vigencia de seis (06) Años contados a partir de la fecha de su inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores de la SMV, de acuerdo con lo dispuesto por las Normas Aplicables.
<b>Valor nominal:</b>	Establecido en el Acto Complementario.
<b>Emisiones y Series:</b>	Se podrán efectuar una o más emisiones o series.
<b>Plazo de los valores:</b>	Valores emitidos al interior de cada Emisión, los cuales no podrán tener un plazo mayor a trescientos sesenta y cinco (365) días.
<b>Tasa de interés:</b>	La Tasa de Interés o el rendimiento aplicable a los Certificados de Depósito Negociables de cada una de las Series o Emisiones a emitir en el Programa será definido en el Prospecto Marco y en sus respectivos complementos.
<b>Destino de los Recursos:</b>	Los recursos obtenidos de la colocación de los Certificados de Depósito Negociables emitidos en el marco del Primer Programa de Certificados de Depósitos Negociables de Financiera Efectiva serán destinados en su integridad a la realización de colocaciones a corto plazo, en sus diversas modalidades, en el marco del giro del negocio financiero del Emisor.
<b>Opción de Rescate:</b>	El Emisor podrá rescatar los Certificados de Depósito Negociables, de acuerdo con lo señalado en el artículo 330 de la Ley General, siempre que se respete lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley del Mercado de Valores.
<b>Agente Colocador:</b>	Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.
<b>Entidad Estructuradora:</b>	Credicorp Capital Servicios Financieros S.A.
<b>Agente de Pago:</b>	Establecido en el Acto Complementario.
<b>Garantía Genérica:</b>	Genérica sobre el patrimonio del Emisor.
<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>Emisiones</b>	<b>Monto Colocado</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Plazo</b>	<b>Tasa de Interés</b>	<b>Situación</b>
Primera Emisión Serie A	S/ 43,286,000	03/05/2019	360 días	5.25000%	Vencido
Segunda Emisión Serie A	S/ 40,000,000	16/12/2020	360 días	1.34375%	Vigente

<b>Denominación:</b>	<b>Segundo Programa de Bonos Corporativos de Financiera Efectiva</b>
<b>Moneda:</b>	Nuevos Soles
<b>Monto del Programa:</b>	Hasta por un máximo de S/ 200'000,000
<b>Vigencia del Programa:</b>	El Programa tendrá una vigencia de seis (06) Años contados a partir de la fecha de su inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), de acuerdo con lo dispuesto por las Normas Aplicables.
<b>Emisiones y Series:</b>	Se podrá efectuar una o más Emisiones bajo el Programa, y cada una puede contar con una o más series a ser definidos en los correspondientes Contratos Complementarios, y serán informados a la SMV y a los inversionistas a través de los respectivos Prospectos Complementarios y Avisos de Oferta.
<b>Valor Nominal:</b>	A ser establecido en su oportunidad para cada emisión del presente Programa por las personas facultadas por el Emisor, y que constará en los Contratos Complementarios e informado a los inversionistas y a la SMV a través del Prospecto Complementario y del Aviso de Oferta respectivos.
<b>Clase:</b>	Bonos corporativos, nominativos e indivisibles, representados por anotaciones en cuenta en CAVALI ICVL S.A.
<b>Tipo de Oferta:</b>	Pública y/o Privada, según se defina en el respectivo Contrato Complementario y Prospecto Complementario.
<b>Tasa de Interés:</b>	La tasa de interés de los Bonos podrá ser: (i) fija, (ii) variable, (iii) sujeta a la evolución de un indicador; o, (iv) cupón cero (“descuento”).
<b>Amortización/ Redención del Principal:</b>	El principal será amortizado parcialmente en las fechas de vencimiento y/o íntegramente en la fecha de redención, según se establezca en los respectivos Contratos y Prospectos Complementarios y será informando en los Aviso de Oferta.
<b>Agente de Pago:</b>	Es CAVALI ICVL S.A.
<b>Entidad Estructuradora:</b>	Credicorp Capital Servicios Financieros S.A.
<b>Agente Colocador:</b>	Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.
<b>Representante de Obligacionistas:</b>	Es Banco Interamericano de Finanzas S.A.
<b>Garantías:</b>	Los Bonos no tendrán garantías específicas y estarán garantizados en forma genérica con el patrimonio del Emisor. Sin embargo, cada una de las Emisiones podrá contar con garantías específicas de acuerdo a lo establecido en los Contratos Complementarios.
<b>Destino de los Recursos:</b>	Los recursos captados por las Emisiones que se realicen en el marco del Programa serán destinados a financiar operaciones crediticias propias del giro del negocio del Emisor, sustitución de pasivos u otros fines corporativos, según se establezca en el Contrato Complementario y Prospecto Complementario correspondientes.
<b>Opción de Rescate:</b>	De ser el caso, la opción de rescatar los Bonos en forma anticipada total o parcialmente será especificada para cada Emisión en los respectivos Prospectos Complementarios y Contratos Complementarios o de acuerdo a lo establecido en el artículo 330 de la Ley General.
<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>Primera Emisión</b>	<b>Monto Colocado</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Plazo</b>	<b>Tasa de Interés</b>	<b>Situación</b>
Serie A	S/ 70'000,000	19/10/2018	4 años	7.21875%	Vigente

## Simbología

### Fortaleza Financiera

**A:** Corresponde a instituciones con una sólida fortaleza financiera. Esta categoría agrupa a las principales instituciones del sistema financiero y del sistema de seguros, que cuentan con un sólido reconocimiento en el mercado, solidez en sus principales indicadores financieros y un entorno muy 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 Efectiva S.A.
- Grupo EFE
- 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.