

**INFORME DE CLASIFICACIÓN DE RIESGO**

**Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.**

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

Analista: Mariena Pizarro  
mpizarro@class.pe

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa ("Caja Arequipa") es una institución financiera cuyo único accionista es la Municipalidad Provincial de Arequipa, enfocada en brindar financiamiento a pequeñas y microempresas, así como en proporcionar créditos de banca personal.

Su principal mercado se encuentra en la Región Arequipa, donde a diciembre del 2020 colocó 30.31% de su cartera y ha captado 59.27% de sus depósitos, teniendo presencia a nivel nacional en base a un sostenido proceso de expansión y de ampliación de canales, tanto tradicionales, como modernos y digitales.

La Caja mantiene la primera posición en el conjunto de cajas municipales, con 21.38% de la cartera de colocaciones directas, 20.02% de los depósitos y 20.53% del patrimonio conjunto en este subsistema. Si se considera a todas las entidades del sistema financiero dedicadas al segmento de microfinanzas, la Caja Arequipa ocupa la segunda posición en el mercado (después de Mibanco).

**Clasificaciones Vigentes**

Información financiera al:	Anterior <sup>1/</sup> 30.06.2020	Vigente 31.12.2020
Fortaleza Financiera	<b>B+</b>	<b>B+</b>
Depósitos de Corto Plazo	<b>CLA-1-</b>	<b>CLA-1-</b>
Primer Programa de Certificados de Depósito Negociables	<b>CLA-1-</b>	<b>CLA-1-</b>
Depósito de Largo Plazo	<b>A+</b>	<b>A+</b>
Primer Programa de Emisión de Bonos Corporativos <sup>2/</sup>	<b>A+</b>	<b>A+</b>
Primera Emisión de Bonos Subordinados <sup>2/</sup>	<b>A</b>	<b>A</b>
Perspectivas	<b>Estables</b>	<b>Estables</b>

1/ Sesión de Comité del 25.09.2020. 2/ Sesión de Comité del 25.11.2020

**FUNDAMENTACION**

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas a Fortaleza Financiera y a los instrumentos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa se fundamentan en:

- Su sólida posición de mercado, al ocupar el primer lugar en el conjunto de cajas municipales y la segunda posición al considerar a todas las entidades especializadas en microfinanzas que operan en el sistema financiero nacional.
- El enfoque de sus operaciones hacia créditos para pequeñas y microempresas, en función a su apetito y tolerancia de riesgo, así como de rentabilidad esperada.
- El crecimiento sostenido de su cartera de colocaciones, impulsado por su expansión a nivel nacional y por sus esfuerzos en profundización de mercados, y en el ejercicio 2020, por su importante participación en los Programas con garantías del Gobierno (Reactiva Perú y FAE MYPE 1 y 2).
- Las medidas prudenciales en cuanto a gestión de liquidez y de riesgo de crédito que se han ejecutado para enfrentar el impacto de la crisis financiera y social generada por el Estado de Emergencia Nacional decretado a raíz de la pandemia del Covid-19.
- Su favorable situación financiera, que a pesar de la contracción de ingresos financieros, ha permitido cubrir

las provisiones requeridas por deterioro de cartera, incluso voluntarias.

- Las medidas de fortalecimiento patrimonial realizadas: incorporación de un socio estratégico (aún en proceso), emisión de bonos subordinados, y aplicación del Método ASA desde marzo del 2021.

**Principales Indicadores financieros**

En miles de Soles

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
Total Activos (incl.Contingentes)	5,494,913	6,206,673	7,028,721
Colocaciones Brutas	4,699,364	5,276,947	5,655,818
Pasivos exigibles	5,854,135	6,609,178	7,783,969
Patrimonio	695,848	781,016	816,216
Resultado Operac. Bruto	796,081	878,435	789,270
Gastos de apoyo y deprec.	(435,391)	(466,838)	(448,641)
Provisiones por coloc.	(170,786)	(191,994)	(276,040)
Resultado neto	127,006	138,797	35,311
Cartera atrasada / Coloc. Brutas	4.55%	4.71%	3.20%
Morosidad Global	6.67%	6.54%	5.91%
Cobertura Global de Provisiones	-8.44%	-7.94%	-30.99%
Ratio de Capital Global	14.01%	14.36%	16.19%
Fondos Disponibles / Act.Totales	11.53%	12.02%	13.40%
Posición cambiaria	-0.03	-0.18	-0.09
Resul. operac. neto/Activos prod.	7.25%	7.31%	5.32%
Resul.neto/Activos prod.	2.55%	2.46%	0.55%
ROE	18.25%	17.77%	4.33%
Gastos de apoyo/Act.prod.	8.75%	8.29%	7.01%
Ranking en Cartera Bruta	1/12	1/12	1/12
Ranking en depósitos	1/12	1/12	1/12
N° de empleados	3,861	4,183	3,941
N° de oficinas	158	180	181

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.

- Las sinergias que se obtendrían con la próxima incorporación de un socio estratégico en cuanto a gobierno corporativo, soporte técnico y desarrollos digitales.
- Sus políticas de gestión de riesgo, que le han permitido mitigar el impacto de la pandemia en su cartera, principalmente por el importante monto de cartera reprogramada con tendencia decreciente.
- Su estructura de liquidez, fondeo y gestión de contingencias.

Las categorías de clasificación de riesgo asignadas también toman en cuenta factores negativos como:

- Las limitaciones propias de una entidad con un accionista que pertenece al sector público, principalmente en cuanto a su fortalecimiento patrimonial, situación que se afecta por el menor nivel de capitalización ante la reducción en los resultados netos.
- El menor dinamismo económico nacional y la lenta recuperación de la economía, que afecta la demanda de créditos y la capacidad de pago de la población.
- La contracción en los márgenes financieros, relacionada con el desempeño del sistema financiero en general, que puede ajustar su capacidad de constitución de provisiones y el fortalecimiento de su solvencia.
- El potencial sobreendeudamiento de sus clientes, teniendo en cuenta la situación de competencia en el mercado, en especial en la clientela microfinanciera.
- La incertidumbre sobre el futuro desempeño de la cartera de créditos, dado el importante monto de cartera reprogramada (43.25% del total a diciembre del 2020), y la postergación de los castigos de cartera atrasada.
- El riesgo político y reputacional producto de las propuestas que se discuten en el Congreso que podría afectar la sostenibilidad del sistema microfinanciero en general, agregado a los resultados de las próximas elecciones generales.

Caja Arequipa inició operaciones en la ciudad de Arequipa en el año 1986, para luego ampliar paulatinamente su presencia en todas las regiones del país, no solo con agencias, sino también con canales no tradicionales y digitales. La coyuntura generada por la pandemia y por el Estado de Emergencia Nacional, ha acelerado el desarrollo de sus aplicativos digitales, ya sea para créditos, depósitos o como herramientas del área de negocios, con creciente participación de las operaciones digitales en los negocios de la institución.

La Caja se ha consolidado en el primer lugar dentro del conjunto de cajas municipales, y considerando todas las instituciones enfocadas en microfinanzas a nivel nacional,

ocupa el segundo lugar (luego de Mibanco), con una participación cercana a 10% de la cartera de créditos. Este posicionamiento se ha logrado en base a su continua expansión geográfica, ya sea en nuevos mercados o profundizando en los que opera, lo que le ha permitido un continuo incremento en el número de clientes atendidos. En el periodo 2015- 2019, Caja Arequipa registró un crecimiento promedio anual de 13.32% en sus colocaciones, con enfoque estratégico en la atención a clientes de pequeña y microempresas.

Al cierre del 2020, se registró un saldo de cartera de S/ 5,655.82 millones, con un crecimiento de 7.18% respecto al periodo anterior, impulsado por las colocaciones de créditos con recursos de Programas del Gobierno, similar a lo registrado en el sistema financiero en general.

El saldo de colocaciones de los Programas Reactiva Perú y FAE MYPE 1 y 2 a diciembre del 2020 fue de S/ 618.91 millones, sobre una base de 56.9 mil clientes. De no haber ofrecido este tipo de créditos, la cartera de la Caja se hubiera contraído en 4.55% por el menor dinamismo de la economía y por la paralización temporal de las actividades económicas, lo que generó menor demanda de créditos, agregado también a una política de créditos más conservadora y restrictiva.

Caja Arequipa ha aplicado las distintas medidas permitidas por los reguladores, como la reprogramación de cartera y la suspensión de conteo de días de atraso entre marzo y agosto del 2020, en línea con lo observado en el sistema financiero.

Ello plantea cierto rezago en el deterioro de la cartera, que aún no refleja la real capacidad de pago de los clientes, pues aún se tienen créditos con periodos de gracia vigente (incluyendo los de los Programas del Gobierno), y la cartera no cumple con las condiciones para ser considerada para ser castigada.

Para enfrentar el riesgo de deterioro de cartera, la Caja ha reenfocado sus políticas de seguimiento y de recuperaciones, a la vez que ha constituido provisiones adicionales por cobertura de riesgo (con un saldo de S/ 107.10 millones de provisiones voluntarias a diciembre del 2020).

En este sentido, si bien se observa una contracción de los indicadores de morosidad a niveles históricamente bajos (mora básica de 3.20% y global de 5.91%), menores que el promedio de cajas municipales, existe alta incertidumbre sobre el desempeño futuro de la calidad de la cartera. Ello requerirá mayor constitución de provisiones, por lo que la Caja continuará constituyendo provisiones voluntarias durante el ejercicio 2021.

No obstante, la contracción de sus márgenes financieros afectará los resultados netos de la Caja, como ha sucedido

en el ejercicio 2020 (en que la utilidad neta se redujo en 74.56% respecto al ejercicio 2019), lo cual a su vez afecta el fortalecimiento patrimonial a través de la capitalización de utilidades, principal fuente de incremento de capital social de la Caja.

Por ello, la Caja está tomando diversas medidas de fortalecimiento patrimonial, entre las cuales están: (i) la incorporación como socio estratégico de Rabobank, banco privado holandés con operaciones a nivel mundial especializado en el sector agropecuario, lo que se encuentra en etapa final de negociaciones y aprobación por los órganos de dirección de la Caja; (ii) la emisión de deuda subordinada en diciembre del 2020, por S/ 57.4 millones; y (iii) la solicitud para aplicar el Método Estándar Alternativo – ASA para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo operacional (aprobada el 18 de marzo del 2021, por un plazo de 2 años).

A diciembre del 2020, el ratio de capital global se ubicó en 16.19%, superior a lo registrado en promedio en los últimos años (14.4%), gracias a la aplicación a patrimonio del íntegro de los resultados del ejercicio 2019, a la recomposición de su cartera, y a la emisión de deuda subordinada.

Caja Arequipa mantiene una estructura de fondeo de buena diversificación y adecuado costo financiero, conformado principalmente por captaciones de depósitos del público, principalmente de personas naturales. En este sentido, destaca su posicionamiento en la Región Arequipa, su principal zona de influencia, en donde captó 59.27% de sus depósitos totales registrados a diciembre del 2020, lo que la ubica como la segunda entidad en captaciones en el conjunto de entidades financieras que operan en esta región (con 24.29% de los depósitos totales).

La Caja mantiene una holgada posición de liquidez, incluso mayor en los últimos meses por la estrategia aplicada para afrontar la coyuntura actual.

Adicionalmente, cuenta con líneas de crédito disponibles y con la posibilidad de realizar operaciones de reporte de cartera de créditos con el BCRP para obtener liquidez, por montos que en conjunto representan más de 5 veces el saldo actual de adeudados.

## **PERSPECTIVAS**

Las perspectivas de las categorías de clasificación de riesgo asignada a Caja Arequipa son estables, sustentado en su posición de mercado, el sostenido crecimiento de sus colocaciones de los últimos años, la diversificación de sus operaciones, la calidad de su cartera crediticia, la estabilidad de sus indicadores, y su estructura financiera.

El sistema financiero en general enfrenta una fuerte incertidumbre sobre el desempeño futuro de la cartera de créditos, y dependerá del comportamiento real de los créditos reprogramados y con periodos de gracia vigente.

Ello podría ajustar los indicadores de morosidad y necesitar provisiones adicionales, lo cual podría presionar los resultados netos de la Caja, por lo que está aplicando acciones que buscan mitigar los impactos de la pandemia.

El mercado enfrenta menor dinamismo, una lenta recuperación, y podría verse impactado aún ante posibles cambios en la regulación y en las disposiciones de la SBS, así como en las consecuencias determinadas por el periodo de Estado de Emergencia decretado por el Gobierno Central, con la posibilidad de nuevas medidas de aislamiento, la demora en el proceso de vacunación, y los resultados de las próximas elecciones generales.

## 1. Descripción de la Empresa

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. (en adelante “Caja Arequipa” o “Caja”) inició operaciones en marzo de 1986, en el marco de la legislación para la creación de cajas municipales, con el objeto de atender a la población que no accedía a fuentes financieras tradicionales. La Caja inicio sus operaciones en la ciudad de Arequipa y fue expandiendo progresivamente sus operaciones a nivel nacional, contando hoy con presencia en todas las regiones del país. Esto le ha permitido consolidarse como la principal caja municipal y la segunda institución enfocada en microfinanzas a nivel nacional, en términos de colocaciones, activos y depósitos.

Caja Arequipa brinda servicios financieros a todos los segmentos y a los diferentes sectores económicos, con énfasis en el otorgamiento de créditos a micro y pequeñas empresas, y con una cada vez mayor participación de clientes en el ámbito rural, promoviendo inclusión financiera y ahorro de la población.

### a. Propiedad

La Municipalidad Provincial del Arequipa (“MPA”) es el único accionista de Caja Arequipa, operando con completa autonomía administrativa, económica y financiera, dentro de las limitaciones legales correspondientes, al ser un organismo perteneciente al sector público nacional.

<b>Accionistas</b>	<b>%</b>
Municipalidad Provincial de Arequipa	100.00
<b>Total</b>	<b>100.00</b>

La Junta General de Accionistas de la Caja ha aprobado el ingreso de nuevos socios estratégicos en la institución mediante la emisión de acciones hasta por 20% del capital social.

A la fecha, se han cerrado las negociaciones con el potencial inversionista: Rabo Partnerships B.V., brazo financiero del banco holandés especializado en financiamiento agropecuario Rabobank. Los documentos relacionados han sido aprobados por el Directorio y se encuentran en proceso de aprobación por parte de la Junta General de Accionistas. Esta transacción forma parte del proyecto de fortalecimiento patrimonial de la Caja, mediante el cual Rabobank obtendrá una participación de 7.5% de capital social de la Caja, lo que incluye la opción de incrementar su participación accionaria hasta 5% en forma posterior, con lo que su participación podría incrementarse hasta 12.5%.

Esta transacción permitirá a Caja Arequipa acceder a asistencia técnica y al apoyo en digitalización financiera para profundizar su participación en el negocio agrícola.

De acuerdo con sus Estatutos, Caja Arequipa puede distribuir como dividendos hasta 50% de sus utilidades de libre disponibilidad para financiar obras de proyección social específicas a ser ejecutadas por la MPA. Dicha política de capitalización se ha cumplido hasta los resultados correspondientes al ejercicio 2018.

En JGA del junio del 2020, en línea con lo dispuesto en el D.U. N° 053-2020, se aprobó destinar el íntegro de los resultados del ejercicio 2019, ascendentes a S/ 138.80 millones, a fortalecimiento del patrimonio efectivo. Luego de destinar el 15% los resultados a reserva legal (S/ 20.82 millones), el 75% de las utilidades de libre disponibilidad se han capitalizado (S/ 88.48 millones) y el 25% restante han sido destinadas a la constitución de reservas facultativas (S/ 29.49 millones).

En JGA del 30 de noviembre del 2020 se aprobó solicitar a la SBS la liberación de las reservas facultativas constituidas en junio del 2020, por S/ 29.49 millones, para ser distribuidas como dividendo. Dicha solicitud se encuentra en proceso de evaluación y autorización por parte de la SBS.

### b. Supervisión Consolidada de Conglomerados Financieros y Mixtos (Res. SBS N° 446-2000)

Caja Arequipa es una institución descentralizada de propiedad de la Municipalidad Provincial del Arequipa, que opera con autonomía administrativa y financiera, sin tener subsidiarias de su propiedad, por lo que no tiene obligación de consolidar su información financiera.

A diciembre del 2020, los préstamos otorgados a directores y a trabajadores de la Caja, así como el financiamiento a personas vinculadas, representaron 5.01% y 0.01% de su patrimonio efectivo, respectivamente, encontrándose dentro de los límites legales establecidos en la legislación vigente (7% y 30%, respectivamente). La Caja tiene como política no otorgar financiamiento a la Municipalidad, ni a sus empresas vinculadas a fin de mantener adecuada independencia en su gestión.

### c. Estructura administrativa y rotación del personal

El Directorio de Caja Arequipa está conformado por 7 miembros de acuerdo con lo establecido en sus estatutos. A la fecha, el Directorio está conformado por 6 miembros, luego del cese del Sr. Javier Torres como representante de la Minoría de la MPA, en febrero del 2021.

<b>Directorio</b>		
Presidente:	José Málaga Málaga	Rep. MPA Mayoría
Vicepresidente:	César Arriaga Pacheco	Rep. Clero
Directorio:	José Suarez Zanabria	Rep. MPA Mayoría
	Felix Cruz Suni	Rep. Peq.Comerc.
	Rafael Llosa Barrios	Rep. Cofide
	María Pía Palacios Mc Bride	Rep. Cám.Com.e Ind.

Del Directorio se desprenden cuatro Comités que se reúnen periódicamente con funciones específicas de acuerdo con la regulación vigente y a las necesidades de la Caja: (i) Comité de Buen Gobierno Corporativo, que vela por las políticas relacionadas al Gobierno corporativo de la Caja, y reúne en sesiones trimestrales a Directores y a la Gerencia Mancomunada; (ii) Comité de Auditoría, que convoca a por lo menos 4 Directores, con reuniones mensuales para velar por el cumplimiento del sistema de control interno; (iii) Comité de Riesgos, encargado de la supervisión de la Gestión Integral de Riesgos, que reúne mensuales a Directores, a la Gerencia Mancomunada, a la Gerente de Riesgo Corporativo y a la Gerente de Auditoría Interna; y (iv) Comité de Remuneraciones, conformado por Directores y la Gerencia Mancomunada, en una reunión anual para definir el sistema de remuneraciones y propuestas de modificaciones.

La administración de Caja Arequipa está a cargo de la Gerencia Mancomunada conformada por tres ejecutivos con rango de Gerencias Centrales, los cuales cuentan con adecuada experiencia para el desempeño de sus respectivas funciones.

**Gerencia Mancomunada:**

Gcia. Central de Negocios:	Wilber Dongo Díaz
Gcia. Central de Finanzas y Planeamiento:	Ramiro Postigo Castro
Gcia. Central de Administración y Operaciones:	Marco Lúcar Béminzon

La conformación actual de la Gerencia Mancomunada presenta estabilidad, y se definió en el año 2018. Se han observado algunos cambios en gerencias de segunda línea, los que han sido cubiertos con funcionarios de las mismas áreas o con profesionales de experiencia en cada función. La actual estructura orgánica de la Caja fue definida a inicios del 2020 y ha implicado la creación de nuevas gerencias, subgerencias y jefaturas con el propósito de fortalecer las diferentes áreas. Algunas de estos puestos se encuentran en proceso de ser cubiertos.

La Gerencia Mancomunada está conformada por las tres Gerencias Centrales, contando como áreas de apoyo con la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, la Gerencia Legal, la Subgerencia de *Innovation Lab* y la Jefatura de Comunicaciones Corporativas y RSE. Como áreas de control que dependen directamente del Directorio están: la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Riesgo Corporativo y la Gerencia de *Compliance* y Prevención.

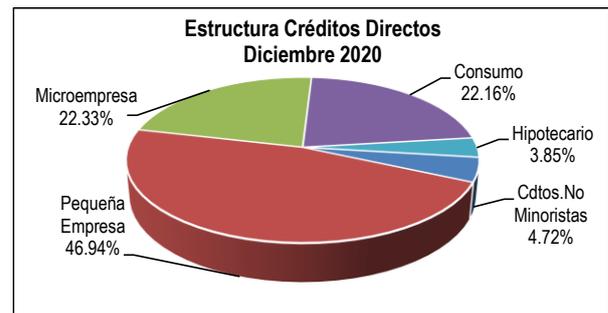
**2. Negocios**

Caja Arequipa se enfoca en el otorgamiento de financiamiento crediticio a clientes de micro y de pequeñas empresas, lo cual se complementa con créditos de consumo y créditos hipotecarios a independientes y/o a empleados dependientes, en base a una diversa gama de productos diseñados de acuerdo con las necesidades financieras de cada segmento. En menor medida, atiende a clientes no minoristas, lo que incluye financiamiento a instituciones financieras, tanto con créditos directos, como con cartas fianzas.

La incorporación de Rabobank como socio estratégico de la Caja, permitirá impulsar los créditos agropecuarios y de cadenas productivas, en donde tiene un sólido posicionamiento.

A diciembre de 2020, la Caja otorgó créditos a cerca de 402 mil clientes, habiendo revertido la contracción en su base de clientes registrada en el primer semestre del 2020 (-4.1%, llegando a 392 mil en junio del 2020), afectados por el impacto de la pandemia en la demanda de créditos (409 mil clientes al cierre del 2019).

El monto promedio de crédito ascendió a S/ 14,092 al cierre del 2020, superior a lo registrado en promedio en los últimos 5 años, que fluctuó alrededor de S/ 12 mil, debido al otorgamiento de créditos con recursos de los Programas del Gobierno (Reactiva Perú y FAE MYPE), que involucran mayor monto promedio.



Fuente: SBS

A diciembre del 2020, la cartera de colocaciones directa ascendió a S/ 5,655.82 millones, de los cuales 69.27% corresponde a créditos a micro y a pequeñas empresas (con 294.2 mil clientes), y 4.72% corresponde a créditos no minoristas (otorgados a 923 clientes).

La cartera de créditos personales representó 26.01%, conformada por: (i) créditos de consumo de libre disponibilidad, convenios de descuento por planilla, créditos vehiculares (22.08% de la cartera total); (ii) créditos pignoraticios (0.08%), y (iii) créditos hipotecarios (3.85%), tanto con recursos propios, como del Fondo Mivivienda, para financiamiento de crédito Mivivienda y Techo Propio.

Para enfrentar la coyuntura generada por el impacto de la pandemia y por el Estado de Emergencia Nacional, la Caja otorgó los beneficios establecidos por la SBS en cuanto a reprogramación de créditos y lanzó la campaña de “Juntos Contigo” y “Retoma tu chamba”, con el fin de reestructurar la deuda de sus clientes y no afectar la cadena de pago.

En cuanto a sus operaciones pasivas, la Caja ofrece diversos productos a sus clientes, ya sean para personas naturales, como cuenta sueldo, plazo fijo, ahorro corriente, CTS y “cuenta junior”, así como para empresas y para gestión de tesorería.

Caja Arequipa presentó con un saldo en depósitos de S/ 5,095.20 millones, provenientes de una base de 1.15 millones de clientes, principalmente personas naturales (98.1% del total), a las que corresponden 89.2% de los depósitos captados por la Caja a diciembre de 2020.

La principal área de influencia de la Caja es la Región Arequipa, en donde se ubican las principales agencias captadoras de la Caja, con una participación de 59.27% del total de depósitos captados a diciembre del 2020. Esto refleja el sólido posicionamiento de la Caja en la Región Arequipa, en donde ha captado 24.29% del total de captaciones de todo el sistema financiero, lo que la ubica en la segunda posición en ese mercado.

Le siguen las agencias ubicadas en Lima y Callao, con una participación conjunta de 19.77% de sus depósitos.

Caja Arequipa ofrece servicios complementarios a sus clientes, como convenios de recaudación, venta de seguros, pago de servicios públicos y operaciones de compra-venta de moneda extranjera.

En la Región Arequipa, la Caja colocó 30.31% del total de la cartera de colocaciones a diciembre del 2020, que la ubica como la tercera institución financiera en colocaciones en esta región (con una participación de 13.13% de los créditos colocados por todo el sistema financiero en la región a la fecha de análisis).

A diciembre del 2020, la Caja atiende a sus clientes a través de 175 agencias ubicadas a nivel nacional, que incluyen 21 oficinas compartidas con el Banco de la Nación.

Hasta el año 2019, la Caja registró un ritmo de crecimiento de 12 agencias por año en promedio en los últimos 4 años, lo que ha permitido profundizar su participación en los mercados que atiende, así como ingresar a nuevas regiones en el oriente del país. El plan de expansión de la Caja durante el ejercicio 2020 se suspendió debido a la coyuntura y al impacto de la pandemia en sus operaciones.

Caja Arequipa cuenta también con canales alternativos, como es el caso de la red de cerca de 1,500 cajeros corresponsales y de 210 cajeros automáticos propios; su afiliación a las redes Unibanca, Global Net, Kasnet y Visa; convenios para recaudación en las redes de Banco de la

Nación, Scotiabank, BCP, Interbank y BanBif; el app CajaMóvil, banca por internet, y la billetera electrónica (BIM).

Estructura de Negocios por Región - Dic.2020					
Región	No. Agc.	Colocaciones		Depósitos	
		(Miles de S/)	%	(Miles de S/)	%
Arequipa	36	1,714,128	30.3%	3,019,829	59.3%
Lima y Callao	27	782,126	13.8%	1,007,124	19.8%
Puno	26	737,398	13.0%	208,840	4.1%
Cusco	14	507,183	9.0%	132,873	2.6%
Ica	10	293,983	5.2%	208,934	4.1%
Tacna	5	275,781	4.9%	93,339	1.8%
Junin	10	232,531	4.1%	51,757	1.0%
Moquegua	8	223,506	4.0%	164,571	3.2%
Apurímac	4	176,847	3.1%	34,856	0.7%
Madre de Dios	3	164,473	2.9%	54,608	1.1%
Huanuco	3	109,747	1.9%	18,904	0.4%
San Martín	3	78,216	1.4%	26,100	0.5%
Ucayali	3	63,416	1.1%	8,634	0.2%
Ayacucho	3	56,140	1.0%	11,983	0.2%
Lambayeque	2	43,684	0.8%	12,342	0.2%
Piura	4	38,073	0.7%	6,801	0.1%
Ancash	2	33,188	0.6%	4,012	0.1%
La Libertad	4	31,750	0.6%	15,864	0.3%
Pasco	2	30,703	0.5%	5,100	0.1%
Huancavelica	2	26,127	0.5%	3,964	0.1%
Cajamarca	1	17,758	0.3%	2,119	0.0%
Amazonas	1	6,539	0.1%	1,026	0.0%
Loreto	1	6,467	0.1%	781	0.0%
Tumbes	1	6,054	0.1%	1,066	0.0%
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>5,655,818</b>	<b>100.0%</b>	<b>5,095,426</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: SBS

#### a. Planeamiento Estratégico

El Plan Estratégico Institucional de Caja Arequipa ha sido actualizado para el periodo 2021-2023, con el cambio del entorno y los desafíos que enfrenta, sin perder el enfoque su transformación digital, eficiencia en procesos y diferenciación de la oferta crediticia y atención a los clientes.

Se han planteado 5 pilares estratégicos en base a los cuales se han definido indicadores de seguimiento y focos de acción:

- (i) Crecimiento centrado en el cliente, enfocado en generación de valor basada en el conocimiento del cliente y ampliación de la cobertura territorial.
- (ii) Riesgo controlado, en base a una gestión integral de riesgo que permite un óptimo uso de capital.
- (iii) Excelencia operacional, a través del uso eficiente de sus recursos, procesos y prácticas operacionales adecuadas.
- (iv) Nuevos negocios, con el fin de diversificar el valor de la Caja, que incluye alianzas con Fintechs, y desarrollo de plataformas de productos.
- (v) Marca y Sustentabilidad, buscando incrementar el valor de su marca con impacto económico, socio-cultural y medioambiental.

Respecto al Plan de Gestión del ejercicio 2020, Caja Arequipa ha tenido un desempeño positivo en el crecimiento de colocaciones (106.5% de cumplimiento sobre el

presupuesto), mayores ingresos financieros (100.8%) mejor resultado neto (282.4%) y un mayor ratio de capital global (16.2% vs. 14.2% estimado).

El deterioro de la cartera ha requerido mayor constitución de provisiones, pero gracias a su gestión de riesgo, estos fueron adecuadamente estimados por la Caja, generándose mejores niveles de cobertura y de morosidad que lo proyectado en el plan de gestión.

Para el ejercicio 2021, Caja Arequipa ha definido los siguientes objetivos:

- Crecimiento de la cartera comercial en 8.8%,
- Concentración en créditos a micro y pequeña empresas, que participarán con 69.9% del total.
- Retomar el plan de expansión (13 nuevas agencias), centrado en Lima y el Norte del país.
- Contener el deterioro de la calidad de la cartera, con una morosidad básica máxima de 4.62%.
- Obtener la autorización ASA para el cálculo del requerimiento por riesgo operacional (obtenida en marzo del 2021, por un plazo de 2 años).
- Continuar con sus políticas de eficiencia, productividad, satisfacción de cliente, modelo de rentabilidad, y digitalización.

#### b. Organización y Control Interno

A inicios del ejercicio 2020, Caja Arequipa revisó su estructura organizacional y redefinió su organigrama para fortalecer algunas áreas, para reenfocar las funciones con un enfoque integral del cliente. Este proceso abarca a todas las áreas, tanto las de negocio, como las de soporte y de control, y ha implicado la creación y/o fusión de ciertas áreas, algunas de las cuales se encuentran en proceso de ser cubiertas.

La Gerencia Mancomunada de Caja Arequipa está conformada por la Gerencia Central de Negocios, la Gerencia Central de Administración y Operaciones y la Gerencia Central de Finanzas y Planeamiento.

De la Gerencia Central de Negocios dependen la Gerencia de Créditos, la Gerencia de Canales Alternativos, y la Gerencia de Experiencia del Cliente, Estrategia y Marketing.

De la Gerencia Central de Administración y Operaciones dependen la Gerencia de Administración, la Gerencia de Tecnología de Información, la Gerencia de Operaciones y Canales, y la Gerencia de Procesos y Calidad de Servicios Operacionales.

De la Gerencia Central de Finanzas y Planeamiento dependen la Gerencia de Finanzas, la Gerencia de Control de Gestión y Excelencia Operacional, y la Gerencia de Contabilidad, y se encuentra en proceso de implementación la Gerencia de Pasivos y Banca Premium.

Adicionalmente, la Gerencia Mancomunada tiene como áreas de apoyo a la Gerencia Legal, la Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional, la Subgerencia Innovation Lab y la Jefatura de Comunicaciones Corporativas y RSE.

Como áreas de Control que dependen del Directorio se tiene a la Oficina de Control Interno, la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Riesgo Corporativo y la Gerencia de *Compliance* y Prevención.

En el caso de la Unidad de Auditoría Interna, en el 2020 se modificó la estructura orgánica y se crearon las Jefaturas de Auditoría de Procesos y Agencias y de Auditoría de Tecnología de la Información y Automatización. Dada la coyuntura generada por la pandemia, el nombramiento de estos dos jefes aún no se ha concretado.

La Unidad de Auditoría Interna está interinamente a cargo de la Sra. Angela Talavera desde abril del 2020, quien reemplaza a la Sra. Sara Ramirez, que estuvo en el cargo desde noviembre del 2019. La Unidad de Auditoría cuenta con un equipo multidisciplinario de 23 Auditores descentralizados entre la sede principal en Arequipa y en otras 6 regiones.

La Gerencia cuenta con dos herramientas para el soporte de su gestión: ACL, para el manejo de la base de datos, y TeamMate, para el manejo electrónico de documentos, y para revisión y emisión de informes.

El Plan de Trabajo de la Unidad de Auditoría fue reprogramado en abril del 2020, adecuándose a las dispensas establecidas por la SBS, lo cual fue cumplido satisfactoriamente. La reprogramación determinó un menor número de visitas a agencias bajo una metodología de trabajo remoto y de comunicación permanente con su personal, y además se realizaron actividades relacionadas con la cartera colocada con recursos de los Programas del Gobierno, cartera reprogramada y refinanciada, seguridad de información y control de canales, principalmente, digitales. En base a los resultados y experiencia adquirida por la Unidad de Auditoría Interna en el año 2020, el Plan de Trabajo del 2021 se ha enfocado en la cartera de créditos y en visitas a 60 agencias, además de actividades normativas definidas por el regulador, en un total de 68 actividades. Las visitas a agencias serán ejecutadas en función al riesgo asignado internamente y con una metodología de trabajo remoto y de seguimiento permanente.

#### b. Soporte informático

La gestión de los recursos informáticos de Caja Arequipa está a cargo de la Gerencia de Soluciones de Negocios, la cual cuenta con cuatro jefaturas: Ciberseguridad y Continuidad Operacional, Infraestructura y Tecnología, Arquitectura, y Mantenimiento y Desarrollo de Sistemas.

Desde el año 2013, la Caja utiliza el *core* financiero BanTotal, del cual posee todos los códigos fuentes de desarrollo.

Cuenta con la plataforma ERP para gestión administrativa Oracle E-business Suite, y con diversas herramientas y plataformas para la gestión de procesos puntuales. Ello ha permitido mantener adecuados estándares de automatización y digitalización, ofreciendo a sus clientes una amplia gama de canales alternativos (propios y en asociaciones con terceros). Ante el Estado de Emergencia Nacional, la Caja ha activado satisfactoriamente sus protocolos de seguridad, de continuidad de negocios y de teletrabajo de sus operaciones, fortaleciendo además la digitalización de diversos procesos.

Las necesidades operativas y de digitalización impuestas por la coyuntura, determinaron que se acelere el desarrollo de módulos digitales, el aplicativo para la adquisición de créditos 100% digitales por el mismo cliente, el aplicativo de procesamiento móvil para la gestión comercial de los asesores de negocios, y el aplicativo de gestión de recursos humanos, entre otros.

El *data center* principal de la Caja se ubica en su oficina principal en la ciudad de Arequipa, recientemente repotenciado, y además cuenta con un *data center* alterno ubicado en Lima.

### 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>

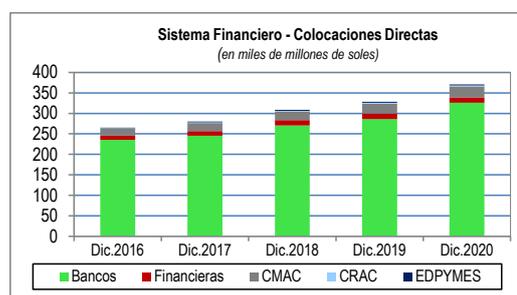
Fuente: SBS. En millones de Soles.

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.

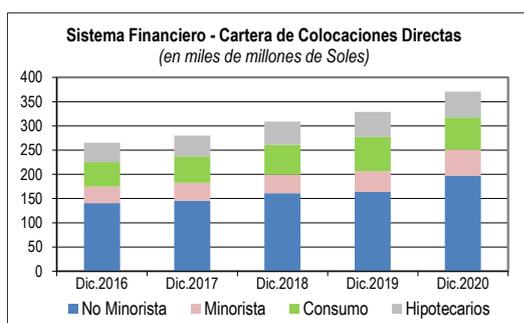
A diciembre del 2020, el saldo de créditos otorgados con Reactiva Perú y FAE ascendió a S/ 58.30 mil millones (15.70% del total). Sin esta cartera, el sistema financiero habría registrado una contracción de 4.88%, por la menor demanda de créditos por el menor dinamismo de la economía y por la paralización 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 Perú 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 incremente en 20.22% y la cartera de créditos a pequeñas y a microempresas se incremente en 27.68%.



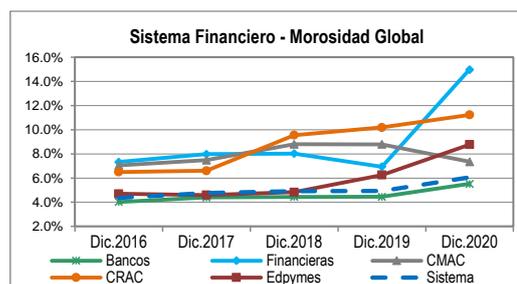
Fuente: SBS

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 financiera, 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

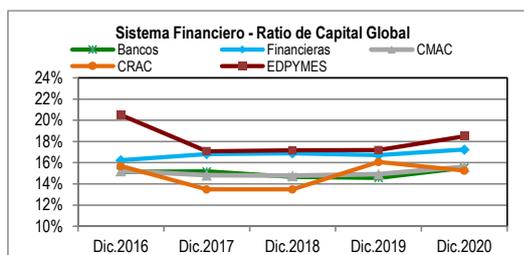
Los indicadores de morosidad no reflejan la real situación de la capacidad de pago de los clientes, pues se tiene el efecto de la reprogramación de cartera y créditos con los programas del gobierno, los cuales incluyen periodos de gracia aún vigentes.

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.

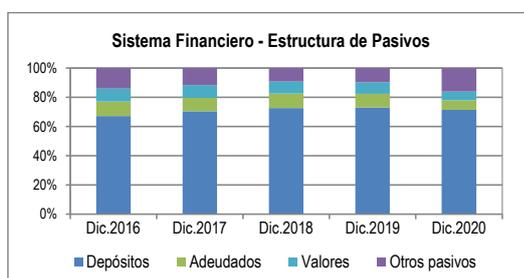


Fuente: SBS

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 diversificación 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 Perú 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 diversificación, 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.

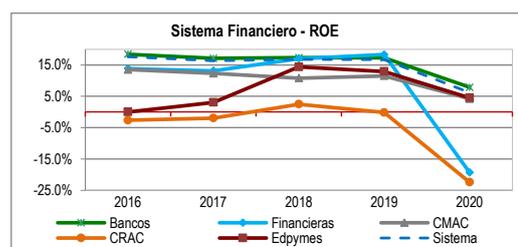
Esto ha sido parcialmente compensado con la reducción en el costo financiero promedio influenciado por la alta liquidez de la economía que determinó menores tasas pasivas, tanto

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.

Elo 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 presenta en el mercado.

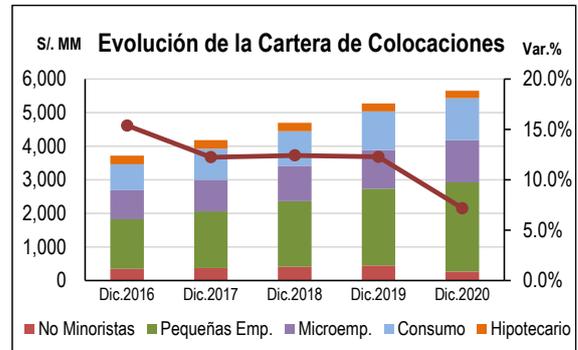
#### 4. Situación Financiera

##### a. Calidad de Activos

En diciembre del 2020, Caja Arequipa registró activos totales por S/ 8,669.80 millones (incluyendo operaciones contingentes por S/ 1,641.08 millones), lo que significa un incremento de 15.91% respecto al cierre del 2019. Este crecimiento es mayor que el crecimiento promedio anual registrado en el periodo 2015-2019, de 13.52%, debido a la mayor disponibilidad de recursos líquidos e inversiones, así como por el crecimiento de las colocaciones. La cartera de créditos registró un saldo de S/ 5,655.82 millones a diciembre del 2020, con un crecimiento de 7.18% respecto al cierre del 2019, logrado en base al aumento sostenido en sus colocaciones, a la expansión de oficinas hacia nuevos mercados y a la profundización en los mercados ya existentes. Durante el primer semestre del 2020, la cartera de créditos se contrajo por el impacto de la pandemia Covid-19 (-5.09%), que implicó medidas de inmovilización, menor demanda de créditos, y mayor cautela por parte de la Caja. En el segundo semestre del año, el desempeño de la cartera se ha recuperado (+12.93% respecto a junio del 2020), principalmente por los créditos desembolsados con recursos de los Programas del Gobierno (Reactiva Perú y FAE MYPE 1 y 2), que registran un saldo de S/ 618.91 millones a diciembre del 2020, otorgado a 172.3 mil clientes. Sin considerar esta cartera, la cartera de créditos de la Caja hubiera registrado una contracción de 4.55%. De acuerdo con su enfoque estratégico, 69.27% de la cartera está concentrada en créditos a micro y a pequeñas empresas, destacando el crecimiento de estas últimas por su participación en los créditos Reactiva Perú y FAE MYPE. Los créditos a pequeña empresas se incrementaron en

15.88% respecto al cierre del 2019, mientras que los créditos a microempresas lo hicieron en 9.50%. La cartera de créditos no minoristas se redujo 40.05%, alineada con la decisión de la Caja de disminuir su exposición en este tipo de operaciones.

La cartera de consumo, por su parte, se incrementó 9.22%, con una base de clientes recurrentes y de bajo riesgo crediticio, destacando los créditos con convenio de descuento por planilla.

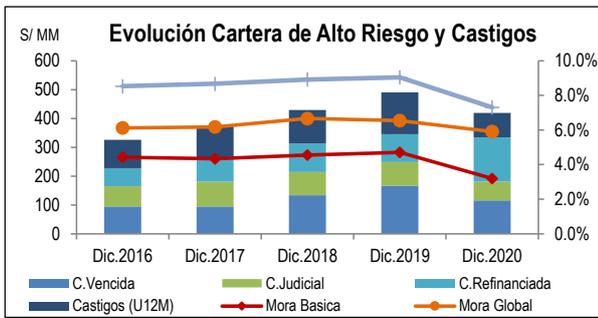


Fuente: SBS

En aplicación de las normas de la SBS, Caja Arequipa ha realizado reprogramaciones masivas y reprogramaciones individuales de cartera, y luego de haber registrado cerca de 75% de su cartera como reprogramada en mayo del 2020, esta se redujo a 43.25% a diciembre del 2020, con una tendencia decreciente sostenida. Esta recuperación se ha logrado en base a la estrategia de reprogramar las operaciones a plazos promedio de 2 meses y a clientes con perfil de riesgo bajo, con adecuados niveles de contactabilidad de los clientes y de efectividad en recuperación y en cobranza.

Elo ha permitido la reducción de la cartera atrasada, que a diciembre del 2020, ascendió a S/ 181.02 millones (27.15% inferior respecto al cierre del 2019), lo que sumado al efecto de crecimiento de colocaciones con periodos de gracia vigente, determinó un ratio de morosidad básica de 3.20%, menor al registrado en la Caja en periodos anteriores (4.71% en diciembre del 2019) y al correspondiente al promedio de cajas municipales (5.08%).

En cuanto a la cartera refinanciada, esta ascendió a S/ 153.34 millones, lo que determina un ratio de morosidad global de 5.91% (inferior al promedio de las cajas municipales, de 7.35%). El saldo de créditos refinanciados registró un incremento de 58.46% respecto al cierre del 2019, por la campaña de refinanciamiento realizada para otorgar facilidades a los clientes que no pudieron acogerse a reprogramaciones, con el objetivo de no afectar su propio desempeño crediticio.



Fuente: SBS

Caja Arequipa tiene una activa política de castigos de cartera calificada en Pérdida de acuerdo con la normativa vigente, con castigos anuales que fluctúan alrededor de 2.5% de su cartera total. En el ejercicio 2020, se han realizado castigos de cartera por S/ 85.09 millones, que representa 1.50% de la cartera total, determinando un mora global con castigos de 7.31%.

El menor nivel de castigos obedece a que parte importante de la cartera atrasada se mantuvo en situación de congelamiento de conteo de días de atraso entre marzo y agosto del 2020, a lo que se sumó la cartera reprogramada y la cartera con programas del Gobierno con periodo de gracia vigente, que no presenta vencimiento del principal, por lo que no cumplen con las condiciones regulatorias para ser castigadas.

La Caja ha estimado que en el ejercicio 2021 se vería un deterioro de la cartera reprogramada, lo que generaría un mayor requerimientos de castigos.

Para compensar este impacto, la Caja ha ajustado sus políticas de control de riesgo crediticio, de seguimiento y de recuperaciones, con lo que busca contener el deterioro futuro de las colocaciones.

A ello se suma su política de constitución de provisiones

voluntarias, la cual se mantendrá vigente en el ejercicio 2021. En el ejercicio 2020, la Caja ha constituido provisiones voluntarias por S/ 175 millones, de las cuales S/ 125 millones fueron asignadas a provisiones específicas para cubrir el requerimiento adicional por la Resolución SBS N° 3155-2020, por la mayor exigencia de provisiones por los créditos reprogramados por la pandemia del Covid-19 y por intereses devengados.

Al cierre del 2020, Caja Arequipa mantiene un saldo de provisiones voluntarias de S/ 107.10 millones.

El importante incremento de las provisiones, tanto por provisiones específicas requeridas, como por provisiones voluntarias, permite un ratio de cobertura de la cartera de alto riesgo de 175.66%, lo que significa un superávit de cobertura de 30.99% del patrimonio contable.

Este superávit permitirá cubrir parte de los requerimientos adicionales que pudieran presentarse por deterioro de la cartera durante el ejercicio 2021, cuando se registre el real comportamiento de los créditos que hoy se encuentran en periodo de gracia o reprogramados.

#### b. Solvencia

El patrimonio de Caja Arequipa se ha fortalecido paulatinamente en base a la permanente capitalización del 50% de las utilidades de libre disponibilidad obtenidas en cada periodo, registrando un crecimiento promedio anual de 12.40% en el periodo 2015-2019. Los favorables resultados netos obtenidos por la Caja compensan la ausencia de aportes de capital, limitadas por las características de organismo público de su accionista.

En el ejercicio 2020 se destinó el 100% de las utilidades obtenidas en el ejercicio 2019 para fortalecimiento de patrimonio, ya sea por capitalización (75% de las utilidades

#### Riesgo de la cartera de colocaciones

	Sistema de CMAC		
	Dic. 2018	Dic. 2019	Dic. 2020
Pérdida Potencial	2.39%	2.39%	1.85%
Atrasada/Cartera Bruta	4.55%	4.71%	3.20%
Atrasada+Refin./Cartera Bruta	6.67%	6.54%	5.91%
Atrasada+Refin.+Castigos/Cartera Bruta+Cast.	8.92%	9.05%	7.31%
Atrasada+Refin./Colocaciones+conting.	5.37%	5.27%	4.58%
Cartera Improd./Coloc.+Bs.adjud.	5.60%	5.42%	4.68%
Generación total/provisiones	-206.41%	-208.90%	-119.16%
Provisiones/Atrasada + Refinanciada	118.74%	117.96%	175.66%
Atrasada - Provisiones/patrimonio	-22.74%	-20.33%	-49.78%
Atrasada+Refin.-Prov./patrimonio	-8.44%	-7.94%	-30.99%
<b>Estructura de la cartera</b>			
Normal	89.88%	90.50%	89.74%
CPP	3.24%	2.59%	1.86%
Pesada	6.88%	6.91%	8.40%

disponibles), como por constitución de reservas. La capitalización de los resultados del ejercicio 2019 permitió que a diciembre del 2020, Caja Arequipa registre un patrimonio de S/ 816.22 millones, 4.51% superior al registrado al cierre del 2019.

Ello se ha reflejado en el ratio de capital global de la Caja de diciembre del 2020, de 16.19%, superior a lo registrado en promedio en los últimos cinco años, de 14.4% (14.36% a diciembre del 2019), y superior al apetito de riesgo definido por el Directorio de 14%.

El patrimonio efectivo considera el acuerdo de capitalización por S/ 19.42 millones de utilidades del ejercicio 2020, lo que representa 55% de las utilidades obtenidas en el ejercicio. La Caja está adoptando diversas medidas adicionales que permitirán fortalecer el patrimonio efectivo, que compensarán los menores resultados obtenidos en el ejercicio 2020 y los que se podrían obtener en los siguientes periodos, lo que incluye: (i) el aporte del nuevo socio estratégico; (ii) el incremento de la línea de deuda subordinada de Cofide, para reperfilar la deuda vigente; (iii) la emisión de bonos subordinados con el BID realizada en diciembre del 2020; y, (iv) la aplicación del método estándar alternativo para el cálculo del patrimonio efectivo para riesgo operacional, autorizada por la SBS en marzo del 2021, por un plazo de 2 años.

La principal fuente de fondeo de la Caja corresponde a depósitos captados del público, con una participación de 65.46% del total de pasivos exigibles (que incluyen operaciones contingentes), los que determinan un ratio *loan-to-deposit* de 102.0%, inferior al límite interno definido por la Caja (115%).

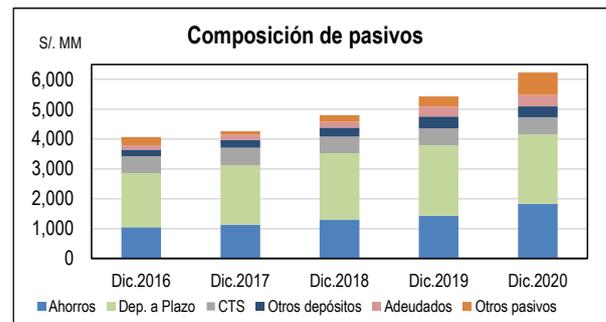
La Caja está diversificando su fondeo mediante la ampliación de su base de depositantes y la disminución en el monto promedio de captaciones y la reducción del costo financiero. Su oferta de valor se completa con el acceso a la Cámara de Compensación Electrónica del BCRP, afiliación a la red Visa, acceso a la plataformas digitales (app y página web), y cajeros automáticos propios y de Unibanca.

Los depósitos provienen de una base de 1.15 millones de depositantes, conformados principalmente por personas naturales. Del total de depositantes a diciembre del 2020, 98.11% son personas naturales a los que corresponde 89.18% del total de depósitos.

Durante el ejercicio 2020, principalmente en el segundo semestre del año, se ha registrado un incremento de los depósitos, del orden de 7.11%, debido a la mayor disponibilidad de fondos por parte de personas naturales y jurídicas y a su preferencia por mantener mayores niveles de liquidez (principalmente como depósitos de ahorro), confirmando el adecuado posicionamiento de la Caja en sus zonas de influencia.

La Caja ha contado con mayores recursos provenientes de la emisión de bonos subordinados (S/ 57.64 millones), así como de adeudados con Cofide por el Programa FAE MYPE (S/ 161.11 millones), y de recursos del BCRP bajo la forma de operaciones de reporte que garantizan la línea del Programa Reactiva Perú (S/ 469.83 millones).

Caja Arequipa continuará con la diversificación de su fondeo a través de emisiones en el mercado de valores, para lo cual cuenta con el Primer Programa de Certificados de Depósitos Negociables, hasta por S/ 300 millones, en proceso de inscripción.



Fuente: SBS

Caja Arequipa mantiene deuda con organismos internacionales especializados en financiamiento a microempresas, tanto de entidades internacionales (S/ 63.08

**Indicadores de adecuación de capital, riesgo de liquidez y posición cambiaria**

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema de CMAC		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
<b>Adecuación de capital</b>						
Tolerancia a pérdidas	14.83%	14.69%	15.73%	18.22%	18.56%	17.62%
Endeudamiento económico	5.75	5.81	5.36	4.49	4.39	4.68
Ratio de Capital Global	14.01%	14.36%	16.19%	14.77%	14.93%	15.62%
<b>Riesgo de liquidez y cambiario</b>						
Fondos Disponibles / Activos Totales	11.53%	12.02%	13.40%			
Fondos Disponibles / Pasivos Exigibles	13.06%	13.60%	14.93%			
Descobertura en US\$ / Pat.Eco.	-0.03	-0.18	-0.09			

millones), como de Cofide (S/ 157.70 millones) , de los cuales S/ 160.31 millones son deuda subordinada que es considerada para el cálculo del patrimonio efectivo.

#### c. Liquidez

La gestión de liquidez de Caja Arequipa está enfocada en mantener niveles de liquidez suficientes que permitan adecuada cobertura en el marco del apetito de riesgo definido, cumpliendo con requerimientos normativos y con objetivos de rentabilización de recursos definidos estratégicamente en la Caja.

A diciembre del 2020, la Caja registró fondos disponibles por S/ 1,161.79 millones, a lo que suma su portafolio de inversiones, ascendente a S/ 472.52 millones, conformado principalmente por instrumentos del BCR y bonos de instituciones financieras de primera categoría de riesgo, que en su mayoría (99%) están consideradas como disponibles para la venta.

En conjunto, los fondos disponibles y la cartera de inversiones representan 18.85% respecto al total de activos. Este nivel se ha incrementado respecto a lo registrado en periodos anteriores (16% en promedio en los últimos cinco años), por la gestión de incremento en el fondeo para mantener mayor holgura de liquidez.

El nivel de liquidez de la Caja está alineado con el fondeo proveniente principalmente de personas naturales, atomizado y de poca volatilidad (los 20 principales depositantes representan 5.74% del total de depósitos), que permite una gestión eficiente de sus requerimientos de liquidez, incluso en etapas de estrés como la actual.

A diciembre del 2020, el ratio de liquidez promedio mensual en moneda nacional fue de 28.05%, que se encuentra por encima del ratio de liquidez normativo y del límite interno definido en la institución (17%). El ratio de liquidez promedio mensual en moneda extranjera fue de 122.69%, lo que resulta poco relevante pues una parte reducida de sus colocaciones y pasivos financieros están denominados en dólares (0.86% y 8.04% a diciembre del 2020, respectivamente).

El ratio de cobertura de liquidez promedio de la Caja de diciembre del 2020 fue de 175.2%, superior a los requerimientos normativos y al límite mínimo interno definido por la Caja (108%).

La Caja ha decidido mantener este indicador por encima de los límites normativos, aun cuando la SBS ha dispuesto que estos ratios no se aplicarán temporalmente a raíz del Estado de Emergencia Nacional.

Caja Arequipa ha consolidado su posicionamiento en la Región Arequipa, donde capta 59.3% de sus depósitos a diciembre del 2020, los mismos que representan 24.3% de las captaciones totales del sistema financiero de la región,

con la segunda posición del mercado (ligeramente por detrás del BCP, 38.4%)

De acuerdo con la estructura contractual de plazos de vencimiento de sus pasivos, la Caja presenta brechas temporales de liquidez positiva en tramos de muy corto plazo, y brechas negativas en los plazos superiores a 2 años, por el vencimiento de adeudados en esos plazos. Estos descálces se cubren con los excedentes acumulados, a lo que se suma el nivel de retención y de renovación de sus pasivos.

La Caja presenta brechas ligeramente más ajustadas desde el año 2018 por la composición de sus pasivos en respuesta a su estrategia de gestión eficiente de liquidez y acceso a fondeo de menor costo, manteniendo adecuados niveles de liquidez.

#### d. Rentabilidad y Eficiencia

Durante el ejercicio 2020, Caja Arequipa registró ingresos financieros por S/ 986.91 millones (sin considerar diferencia cambiaria), que han sido 7.12% menores que lo obtenido en el ejercicio 2019 (S/ 1,062.61 millones). Esto contrarrestó el desempeño positivo mostrado en periodos anteriores, con un crecimiento promedio anual de 10.06% en el periodo 2015-2019 que acompañó el desempeño de las colocaciones en el periodo.

Esta disminución se explica principalmente por la menor tasa de rendimiento promedio de la cartera, dada la importante participación de créditos con Programas de Gobierno, que involucran tasas de interés mínimas, así como por las políticas de condonación y de reducción de intereses para los créditos reprogramados y refinanciados.

La Caja ha obtenido menores ingresos por el rendimiento de sus inversiones y fondos disponibles, debido a la contracción de las tasas de interés en línea con la política de tasas de referencias del BCR.

Para compensar este desempeño, la Caja redujo sus tasas pasivas, aunque registró mayores gastos por incremento de adeudados y gastos por la emisión de bonos. Esto ha impactado el margen operacional financiero, que ascendió a S/ 758.19 millones, 10.26% inferior al registrado en el ejercicio 2019.

Los ingresos por servicios financieros también han registrado contracción por la menor actividad que determina menor uso de tarjetas, cajeros automáticos y servicios.

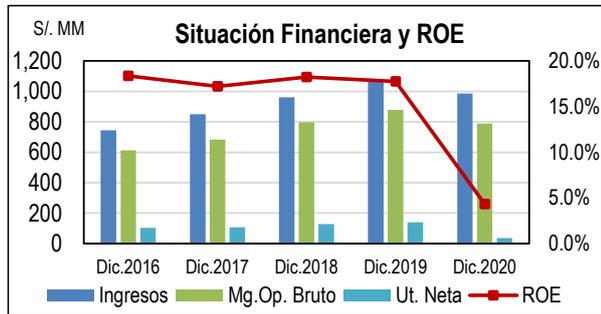
Caja Arequipa ha puesto especial énfasis en el control de gastos, eficiencia operacional y transformación digital, lo que permitió una disminución de 3.90% en los gastos de apoyo y depreciación. Con ello, sus indicadores de eficiencia tienden a la baja, ubicándose por debajo de los del promedio en el conjunto de cajas municipales.

La eficiencia generada ha permitido mejorar su posición financiera para constituir mayor nivel de provisiones por el riesgo crediticio observado, y también proyectado, de las colocaciones.

En el ejercicio 2020, se han constituido S/ 276.04 millones de provisiones netas, 43.78% superiores a lo registrado en el 2019 (S/ 191.99 millones), por el esfuerzo de provisiones voluntarias realizadas, a costa de menores resultados.

La utilidad neta del periodo fue S/ 35.31 millones, inferior en 74.56% a lo registrado en el ejercicio 2019 (S/ 138.80 millones), lo que significó un ROE de 4.33%, inferior al 18% registrado en promedio en los últimos 5 años.

El impacto en los resultados netos afecta el fortalecimiento patrimonial de la Caja, pues hasta la fecha, la capitalización de parte importante de las utilidades es el principal mecanismo de ampliación de capital, dada su estructura accionaria actual.



Fuente: SBS

## 5. Gestión de Riesgos

La gestión de los distintos riesgos que enfrenta la Caja Arequipa está a cargo de la Gerencia de Riesgo Corporativo, que fomenta una cultura de prevención en toda la

organización, basada en la aplicación de metodologías y prácticas a fin de tomar decisiones que generen valor a la compañía y minimice factores de riesgos.

Desde el año 2020, la estructura organizacional de la Gerencia de Riesgo Corporativo está conformada por la Subgerencia de Riesgo Financiero, que tiene a su cargo 3 Jefaturas: Riesgo de Mercado y Liquidez, *Data Science* de Riesgo de Crédito, y Admisión y Seguimiento, mientras que las Jefaturas de Riesgos no Financieros y Seguridad de la Información dependen directamente de la Gerencia de Riesgo Corporativo.

La Gerencia de Riesgo Corporativo está conformada por 40 personas, que incluyen Analistas de Riesgo de Admisión y Seguimiento de Riesgo de Crédito distribuidos a nivel nacional, con el fin de mantener una gestión descentralizada del riesgo en la institución.

La Gerencia de Riesgos Corporativo reporta directamente al Comité de Riesgos y Directorio, y además, tiene una activa participación en comités especializados de gestión, tales como: el Comité de Riesgos de Crédito, el Comité de Activos y Pasivos, y el Comité de Riesgo Operacional.

En marzo del 2020, con la declaratoria del Estado de Emergencia Nacional, se activó el Comité de Pre-Crisis para asegurar la continuidad de las operaciones en la Caja y se establecieron protocolos de acción frente a la coyuntura, que son monitoreados permanentemente. En este Comité participa la Gerencia Mancomunada y los demás miembros de la plana gerencial. Hasta el mes de octubre, el Comité se reunió periódicamente, incluso con frecuencia diaria en los primeros meses, y a la fecha sus reuniones se dan solo a requerimiento de los participantes, en función a las contingencias que se presentan.

### Indicadores de rentabilidad y eficiencia operacional

	Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020	Sistema de CMAC		
				Dic.2018	Dic.2019	Dic.2020
<b>Rentabilidad</b>						
Resultado neto/Ingresos Financieros	13.21%	13.06%	3.58%	8.57%	9.45%	1.94%
Margen Oper. Financ./Ingresos	79.38%	79.51%	76.82%	75.56%	75.40%	72.35%
Result. Operac. neto/Act. Prod.	7.25%	7.31%	5.32%	6.90%	6.90%	4.83%
Result. Neto/Act. Prod.	2.55%	2.46%	0.55%	1.93%	2.11%	0.34%
ROE	18.25%	17.77%	4.33%	10.78%	11.50%	2.10%
<b>Eficiencia operacional</b>						
Gastos de Apoyo/Act. Prod.	8.75%	8.29%	7.01%	10.84%	10.81%	8.65%
Gastos de Apoyo/Coloc. Vigentes	9.07%	8.53%	7.37%	11.32%	11.31%	9.32%
Gtos. de Apoyo/Result. Oper. Bruto	54.69%	53.14%	56.84%	61.10%	61.04%	64.18%
Gastos de Personal/Act. Prod.	5.22%	4.95%	4.22%	5.64%	6.58%	5.27%
Gtos. Generales/Act. Prod.	2.97%	2.77%	2.24%	3.49%	3.63%	2.84%
Gtos. Personal/Nº Empleados (MS/.)	67.3	66.6	68.5	60.3	61.5	59.3
Gtos. Generales/Nº Oficinas (MS/.)	936.0	891.7	819.4	850.5	804.9	711.5

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

La evaluación de riesgo crediticio de los clientes está a cargo del Comité de Créditos de cada agencia, de acuerdo con sus autonomías y los niveles jerárquicos de aprobación, lo que puede requerir de la participación de instancias superiores de acuerdo con el monto involucrado.

La Gerencia de Riesgo Corporativo emite opinión para operaciones de clientes que tengan deuda en el sistema financiero por montos mayores a S/ 100 mil o a S/ 80 mil, en función al nivel de riesgo interno de la agencia. Se emite opinión para todas las solicitudes de refinanciamiento, sin límite de endeudamiento.

En la coyuntura actual, la Gerencia de Riesgo ha tenido una activa participación en la evaluación de la cartera de créditos reprogramados. Esto implicó la activación del Comité de Reprogramaciones y Refinanciamientos, que está conformado por diferentes funcionarios que forman parte de la Gerencia Central de Negocios, la Gerencia de Contabilidad y la Gerencia de Riesgo Corporativo.

Debido a la pandemia del Covid-19, se ha creado un proceso de evaluación remota para clientes frecuentes y para las agencias, además de haberse segmentado la cartera según plan de reactivación.

La estrategia de segmentación y de seguimiento de la cartera de créditos se ha modificado para poner mayor énfasis en la cartera reprogramada y el nuevo comportamiento que esta registra. En mayo del 2020, Caja Arequipa registró el mayor nivel de reprogramación de créditos, que llegó hasta 75% de la cartera total, con operaciones de reprogramación con plazos promedio de 2 meses y esquemas de seguimiento permanente. A diciembre del 2020, se registró una cartera reprogramada que representa 43.25% de la cartera directa, con tendencia decreciente, y con una efectividad de pagos programados de 74% (84% para el total de la cartera).

**b. Gestión de Riesgo de Mercado**  
(Res. SBS N° 4906-2017)

La Caja monitorea y analiza tendencias de los mercados financieros nacionales e internacionales que pudieran tener algún impacto en la industria y en su posición financiera, principalmente por riesgo cambiario y su impacto en la institución.

La baja exposición a riesgos de mercado de la Caja está denotada por el bajo nivel de colocaciones en dólares, vinculado a una gestión de pasivos en moneda extranjera. En ese sentido, a diciembre del 2020, 8.04% de los pasivos financieros de la Caja estaban denominados en dólares, principalmente por captación de depósitos, mientras que solo 0.86% de las colocaciones están denominadas en dólares.

En cuanto al riesgo de tasa de interés, la Caja administra rangos de tasas en función al mercado, al nivel de riesgo del cliente y al número de entidades con que el cliente mantiene deuda.

Los indicadores de Valor Patrimonial en Riesgo (VPR) y de Ganancias en Riesgo (GR) se mantienen en niveles con baja exposición al riesgo de tasa de interés (3.31% y 0.66% del patrimonio efectivo a diciembre del 2020, respectivamente). Asimismo, respecto al riesgo de tipo de cambio, medido por la Posición Global de Cambio, se mantiene en niveles bajos al representar el 0.89% del patrimonio efectivo.

**c. Gestión de Riesgo de Liquidez**  
(Res. SBS N° 9075-2012)

La Gerencia de Riesgos analiza y monitorea y diariamente el comportamiento de los indicadores de liquidez y mercado, así como los descalces entre activos y pasivos por plazos y monedas, y su evolución e impacto en liquidez, margen financiero y valor patrimonial.

Caja Arequipa cuenta con un Plan de Contingencia de Liquidez que es actualizado permanentemente, considerando distintos escenarios con la información más reciente. A raíz de la pandemia del Covid-19, se ha elaborado un Plan de Fuentes y Usos considerando escenarios asociados a reprogramación de créditos, retiro de depósitos, entre otros. En función a los resultados, se han elaborado distintos planes de acciones para cubrir de manera suficiente y holgada las potenciales necesidades de liquidez.

La Caja ha enfocado su gestión de liquidez para mantener niveles holgados de liquidez, registrando a diciembre del 2020 un ratio de cobertura de liquidez promedio de 159.73% en moneda nacional y 157.56% en moneda extranjera (superior al límite interno de 108%). El ratio mensual de liquidez de diciembre del 2020 fue de 28.05% en moneda nacional y 122.69% en moneda extranjera, ambos enfocados en la gestión eficiente de sus recursos financieros.

**d. Gestión de Riesgo Operacional**  
(Res. SBS N° 2116-2009)

Para la gestión de riesgo operacional, la Caja cuenta con manuales y con documentos normativos elaborados en línea con la metodología COSO-ERM, dispuesta por la SBS. El plan de trabajo del área en lo referente a autoevaluación de riesgos y controles se ha realizado de manera oportuna, con la actualización de las matrices de productos y de macroprocesos de soporte.

La Caja tiene implementado un programa de capacitación y concientización de gestión de riesgo operacional, y continúa con el seguimiento de los indicadores de riesgo y de los planes de acción establecidos.

En el marco del Proyecto ASA, la Caja ha realizado un proceso continuo de fortalecimiento de sus modelos de gestión de Riesgo Operacional, el Plan de Continuidad de Negocios y el de Seguridad de Información, y a la vez ha implementado los proyectos estratégicos de PCI y mejora de centros alternos.

En noviembre del 2020, Caja Arequipa envió el expediente a la SBS con los documentos y las evidencias requeridas para solicitar la autorización del cálculo de patrimonio efectivo por riesgo operacional de acuerdo con el Método Estándar Alternativo-ASA. La SBS, mediante Resolución SBS N° 00804-2021, del 18 de marzo del 2021, ha autorizado a la Caja a aplicar el método ASA, sin requerimiento patrimonial adicional, por un plazo de 2 años.

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

La Caja ha designado al Oficial de Cumplimiento, quien es un profesional de nivel gerencial y a dedicación exclusiva. El Oficial de Cumplimiento cuenta con el apoyo de siete Analistas y Auxiliares para el registro de operaciones inusuales, el desarrollo de matrices de riesgos, y el soporte en la implementación del Sistema de Prevención de LAFT. Estos funcionarios están distribuidos entre la Oficina principal y las regiones de mayor tamaño de cartera de la Caja.

La Unidad de Cumplimiento pone énfasis en el conocimiento de sus clientes y en el personal que labora en la Caja, así

como en capacitaciones presenciales y virtuales.

La exposición de la Caja a riesgo LAFT es reducida debido al monto promedio de sus colocaciones.

f. Gestión de Riesgo País

(Res. SBS N° 7932-2015)

Debido a las características de las operaciones que realiza la Caja Arequipa, su exposición a Riesgo País es nula.

g. Gestión de Conducta de Mercado

(Res. SBS N° 3274-2018)

Caja Arequipa ha implementado los requerimientos del Sistema de Gestión de Conducta de Mercado.

La institución tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

La Caja a través del portal de transparencia cumple con publicar los procedimientos de atención de requerimientos como contratos de sus productos financieros, así como con proporcionar información sobre tarifarios.

En el año 2020, se recibieron 2,697 reclamos, lo que representa una mínima proporción respecto a las 29.1 millones de transacciones realizadas en la Caja. Del total de reclamos recibidos, se atendieron 98.22% y de estos, 68.14% fueron resueltos a favor de la empresa y 31.86% a favor del cliente, en un tiempo de respuesta promedio de 12 días.

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

- Posición de mercado y de liderazgo en el sistema de Cajas Municipales
- Enfoque de negocio hacia pequeñas y microempresas, con adecuados criterios de gestión de riesgo y de rentabilidad.
- Operaciones a nivel nacional, en proceso constante de expansión, con continuo crecimiento de base de clientes y de la cartera de colocaciones.
- Medidas de fortalecimiento patrimonial en proceso de implementación.
- Indicadores de calidad de cartera estables, con adecuada cobertura de provisiones.
- Situación financiera permite asumir gastos extraordinarios, principalmente, de provisiones voluntarias.
- Nivel de liquidez holgado, con buena diversificación y estabilidad.

**Riesgos**

- Limitaciones propias por contar con un accionista que pertenece al sector público, principalmente en cuanto a fortalecimiento patrimonial.
- Fuerte competencia en el segmento de microfinanzas genera sobreendeudamiento en parte de los clientes.
- Efectos adversos por menor dinamismo de la economía nacional a raíz de la pandemia del Covid-19 y el Estado de Emergencia nacional, que afecta el empleo, la demanda de créditos y la calidad de cartera.
- Contracción en los márgenes financieros.
- Incertidumbre respecto al impacto real en la calidad de cartera por las disposiciones regulatorias emitidas por la SBS.
- Lento dinamismo en la recuperación económica que afecta la demanda de créditos y la capacidad de pago de los clientes.

## DETALLE DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS CLASIFICADOS

<b>Denominación:</b>	<b>Depósitos a Corto Plazo.</b>
<b>Monto:</b>	S/ 2,065.58 millones y US\$ 33.46 millones.

<b>Denominación:</b>	<b>Depósitos a Largo Plazo.</b>
<b>Monto:</b>	S/ 2,342.01 millones y US\$ 75.68 millones.

<b>Denominación:</b>	<b>Primer Programa de Certificados de Depósito Negociables de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.</b>
Tipo de Instrumento:	Certificados de Depósitos Negociables, con plazos no mayores a un año
Moneda:	Dólares americanos o Soles
Monto:	Hasta por un monto máximo de emisión de S/ 300'000,000 o su equivalente en dólares
Plazo del Programa:	6 años a partir de su inscripción en el Registro Público del Mercado de Valores de la SMV.
Tipo de Oferta:	Oferta Pública.
Valor Nominal:	A ser establecido en el correspondiente acto y prospecto complementario.
Clase:	Instrumentos representativos de deuda nominativos, indivisibles, libremente negociables y estarán representados por anotaciones en cuenta en CAVALI.
Series:	Se podrán efectuar una o más Emisiones bajo este Programa, y cada una de las Emisiones de los podrán comprender una o más Series.
Precio de Colocación:	Podrá ser colocados a la par, bajo la par o sobre la par, de acuerdo a las condiciones del mercado en el momento de la colocación.
Tasa de interés:	A definirse antes de la fecha de emisión de cada emisión o sería, según lo establecido en el Prospecto Marco y en sus respectivos complementos, y podrá ser (i) fijo; (ii) vinculado a la evolución de un indicador; o, (iii) cupón cero (descuento).
Garantía:	Garantía Genérica sobre su patrimonio
Opción de Rescate.	El Emisor no efectuará el rescate anticipado de los Certificados de Depósito Negociables. Sin perjuicio de ello, el Emisor podrá rescatar los (Valores), de acuerdo con lo señalado en el artículo 330 de la Ley General de Sociedades, siempre que se respete lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley del Mercado de Valores.
Destino de los Recursos:	Los recursos obtenidos de la colocación de los Certificados de Depósito Negociables serán destinados a financiar las necesidades de corto y largo plazo del Emisor u otros fines establecidos en los documentos complementarios.
Lugar y agente de pago	El pago del principal y, de ser el caso, de los intereses, se efectuará a través de CAVALI.
Entidad Estructuradora y Agente Colocador	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.
Ventajas Tributarias:	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>Primer Programa de Emisión de Bonos Corporativos de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.</b>
Tipo de Instrumento:	Bonos Corporativos
Moneda:	Soles
Monto:	Hasta por un monto máximo en circulación de S/ 20'000,000
Plazo de la Emisión:	4 años
Pago del Principal:	100% en la fecha de vencimiento.
Tipo de Oferta:	Oferta Privada dirigida exclusivamente a Inversionistas Institucionales.
Clase:	Instrumentos representativos de deuda nominativos, indivisibles, libremente negociables y estarán representados por anotaciones en cuenta en CAVALI.
Precio de Colocación:	A la par.
Garantía:	Garantía Genérica sobre el patrimonio del Emisor.
Opción de Rescate.	El Emisor no efectuará el rescate anticipado de los Bonos Corporativos, Sin perjuicio de ello, el Emisor podrá rescatar los Valores, de acuerdo con lo señalado en el artículo 330 de la Ley General de Sociedades, siempre que se respete lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley del Mercado de Valores.
Destino de los Recursos:	Los recursos obtenidos de la emisión de los bonos corporativos serán utilizados para financiación a sus clientes y como fuente de capital de trabajo.
Resguardos Financieros:	Siempre que existan Bonos Corporativos en circulación, el Emisor deberá mantener los siguientes Resguardos Financieros (que serán calculados trimestralmente): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ratio de Morosidad SBS <math>\leq</math> 7.50%</li> <li>- Ratio de Capital Global <math>\geq</math> 13.50%</li> <li>- Ratio de Liquidez en Moneda Nacional <math>\geq</math> 17%</li> <li>- Ratio de Cobertura de Cartera de Alto Riesgo (CAR) <math>\geq</math> 100%</li> </ul>
Lugar y agente de pago	El pago del principal y, de ser el caso, de los intereses, se efectuará a través de CAVALI.
Entidad Estructuradora y Agente Colocador	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.
Ventajas Tributarias:	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.

Emisión	Monto Colocado	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Plazo de Emisión	Tasa de interés
Primera Emisión	S/ 20'000,000	06/12/2017	06/12/2021	4 años	7.16%

<b>Denominación:</b>	<b>Primera Emisión de Bonos Subordinados de Caja Arequipa</b>
Tipo de Instrumento:	Bonos Subordinados redimibles que serán computados como parte del Patrimonio Efectivo de Nivel 2.
Moneda:	Soles
Monto:	Hasta por el importe equivalente en Soles a US\$ 16'000,000.
Plazo de la Emisión:	8 años
Pago del Principal:	100% al vencimiento de la Emisión.
Tipo de Oferta:	Oferta Pública dirigida exclusivamente a Inversionistas Institucionales.
Clase:	Bonos subordinados, nominativos, indivisibles, libremente negociables y representados por anotaciones en cuenta en CAVALI.
Series:	Los Bonos se han emitido en una única Serie, por el monto de la Emisión.
Precio de Colocación:	A la par
Garantía:	Garantía Genérica sobre su patrimonio
Opción de Rescate.	El Emisor tendrá la opción de rescatar totalmente los Bonos en forma anticipada, a partir del 5º año desde la Fecha de Emisión, plazo que no será exigible en caso de que la Opción de Redención Anticipada se ejerza como consecuencia de cambios en la regulación tributaria aplicable, conforme al Reglamento de Deuda Subordinada (Res. SBS N° 975-2016). El ejercicio de la opción de redención anticipada estará sujeto a la autorización previa de la SBS. La opción de redención anticipada será a la par, y pagando una prima de redención en caso ocurra durante el sexto y séptimo año de vigencia de los Bonos.
Destino de los Recursos:	El Emisor utilizará los recursos de la Emisión para el otorgamiento de préstamos a prestatarios que califiquen como Micro y Pequeñas Empresas, de conformidad con el Reglamento sobre Evaluación y Clasificación de Deudores (Res. SBS N° 11356-2008), que sean de propiedad o lideradas por mujeres en el Perú.
Lugar y agente de pago	El pago del principal y, de ser el caso, de los intereses, se efectuará a través de CAVALI.
Entidad Estructuradora y Agente Colocador:	Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.
Ventajas Tributarias:	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.

Emisión	Monto Colocado	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Plazo de Emisión	Tasa de interés
Primera Emisión	S/ 57'640,000	18/12/2020	18/12/2028	8 años	8.03%

## SIMBOLOGIA

### 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

**A:** Corresponde a aquellos instrumentos que cuentan con una buena capacidad de pago del capital e intereses en los términos y plazos pactados, pero ésta es susceptible de deteriorarse levemente 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 INFORMACION

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.
- 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.