



Memoria Integrada 2025

Caja Arequipa,
inclusión financiera
que **transforma**
vidas





Contenido

Declaración de Responsabilidad	4
Mensaje de la presidencia del Directorio	5
Cifras destacadas ASG	7
Hitos 2025: lo que logramos durante el año	8

 01 Nuestra identidad y alcance nacional	 02 Confianza, integridad y gestión del riesgo	 03 Sostenibilidad que guía nuestra estrategia
9	22	58
 04 Inclusión financiera para el progreso MYPE	 05 Talento que hace posible la cercanía	 06 Gestión ambiental: eficiencia y acción climática
70	101	128
 07 Nuestra huella social	 08 Solidez financiera y creación de valor	 09 Acerca de esta Memoria
141	160	186



Declaración de Responsabilidad

La presente *Memoria Integrada 2025* contiene información veraz sobre el desarrollo del negocio de la **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.**, correspondiente a 2025. Los firmantes se hacen responsables del contenido, dentro del ámbito de su competencia, conforme a las disposiciones del Código Civil.

Luis Alberto Gallegos Almonte
Gerente Central de Negocios (E)

Marco Antonio Lúcar Berninzón
Gerente Central de Administración y Operaciones

Manuel Gustavo Chacaltana Cortez
Gerente Central de Finanzas y Control de Gestión



Mensaje de la presidencia del Directorio

► Una entidad que trasciende lo financiero para convertirse en motor de desarrollo.

Querida comunidad:

El año 2025 ha sido un periodo de resiliencia y evolución para Caja Arequipa. En un entorno desafiante, marcado por la incertidumbre económica y social, reafirmamos nuestro compromiso por generar valor sostenible, convencidos de que el éxito de una institución financiera no se mide únicamente por sus resultados, sino también por el impacto que genera en la vida de las personas y en el desarrollo del país.

En ese contexto, presentamos nuestra Memoria Integrada 2025, la cual refleja cómo articulamos nuestra estrategia, desempeño y propósito bajo un enfoque ESG —ambiental, social y de gobernanza—.

El 2025 ha sido un año de resultados sólidos. En colocaciones, alcanzamos un saldo total superior a los S/ 10,300 millones, lo que representó un crecimiento interanual de 8.9%, logrando posicionarnos en el séptimo lugar dentro del sistema financiero y en el primer lugar entre las cajas municipales, en cuanto a colocaciones.

En ese marco, continuamos fortaleciendo nuestro rol como aliado estratégico de las micro y pequeñas empresas, con una cartera, en la

que más del 75%, se orienta a este segmento. Nuestra convicción es clara: el desarrollo económico del país comienza con el fortalecimiento de sus emprendedores.

Durante 2025, y conscientes de los nuevos retos que enfrenta el sistema financiero, impulsamos decisiones orientadas a la sostenibilidad presente y futura de Caja Arequipa. En ese marco, priorizamos la calidad de nuestra cartera y la gestión prudente del riesgo, privilegiando la fortaleza institucional por encima de una visión centrada exclusivamente en los resultados de corto plazo. Estamos convencidos de que construir una institución sólida hoy es la mejor manera de asegurar su crecimiento y el liderazgo de mañana.

Asimismo, en 2025 mantuvimos adecuados niveles de rentabilidad y solvencia, respaldados por una gestión prudente del riesgo y una estructura de fondeo estable y eficiente. Durante el periodo, hemos continuado con nuestra visión de consolidar a Caja Arequipa, como la referente del sistema. Por segundo año consecutivo, obtuvimos la calificación A- otorgada por Pacific Credit Rating y JCR Latam, siendo la única caja municipal del país en alcanzar este doble reconocimiento.

Adicionalmente, concretamos una operación histórica con la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA) por hasta US\$ 65 millones, destinada a impulsar la inclusión financiera de las mujeres emprendedoras, entre otras operaciones similares.

En paralelo, fortalecimos nuestra presencia en el mercado de valores mediante colocaciones públicas de Certificados de Depósito Negociables por S/ 167 millones y Bonos Subordinados por S/ 35 millones, contribuyendo así a diversificar nuestras fuentes de financiamiento y fortalecer nuestro patrimonio efectivo.

Esto nos ha permitido consolidar una estructura estable para el crecimiento futuro, sin perder de vista que hoy Caja Arequipa ha evolucionado hacia un modelo de desarrollo sostenible, teniendo como base estándares ESG.

En 2025, reforzamos nuestro compromiso con la sostenibilidad al incorporarnos al Pacto Global de las Naciones Unidas y recibir el Distintivo Empresa con Gestión Sostenible, otorgado por Perú Sostenible, que reconoce la excelencia en la gestión de criterios ESG dentro del sector empresarial peruano.



Nuestras acciones en sostenibilidad también estuvieron orientadas a fortalecer capacidades y generar oportunidades. De hecho, a través de nuestro programa emblemático “Finanzas para Todos”, orientado a promover la inclusión financiera en niños y adolescentes, beneficiamos a más de 67 mil escolares en 14 regiones del país.

Asimismo, impulsamos el empoderamiento económico de las mujeres mediante el programa Kallpa Warmi que, desde su lanzamiento, ha capacitado a más de 14 mil emprendedoras.

Como parte de nuestro compromiso en materia de sostenibilidad, en 2025 lanzamos oficialmente la colección de cuentos infantiles “Pasitos que Inspiran”, una serie que acerca conceptos de educación financiera a los más pequeños del hogar de forma lúdica, creativa y cercana. Esta iniciativa se integra al programa “Finanzas para Todos”, con el propósito de reafirmar nuestro compromiso con la educación y la familia, dejando huella en las nuevas generaciones y consolidándonos como una marca cercana, humana y con propósito.

Asimismo, en 2025 promovimos espacios de reconocimiento como el Premio Orgullo Emprendedor, que destacó el esfuerzo y la resiliencia de 18 emprendedores provenientes de distintas regiones del país. De igual forma, desarrollamos iniciativas como el libro “Hecho en Perú”, tomo II, que visibiliza el empuje de clientes que han crecido junto a Caja Arequipa.

Nuestras acciones también fueron reconocidas tanto a nivel nacional como internacional. Así, en 2025, obtuvimos el Effie de Plata por una campaña publicitaria que resalta el rol de nuestros analistas de crédito como aliados de los emprendedores.

También fuimos reconocidos en los Premios ABE por nuestras buenas prácticas en gestión de personas y, por tercer año consecutivo, obtuvimos el Premio ORO de Perú en Fintech Américas por nuestra innovación digital.

De igual manera, fuimos incluidos nuevamente en la lista de “Empresas que Transforman”, impulsada por el Grupo RPP, la Asociación Frieda y Manuel Delgado Parker e IPAE Acción Empresarial, destacando iniciativas orientadas al fortalecimiento de capacidades, el emprendimiento de las mujeres, la protección de los emprendedores frente al desempleo y la acción climática.

A nivel internacional, fuimos reconocidos en los Customer Centricity World Series, realizados en Dubái, por nuestra estrategia de desembolso digital.

Del mismo modo, consolidamos nuestra presencia en rankings de reputación como Merco Empresas, Merco Talento y Merco ESG, reflejo de una gestión consistente y alineada con los más altos estándares.

Los resultados alcanzados demuestran que es posible construir una institución financieramente sólida, sin perder de vista el propósito social y de apoyo a las comunidades. Agradecemos a nuestros clientes, colaboradores, accionistas y aliados estratégicos por su confianza y compromiso.

En Caja Arequipa continuaremos fortaleciendo nuestro modelo de negocio, consolidando una gobernanza integral. Juntos, seguiremos construyendo un sistema financiero más inclusivo, humano y sostenible.

César Arriaga Pacheco
Presidente del Directorio





Cifras destacadas ASG

Inclusión Financiera



Contamos con
232 oficinas
a nivel nacional



10,349 millones
en cartera de créditos
652,134 clientes



9,021 millones
en cartera de depósitos
1,681,010 clientes



48 %
Mujeres
en cartera de créditos



47 %
Mujeres
en cartera de depósitos

MyPE



80 %
de desembolsos

76 %
de cartera vigente

S/ 15,399
en crédito promedio

Productos inclusivos



Agua Más
11,347
clientes
S/50 millones



Supérate Mujer
48,765
clientes
S/122 millones



Credioficios
45,348
clientes
S/104 millones



Bienvenidos
18,623
clientes
S/17 millones

Educación

Financiera

117,433
personas

en temas de
hábitos financieros
y emprendimiento



Canales más usados

Enlazamos personas a través de nuestros canales digitales



81 % de las operaciones son digitales



78 % más transacciones en el 2025 versus 2024



97 % de las operaciones en agencia se hacen en el APP

Voluntariado



794 colaboradores
que han participado en el 2025.

Programas de Educación Financiera

finanzas
para todos

kallpa
warmi

aprende
emprende



Trabajamos con las siguientes ODS



Equidad



Nuestro equipo es de
5,751
personas



3,012
52 % mujeres



2,739
48 % hombres



75 %
Clima laboral
Cifra a diciembre 2025

Medio ambiente



12.5 toneladas
salvado
751 árboles



Compensamos
3,590 tCO₂
certificación
ISO 14064-1



28 agencias
que han producido
207,262.05 kw/h
energía renovable
hasta diciembre 2025

Educación Ambiental



2,100 personas
capacitadas en economía
circular y las **3Rs**, impulsando
la sostenibilidad en sus
comunidades

Reconocimientos



4ta estrella
de huella de
carbono, máximo
reconocimiento
por parte del
MINAM



Calificación sA
en microfinanzas
rating



Ganadores premios
PODS de Perú
Sostenible, categoría
prosperidad



Certificación Nivel
Oro en Protección
al Cliente, otorgado
por MFR



Reconocimiento a nuestra
iniciativa con inclusión y
empoderamiento, **Kallpa
Warmi - Supérate Mujer**



Merco ESG
Puesto 31



Merco Talento
Puesto 30



Merco Empresas
Puesto 51



Negocios con
triple impacto ESG



Reconocimiento
Nacional de
Buenas Prácticas
de Voluntariado
Corporativo

Alianzas



Global Alliance for
Banking on Values



Red de
empresas y
discapacidad

RED ACCION

PERÚ
SOSTENIBLE



Hitos 2025: lo que logramos durante el año





Capítulo

01

Nuestra identidad y alcance nacional

Pág. 9 - 21





1.1 ¿Quiénes somos?

► **Somos Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., una institución líder del sistema de cajas municipales del Perú.**

Fundados en 1985, nacimos con el propósito de impulsar la descentralización financiera y ampliar el acceso al crédito. Fuimos constituidos mediante la Resolución Municipal N.º 1529, bajo el Decreto Ley N.º 23039, como una asociación sin fines de lucro cuyo único accionista es la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Nuestras operaciones fueron autorizadas el 23 de enero de 1986, mediante la Resolución SBS N.º 042-86, e iniciamos la atención al público el 10 de marzo del mismo año. Desde entonces, nos dedicamos a la microintermediación financiera, acercando productos y servicios a segmentos que antes no accedían al sistema financiero tradicional.



“ Como referentes en inclusión financiera, en Caja Arequipa tomamos decisiones con impacto positivo. Operamos con estándares éticos y responsables para asegurar que nuestra gestión sea el motor que impulse el desarrollo sostenible de nuestra comunidad”.



Con sede principal en Arequipa, en la calle La Merced N.º 100-106, contamos con presencia nacional gracias a una estrategia que integra canales físicos y digitales. **Hemos beneficiado a más de 2,300,000 clientes, promoviendo el ahorro y ofreciendo soluciones financieras acordes con distintas necesidades.** Complementamos este trabajo con programas de educación financiera, capacitaciones y alianzas locales, generando valor social en las comunidades donde operamos.



1.2 Propósito y valores que nos guían

En Caja Arequipa, nuestro propósito, misión y visión convergen en un mismo objetivo. Buscamos ampliar la inclusión financiera de emprendedores y MYPES, brindándoles las herramientas necesarias para crecer y desarrollarse de manera sostenible.

(GRI 2-23) (GRI 2-24)



Propósito

Nuestra razón de ser

Inclusión financiera que conecta a las personas para transformar vidas, promoviendo el bienestar y el desarrollo sostenible del Perú.



Misión

Lo que hacemos para alcanzar nuestro propósito

Potenciamos a las MYPES, a los emprendedores y a sus familias, brindándoles soluciones financieras innovadoras y personalizadas para mejorar su calidad de vida en cada momento, impulsados por nuestro talento y nuestras capacidades digitales.



Visión

Nuestra visión de posicionamiento en el mercado

Ser un referente global de las finanzas al servicio de las personas, ofreciendo soluciones financieras y de bienestar para generar valor económico, social y ambiental.





► Valores corporativos

Sabemos que la confianza se construye todos los días: en cada atención, en cada decisión y en cada compromiso que asumimos con nuestros clientes, colaboradores y con la sociedad. Por eso, nuestra forma de actuar se apoya en valores corporativos que reflejan nuestra identidad y orientan nuestra conducta con integridad, responsabilidad y vocación de servicio. Estos valores sostienen una cultura organizacional sólida y cercana a las comunidades donde operamos, impulsando la inclusión financiera y el desarrollo económico. A continuación, presentamos los principios que dan sentido a nuestra misión y visión y que nos permiten seguir creciendo como una institución financiera confiable y responsable.



Íntegramente humanos

Somos honestos, sinceros y transparentes en nuestras interacciones con compañeros y clientes. Tomamos decisiones con responsabilidad, conciencia y moralidad. Valoramos y representamos en nuestras acciones del día a día aquello que nos hace humanos: nuestra imaginación, camaradería, humor y creatividad. Lideramos con el ejemplo y valoramos el potencial humano de nuestros colaboradores.



Motivados por transformar vidas

Somos facilitadores de sueños y trascendemos en la vida de nuestros clientes, quienes están siempre en nuestras mentes y corazones. Tomamos decisiones con responsabilidad y empatía. Reconocemos y entendemos que nuestras acciones diarias tienen un impacto en las vidas de nuestros clientes y comunidad. Compartimos, entre todos, el deseo de brindarle el mayor valor al cliente.



Profundamente orgullosos

Representamos a la Caja con entusiasmo y dignidad. Somos los portavoces más apasionados de la marca, de su historia y trayectoria. Vestimos con orgullo nuestros uniformes y nos aseguramos de presentar siempre lo mejor de la Caja en todo lugar y en todas nuestras acciones e interacciones.



Imparables ante nuestras metas

Nos esforzamos para triunfar y para hacer realidad nuestros planes. Trabajamos para ser exitosos y nos motivamos unos a otros para alcanzar nuestros sueños y objetivos. Eliminamos los obstáculos que puedan aparecer en nuestra carrera para hacer realidad nuestros deseos o cumplir nuestras metas. Nuestros esfuerzos están entrelazados; como Caja Arequipa, somos más que la suma de cada uno de nosotros.



Apasionados por la innovación

Somos la caja más innovadora de Perú y estamos orgullosos de serlo. Buscamos siempre estar a la vanguardia de la industria microfinanciera. Promovemos el aprendizaje y somos exploradores de nuevas oportunidades. Nos atrevemos a dar el paso. Celebramos la creatividad y recibimos con la mente abierta ideas y propuestas innovadoras, porque nuestra apertura al cambio y a la mejora es permanente.





1.3 Cómo generamos valor: nuestro modelo de negocio

► Objeto social y actividad económica

Somos una entidad financiera de derecho público, constituida como sociedad anónima con autonomía económica, financiera y administrativa. Nuestra operación fue autorizada mediante la **Resolución SBS N.° 042-86** y tenemos como único accionista a la **Municipalidad Provincial de Arequipa**.

Actuamos bajo la **Ley N.° 26702** (Ley General del Sistema Financiero), como caja municipal de ahorro y crédito. Estamos facultados para la intermediación financiera, captando depósitos del público para destinarlos a colocaciones e inversiones, además de otorgar avales y fianzas. Según el CIIU, nuestra actividad principal se clasifica bajo el **código 65197. (GRI 2-1)**



Información general:



Dirección principal

Calle La Merced
N.° 100-106, Arequipa



Línea telefónica

(51) (54) 380670 / 0800 20222



Página web

<https://www.cajaarequipa.pe>



Correo electrónico

servicioalcliente@cajaarequipa.pe





► Marco estratégico

En 2025, iniciamos una nueva etapa con nuestro **Plan Estratégico Institucional 2025-2027**, que orienta la transformación de Caja Arequipa con un foco claro: **ejecutar mejor, medir resultados y generar valor económico, social y ambiental**.

Este marco se organiza en cinco ejes que guían nuestra gestión:

Ejes que guían nuestra gestión

01 Excelencia operacional y agilidad

02 Crecimiento centrado en el cliente

03 Gestión integral del riesgo

04 Innovación en nuevos negocios

05 Marca ciudadana para el bienestar social

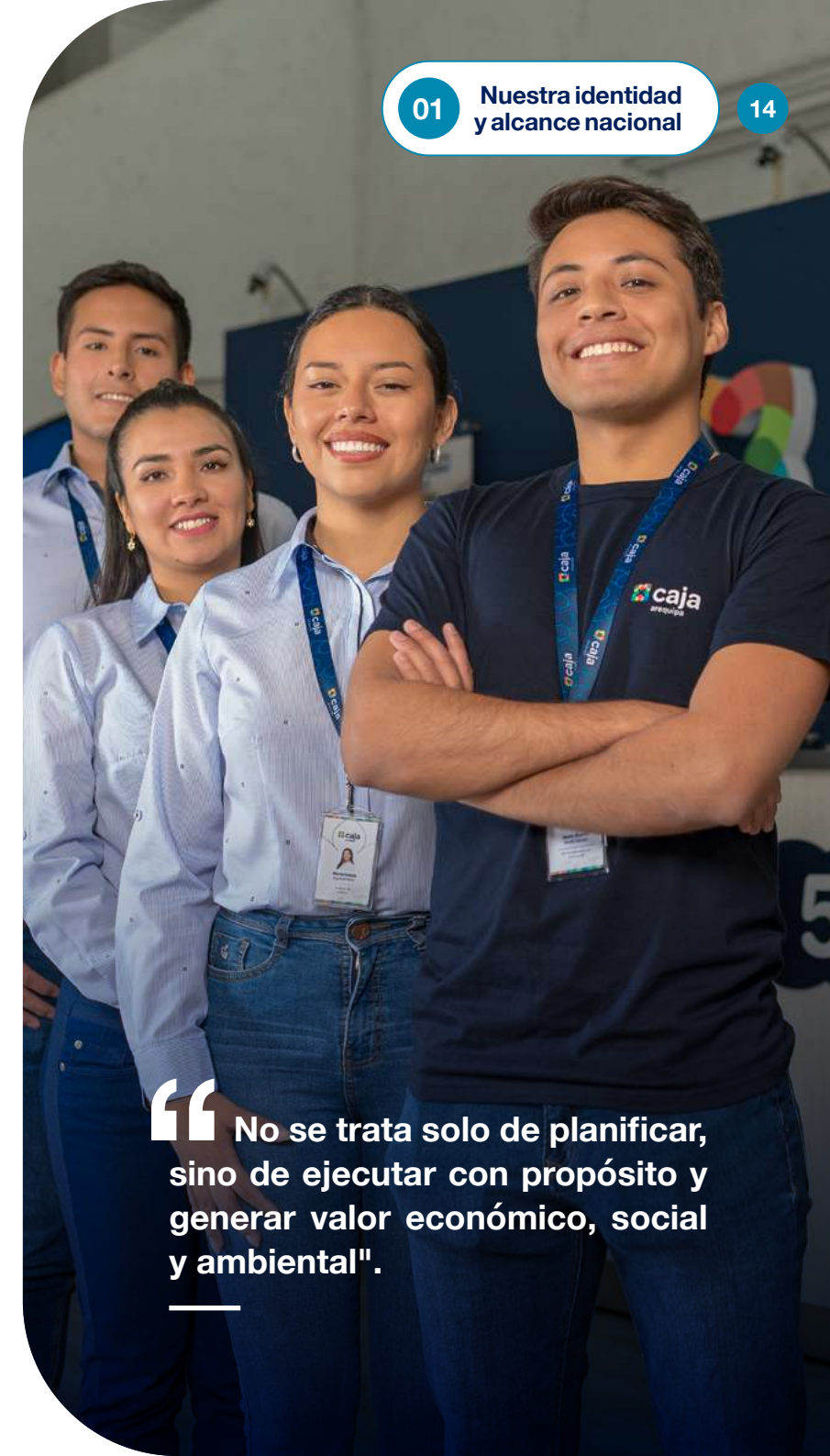
Para hacer posible esta ruta, también fortalecimos capacidades que atraviesan toda la organización, como formas de trabajo más ágiles y eficientes, decisiones basadas en información, una estructura financiera que sostenga el crecimiento responsable y un talento preparado para el futuro, con liderazgo y adaptación cultural.

El avance del PEI se monitorea a través de:

► **Mapa estratégico y un Balanced Scorecard (BSC):** cada objetivo cuenta con indicadores, metas e iniciativas asociadas, lo que permite medir avances y dar seguimiento continuo.

► **Portafolio y roadmap de iniciativas y proyectos estratégicos:** la ejecución del PEI se articula mediante **7 programas estratégicos**, que organizan y priorizan los proyectos del periodo **2025-2027**.

Con este enfoque, el PEI 2025-2027 nos ayuda a mantener el alineamiento y la disciplina de ejecución, conectando objetivos, indicadores y proyectos para sostener nuestro liderazgo y seguir evolucionando hacia una propuesta de valor más integral y sostenible.



“No se trata solo de planificar, sino de ejecutar con propósito y generar valor económico, social y ambiental”.



1.4

Presencia, canales y cercanía con el cliente

Como parte de nuestro crecimiento y de la evolución de nuestra presencia a nivel nacional, seguimos acercando nuestros servicios a más personas en distintas regiones del país, fortaleciendo una red que facilita el acceso a soluciones financieras acordes con cada necesidad. Al cierre de 2025, contamos con:

232
oficinas



221 oficinas propias

11 oficinas compartidas con el Banco de la Nación

Estas se encuentran ubicadas en puntos estratégicos a nivel nacional. A continuación, el detalle: (GRI 2-1) (GRI 2-6)



Puntos propios 2025



2,294



1,900 Agentes corresponsales
395 Cajeros automáticos
69 Quioscos

Red asociada a cajeros



12,432



AGENTE MULTIBANCO
KASNET 11,794
Unicard 638

Billeteras electrónicas



Red asociada de recaudación



21,909



Scotiabank 1,010
Interbank 7,953
BCP 10,382
BEVA 7,388

App Caja Móvil



Misti 2.0



Desembolso por WhatsApp



Colaboradores

Total:
5,751

Transferencias al exterior



Banca por Internet





► Oficinas propias

Nuestra presencia se sostiene en una red de oficinas propias que nos permite estar cerca de los usuarios y brindar una atención accesible. Al cierre de 2025, contamos con **221 oficinas propias**, espacios desde los cuales seguimos fortaleciendo un modelo de atención orientado a la inclusión y la sostenibilidad, reduciendo brechas y mejorando de forma continua la experiencia de nuestros clientes.

Conoce alguna de nuestras agencias:



Agencias inclusivas

En 2025, continuamos fortaleciendo nuestra red de **agencias inclusivas** para mejorar la accesibilidad de nuestros clientes a nivel nacional. Este avance incluyó la incorporación de **servicios adaptados** y mejoras en **infraestructura, material informativo y protocolos de atención**, orientadas a brindar una mejor experiencia a personas con discapacidad. Al cierre de 2025, contamos con **12 agencias inclusivas**, ubicadas en **Perú, Arequipa, Ica, Cajamarca, Tarapoto, Juliaca, Cusco y Tacna**.

Estos esfuerzos refuerzan nuestro compromiso social como una organización con propósito, coherente con nuestro principio de **“Personas sirviendo a personas”**.



Agencia premium

Nuestras agencias *premium* son un formato renovado que integra innovación y sostenibilidad en la experiencia de atención. Incorporan una zona digital, puntos de reciclaje y lineamientos ecoamigables orientados a disminuir el uso de **papel y plástico**.

Además, al ser **pet friendly**, ofrecen un entorno más cercano, inclusivo y agradable para quienes nos visitan. Con esta iniciativa, seguimos consolidando nuestra presencia en Perú y brindando una atención más personalizada para nuestros clientes y sus familias.

► Oficinas compartidas

Gracias a nuestras oficinas compartidas, extendemos nuestra cobertura y reforzamos la cercanía con los clientes en más localidades. Al cierre de 2025, contamos con 11 puntos de atención compartidos, en alianza con el Banco de la Nación, lo que nos ha permitido afianzar nuestra presencia en distintos lugares del país. A continuación, detallamos esta red de oficinas.

N°	Oficina	Departamento	Provincia	Distrito
1	Asillo	Puno	Azángaro	Asillo
2	Cabanillas	Puno	San Román	Cabanillas
3	Lampa	Puno	Lampa	Lampa
4	José Domingo Choquehuanca	Puno	Azángaro	José Domingo Choquehuanca
5	Chincheros	Apurímac	Chincheros	Chincheros
6	Putina	Puno	San Antonio de Putina	Putina
7	Chuquibambilla	Apurímac	Grau	Chuquibambilla
8	Crucero	Puno	Carabaya	Crucero
9	Pampas	Huancavelica	Tayacaja	Pampas
10	Acarí	Arequipa	Caravelí	Acarí
11	Guadalupe	La Libertad	Pacasmayo	Guadalupe



1.5 Alianza y certificaciones

Dando continuidad al trabajo que venimos impulsando, en los últimos años hemos consolidado alianzas con organizaciones e instituciones del ámbito público y privado para seguir ampliando la inclusión financiera en el país. Estas sinergias refuerzan nuestra cultura corporativa y el enfoque de sostenibilidad que buscamos fortalecer de manera constante. (GRI 2-28)



► Alianzas



United Nations
Global Compact

► Certificaciones





1.6 Reconocimientos

En 2025, nuestros esfuerzos se vieron reflejados en distintos premios y reconocimientos, una señal de que avanzamos por el camino correcto en la creación de valor sostenible y en la inclusión financiera. Más que un logro en sí mismo, estos hitos renuevan nuestra motivación para seguir integrando el cuidado del medioambiente y la sostenibilidad en cada parte de nuestra operación.



Merco

- Ranking 100 empresas en atraer y retener talento: alcanzamos el puesto 31 en el ranking general.

Impacto: Nacional



Merco

- Nos ubicamos en el puesto 33 del ranking Merco ESG.

Impacto: Nacional



Merco

- Nos ubicamos en el puesto 29 del ranking general y en el puesto 5 en el sector financiero, entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa en Perú. Este fue nuestro sexto año consecutivo en este reconocimiento.

Impacto: Nacional



Empresas que Transforman

- Recibimos un reconocimiento nacional, por tercer año consecutivo, impulsado por IPAE Empresarial junto con Grupo RPP, que visibiliza a empresas que implementan estrategias de valor compartido en su negocio.

Impacto: Nacional





Ministerio del Ambiente

- El Ministerio del Ambiente reconoció a las organizaciones que participan en la herramienta Huella de Carbono Perú. Logramos la cuarta estrella de medición luego de un largo proceso de evaluación.

Impacto: Nacional



Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

- Fuimos ganadores con Finanzas Para Todos en la categoría Voluntariado Corporativo, y nos convertimos en la única caja en obtener este reconocimiento desde su creación.

Impacto: Nacional



Perú Sostenible

- Recibimos un reconocimiento de Perú Sostenible, que identifica y evalúa a organizaciones que gestionan sus impactos en sostenibilidad (ambiental, social y de gobernanza [ASG]).

Impacto: Nacional



Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento

- Recibimos una distinción del Ministerio de Vivienda por las buenas prácticas en accesibilidad universal implementadas en 2025, con el reconocimiento en la categoría Entorno Físico, dentro de un concurso nacional con candidaturas de más de 20 empresas.

Impacto: Nacional



Gobierno Regional de Arequipa

- Recibimos un reconocimiento otorgado por el Gobierno Regional de Arequipa, a través de la Gerencia Regional de Desarrollo e Inclusión Social, dirigido a las empresas aliadas en "sostenibilidad" y "voluntariado" en la ciudad de Arequipa.

Impacto: Nacional



Premios
Instituto de
Accesibilidad

Instituto de Accesibilidad en España y Latinoamérica

- Obtuvimos un reconocimiento en España y Latinoamérica por iniciativas que mejoran la accesibilidad física, comunicacional, tecnológica y de servicios.

Impacto: Internacional





Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

- La iniciativa Agencias Inclusivas fue reconocida por CONADIS al obtener el segundo puesto a nivel nacional en la categoría Infraestructura, entre 174 postulaciones, por sus acciones para mejorar la accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad.

Impacto: Nacional



Effie Awards

- Obtuvimos un Effie de Plata en la categoría Negocio a Negocio (B2B) por nuestra campaña “No nos subimos al coche, te ayudamos a empujarlo”.

Impacto: Nacional



Fundación Corresponsables

- Recibimos un reconocimiento por el programa Kallpa Warmi, vinculado al producto Supérate Mujer, en la categoría sostenibilidad.

Impacto: Nacional



Arcet Global

- Participamos en el Customer Centricity World Series de ARCET Global, donde destacamos entre 211 postulaciones de 32 países y nos consolidamos como un referente internacional en mejores prácticas de experiencia del cliente.

Impacto: Internacional



Peru Top Brands

- Por tercer año consecutivo, obtuvimos este reconocimiento al alcanzar una preferencia del 28.3 % entre las cajas municipales.

Impacto: Nacional



Ministerio de Ambiente

- Recibimos una mención honrosa en la categoría Financiamiento Verde, destacando el impulso de Biocrédito y Crediciclo, orientados a promover soluciones financieras con impacto sostenible.

Impacto: Nacional





Asociación de Buenos Empleadores de Amcham Perú

- Ganamos la categoría Aprendizaje y Desarrollo de Personas con nuestro caso Comité Formativo Imparable.

Impacto: Nacional



Asociación de Buenos Empleadores de Amcham Perú

- Ganamos la categoría Aplicación de Tecnología e Inteligencia Artificial en Recursos Humanos con nuestro caso "Mi Bonito: tu herramienta, tu guía, tu esfuerzo, tu logro".

Impacto: Nacional



Fintech Americas

- Ganamos el premio ORO de Perú en los Premios País, en la categoría Soluciones de Pago a los Innovadores Financieros en las Américas.

Impacto: Internacional





Capítulo

02

Confianza, integridad y gestión del riesgo

Pág. 22 - 57





2.1

Gobierno corporativo

En Caja Arequipa, nuestra gestión se sustenta en un modelo de gobierno corporativo que prioriza la transparencia, la rendición de cuentas y un trato justo a los accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés. Este enfoque ha sido fundamental para consolidar la confianza, fortalecer la eficiencia en la toma de decisiones y mantener la coherencia con nuestros valores.

Nuestro marco de gobernanza busca elevar el desempeño del Directorio y de la Gerencia Mancomunada, promoviendo una comunicación clara de la información y un sistema de control interno robusto. Además, al estar listados en la Bolsa de Valores de Lima, contamos con un Reglamento de Normas Internas de Conducta que establece lineamientos estrictos para la gestión de hechos de importancia e información reservada, garantizando su divulgación oportuna al mercado.

Para asegurar una gobernanza efectiva, disponemos de políticas y códigos que orientan nuestra actuación y enmarcan la gestión institucional, los cuales se detallan a continuación. **(GRI 3-3)**



Principales políticas y códigos que rigen nuestra gestión

- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Política Antifraude
- Política de Obras por Impuestos
- Política Protección de Datos Personales
- Política de Gestión de Conducta de Mercado
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Sostenibilidad
- Manual de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo
- Manual de Gestión Integral de Riesgos
- Código de Ética



Órganos de gobierno en Caja Arequipa

El gobierno corporativo de Caja Arequipa se sustenta en cuatro instancias principales: la **Junta General de Accionistas (JGA)**, el **Directorio**, la **Gerencia Mancomunada** y un bloque de gerencias centrales conformado por **Auditoría Interna**, **Riesgo Corporativo**, **Compliance** y **Prevención y Legal**. Además, la **Oficialía de Cumplimiento** y el **Órgano de Control Institucional (OCI)** cumplen un rol clave de supervisión y control.

A partir de esta arquitectura, se ordenan las demás áreas y equipos de la institución, en línea con el organigrama vigente, que mostramos a continuación. **(GRI 2-9) (DEGS 1.1.2)**



Organigrama Corporativo



Aprobaciones:

- ▶ 01. MEMO N° 003-2022-CMAC/GMAN
- ▶ 02. Acuerdo N° 263, Acta N° 025/2021, Directorio 21 de diciembre 2021 MEMO N° 016-2022-CMAC/GMAN
- ▶ 03. MEMO N° 059-2022-CMAC/GMAN
- ▶ 04. Acuerdo N° 127, Acta N° 12/2022 MEMO N° 248-2022-CMAC/GMAN, Directorio 28 de junio 2022
- ▶ 05. MEMO N° 248-2022-CMAC/GMAN

- ▶ 06. Acta N°004/2023, Acuerdo N°012/2023, Comité de Gerencia 14 de marzo 2023
- ▶ 07. MEMORANDO N°139-2023-CMAC/GMAN, Acuerdo N°026/2023, Comité de Gerencia 28 de marzo 2023
- ▶ 08. MEMORANDO N°179-2023-CMAC/GMAN, Acuerdo N°045/2023, Comité de Gerencia 25 de abril 2023
- ▶ 09. MEMORANDO N°047-2024-CMAC/GMAN, Acuerdo N°009, Comité de Gerencia 31 de enero 2024

- ▶ 10. MEMORANDO N°321-2024-CMAC/GMAN, Acuerdo N°180, Acta N°14/2024, Directorio 09 de julio 2024
- ▶ 11. MEMORANDO N°411-2024-CMAC/GMAN, Acuerdo N°058, Acta N°18/2024, Comité de Gerencia 05 de setiembre de 2024
- ▶ 12. MEMORANDO N°004-2025-CMAC/GMAN, Acuerdo N°338, Acta N°27/2024, Comité de Buen Gobierno Corporativo, 17 de diciembre del 2024.
- ▶ Procesos-Caja Arequipa.



Junta General de Accionistas

La **Junta General de Accionistas (JGA)** es la máxima instancia de gobierno de la entidad y define su rumbo. Actualmente, está representada por un único accionista: la **Municipalidad Provincial de Arequipa**, que posee el **100 % de las acciones con derecho a voto**, las cuales conforman el capital social.

Nuestra estructura y funcionamiento se enmarcan en lo establecido por el **Decreto Supremo N.° 157-90-EF** y por los **estatutos de Caja Arequipa**, lo que asegura una gestión alineada con la normativa vigente. Además, contamos con un **Manual de JGA** que orienta el ejercicio de los derechos del accionista conforme a las reglas aplicables. Este manual no se publica, pero se mantiene disponible para el accionista y para las partes interesadas. **(DEGS 1.1.1)**

Mientras no ingresen nuevos participantes al capital social, el **Concejo Municipal** de la Municipalidad Provincial de Arequipa, integrado por el alcalde y quince regidores, asume las funciones de la JGA y ejerce los derechos del accionista.



Directorio

El **Directorio** cumple un rol central en la conducción de Caja Arequipa. Representa a la institución y supervisa que la gestión se realice con integridad y transparencia, velando por el cumplimiento de las normas y por los intereses de nuestro accionista y de los distintos grupos de interés.

Su conformación y designación se rigen por la **Ley de Cajas Municipales (D. S. N.° 157-90-EF)**, que define el número de directores y los procesos de designación, nominación y revocación. Además, la **Resolución SBS N.° 5788-2015** y la **Ley N.° 26702** establecen requisitos de idoneidad técnica y moral que los directores deben cumplir y que se revisan de manera periódica.

En el caso de Caja Arequipa, al no contar con terceros accionistas, el Directorio está conformado por **siete (7) miembros**, designados por distintas entidades: **dos (2)** por la mayoría del Concejo Municipal de Arequipa, **uno (1)** por la minoría del Concejo, **uno (1)** por **COFIDE**, **uno (1)** por la **Cámara de Comercio de Industria de Arequipa**, **uno (1)** por el **clero** y **uno (1)** por los **pequeños comerciantes y productores** del ámbito donde operamos. Contamos con un Directorio integrado por **7 miembros: 4 independientes, 0 ejecutivos y 3 otros no ejecutivos**. **(DEGS. G1 0005)**

Para asegurar su idoneidad, los directores deben cumplir criterios técnicos y éticos, no tener impedimentos legales, contar con un informe favorable de Auditoría Interna y no recibir observaciones de la **SBS** dentro de los **15 días hábiles** posteriores a su nominación.

Este esquema nos permite contar con un Directorio integrado por profesionales calificados y comprometidos con el desarrollo y la sostenibilidad de Caja Arequipa. **(GRI 2-10)**



Nuestro Directorio

A continuación, presentamos la composición del Directorio que lideró nuestra gestión durante 2025:

César Arriaga Pacheco

30 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Presidente del Directorio, vicepresidente del Directorio, presidente del Comité de Buen Gobierno Corporativo, miembro del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Riesgos.

Áreas de especialización:

- ▶ Administrador de empresas
- ▶ Responsabilidad social
- ▶ Gobierno corporativo
- ▶ Dirección
- ▶ Microfinanzas y sector financiero

Fechas en el cargo:

Representante del clero. Desde el 27 de octubre de 2008 a la fecha.

Pablo Ignacio Manrique Oroza

37 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Director, vicepresidente del Directorio, presidente del Comité de Auditoría, miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo y miembro del Comité de Remuneraciones.

Áreas de especialización:

- ▶ Economista
- ▶ Magister en Ingeniería Industrial
- ▶ Doctor en Economía y Negocios Internacionales
- ▶ Board of Directors Program

Fechas en el cargo:

Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa. Desde el 12 de marzo de 2025 a la fecha.

Félix Cruz Suni

30 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Director, vicepresidente del Directorio, presidente del Comité de Remuneraciones, presidente del Comité de Riesgos.

Áreas de especialización:

- ▶ Magister en Administración de Negocios
- ▶ Economista
- ▶ Microfinanzas

Fechas en el cargo:

Representante de los pequeños comerciantes o productores. Desde el 12 de agosto del 2016 a la fecha.

José Díaz Alemán

25 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Director, miembro del Comité de Riesgos y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.

Áreas de especialización:

- ▶ Ingeniero industrial
- ▶ MBA
- ▶ Microfinanzas

Fechas en el cargo:

Representante de los regidores de la mayoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 04 de enero de 2024 a la fecha.

Gustavo Velásquez Morveli

14 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Director, miembro del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Remuneraciones.

Áreas de especialización:

- ▶ Ingeniero industrial
- ▶ MBA
- ▶ Microfinanzas

Fechas en el cargo:

Representante de los regidores de la mayoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 27 de enero de 2024 a la fecha.

María Fátima De Romaña Miro Quesada

28 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Director, miembro del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo

Áreas de especialización:

- ▶ Abogada
- ▶ MBA
- ▶ International Certification in Company Direction

Fechas en el cargo:

Representante de COFIDE. Desde el 27 de marzo de 2025 a la fecha.

Carlos Alberto Alfonso Rodríguez Martínez

30 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Director, miembro del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.

Áreas de especialización:

- ▶ Abogado
- ▶ Magister en Derecho Constitucional
- ▶ Postgrado en Derecho Bancario; Derecho Procesal Civil, y Seguros y Gestión de Riesgos

Fechas en el cargo:

Representante de los regidores de la minoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 12 de mayo de 2025 a la fecha.

María Pía Palacios Mc Bride

30 años de experiencia

Cargo en el Directorio:

Directora, presidente del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.

Áreas de especialización:

- ▶ Bachiller en Economía
- ▶ Maestría de Dirección de Empresas
- ▶ Programa de Gobierno Corporativo
- ▶ Microfinanzas y Sector Financiero
- ▶ Asesoría a la Alta Gerencia

Fechas en el cargo:

Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa. Desde el 20 de noviembre de 2020 hasta el 11 de marzo de 2025.



Funciones del Directorio

El **Directorio** marca el rumbo institucional. Aprueba y actualiza el propósito, la estrategia y las principales políticas, incluidas aquellas vinculadas al desarrollo sostenible, velando por el interés social, la creación de valor de largo plazo y las buenas prácticas de gobierno corporativo.

La **Alta Gerencia** propone estos lineamientos y los convierte en gestión diaria, integrando criterios **ASG** en la operación. Además, realiza el seguimiento y reporta avances, resultados y oportunidades de mejora.

Para asegurar una gestión articulada, la conducción de los impactos **económicos, sociales y ambientales** se canaliza a través del **Comité de sostenibilidad** y de la **Gerencia de Marketing, Experiencia del Cliente y Sostenibilidad**, que asesoran y dan seguimiento a la estrategia y su incorporación en los procesos operativos, administrativos y comerciales.

Los resultados ASG se informan al Comité de Gerencia y al Comité de Buen Gobierno Corporativo, mientras que las áreas ejecutan las iniciativas y monitorean indicadores de forma descentralizada, reportando periódicamente a las instancias correspondientes. **(GRI 2-12) (GRI 2-13) (DEGS 1.1.3)**

Presidente del Directorio

El presidente del Directorio de Caja Arequipa **no desempeña funciones ejecutivas** en la gestión diaria, de acuerdo con lo dispuesto en el **Decreto Supremo N.º 157-90-EF**, que establece que los directores no cuentan con facultades ejecutivas.

Su rol es principalmente **institucional y de conducción del Directorio**: representa a Caja Arequipa y al propio Directorio, y le corresponde supervisar el cumplimiento del **estatuto social**, los acuerdos adoptados por el Directorio y la actuación de los gerentes y principales funcionarios. **(GRI 2-11)**

César Arriaga Pacheco
Presidente del Directorio





► Evaluación del desempeño del Directorio de Caja Arequipa

Cada año fortalecemos el desempeño del Directorio a través de dos pilares complementarios: la **capacitación continua** y la **evaluación**. En primer lugar, promovemos un proceso permanente de formación, establecido en nuestra normativa interna, para actualizar conocimientos y reforzar competencias en temas como sostenibilidad, gobierno corporativo y gestión responsable. Para ello, los directores participan en cursos, talleres y seminarios que fortalecen su capacidad de decisión estratégica y de supervisión del desarrollo sostenible.

En segundo lugar, realizamos una evaluación anual que revisa el funcionamiento del Directorio como órgano colegiado, el aporte de cada director y el desempeño de sus comités. Este proceso puede desarrollarse con herramientas internas o con el acompañamiento de consultores externos, según lo acordado. La revisión considera únicamente a quienes hayan ejercido el cargo durante al menos **tres (3) meses**. Entre los principales criterios de evaluación se incluyen:



En diciembre, entregamos a cada director los cuestionarios de autoevaluación. Luego de ser completados, se remiten a la Secretaría del Comité de Buen Gobierno Corporativo, que se encarga de consolidar y procesar la información.

A partir de estos resultados, elaboramos un plan de acción con oportunidades de mejora claramente definidas, responsables asignados y plazos de implementación. Este plan se somete a la aprobación del Directorio y, una vez validado, el Comité de Buen Gobierno Corporativo realiza el seguimiento de los avances y de la ejecución de las medidas acordadas. **(GRI 2-17) (GRI 2-18) (DEGS 1.1.3)**

► Conflictos de interés

En nuestra gestión, priorizamos la prevención y el manejo estricto de los posibles conflictos de interés. En el caso del Directorio, el monitoreo y el control corresponden al **presidente del Directorio**; y, en el caso de los colaboradores, se realizan a través de la **línea jerárquica** correspondiente. Con este esquema, evitamos que intereses personales influyan en las decisiones y fortalecemos una cultura de transparencia, coherente con nuestros principios y enfoque de sostenibilidad. **(GRI 2-15)**



Cuando se detecta un conflicto de interés en el Directorio,

este debe informarse al pleno para que se adopte una decisión, **sin la participación del miembro involucrado**. Si se concluye que existe un conflicto de interés, el **presidente del Directorio** comunica la situación a la entidad designante y solicita la designación de un reemplazo que no presente dicha condición. Además, vela por que el proceso de designación se realice dentro de los plazos establecidos por la normativa aplicable.



Cuando se identifica un posible conflicto de interés en el caso de los colaboradores,

la instancia correspondiente lo evalúa con detalle, revisando la situación, su origen y los efectos que podría generar. En este proceso, se escucha al colaborador para conocer su versión y buscar una resolución equilibrada. Si se confirma el conflicto, se dispone su separación de la actividad o proceso involucrado y se asigna a otra persona para asumir dichas funciones.



► Comités de Caja Arequipa

Contamos con diversos comités, con responsabilidades delegadas por el Directorio, que apoyan la gestión y supervisión de nuestros impactos económicos, ambientales y sociales. Estos espacios de trabajo buscan asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos mediante una gestión ética, transparente y sostenible.

La Gerencia Mancomunada y la Gerencia de Sostenibilidad lideran temas clave, como la gestión de impactos ambientales y sociales, la definición y aprobación de los asuntos materiales y la elaboración de la Memoria Integrada, entre otros. Asimismo, la información incluida en la memoria ASG se pone en conocimiento de los miembros del Directorio.

En línea con este compromiso, seguimos fortaleciendo nuestra estrategia de sostenibilidad mediante la incorporación de acciones en los procesos operativos, administrativos y comerciales, la promoción de capacitaciones, el mantenimiento de un diálogo activo con nuestros grupos de interés y la adopción de buenas prácticas en toda la organización.

Por su parte, los temas vinculados al desempeño económico se abordan desde el Comité de Rentabilidad, con el respaldo del Directorio y de las gerencias, que aprueban las estrategias, objetivos y metas que orientan nuestra gestión responsable y sostenible. **(GRI 2-13) (GRI 2-14) (GRI 2-17) (DEGS 1.1.4)**



Comités bajo la supervisión del Directorio

	OBJETIVO DEL COMITÉ
Comité de Riesgos	Tiene por finalidad promover el cumplimiento de los límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones afectas a riesgos de mercado, crediticio, de tesorería, operativos y otros, así como a las demás disposiciones que sean aprobadas por el Directorio.
Comité de Auditoría	Su objetivo es adoptar las mejores prácticas y políticas para revisar y monitorear el cumplimiento de las actividades con respecto a la normativa vigente de la empresa, así como la adecuada gestión de riesgos y el funcionamiento del control interno.
Comité de Buen Gobierno Corporativo	Es un órgano del Directorio de Caja Arequipa, cuyos objetivos son los siguientes: - Fortalecer la cultura de buen gobierno corporativo en Caja Arequipa. - Velar por un adecuado cumplimiento de los principios y por la aplicación de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo en la organización.
COMITÉS BAJO LA SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA MANCOMUNADA	
Comité de Sostenibilidad	Promover y supervisar la formulación e implementación de iniciativas de sostenibilidad, integrando criterios económicos, ambientales y sociales en la estrategia y las operaciones de Caja Arequipa.
Comité de Gerencia	Adoptar los acuerdos necesarios para asegurar la correcta marcha económica y administrativa de la institución, así como la dirección y la gestión económica y financiera de Caja Arequipa.
Comité de Remuneraciones	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, de acuerdo con la estructura orgánica y los factores del entorno.
Comité de Experiencia del Cliente	Identificar las principales oportunidades de mejora en el servicio interno y externo, evaluando las propuestas y coordinando su implementación efectiva.



	OBJETIVO DEL COMITÉ
Comité de Inversiones y Proyectos	Evaluar y aprobar la ejecución y el monitoreo de los proyectos estratégicos u otros proyectos con objetivos y alcances definidos; asegurar la utilización de una metodología con estándares del PMI, y alinear dichos proyectos con la estrategia de la institución.
Comité de Riesgo Operacional	Asegurar razonablemente que la gestión del riesgo operacional en Caja Arequipa sea consistente con las políticas y el apetito por el riesgo, considerando las estrategias y la implementación de una adecuada gestión de este riesgo.
Comité de Riesgo de Crédito	Asegurar una adecuada gestión del riesgo de crédito a través de la aplicación de medidas correctivas que mitiguen los riesgos identificados, en función de los niveles de apetito y tolerancia definidos por el Directorio.
Comité de Protección de Datos Personales	Contribuir, fomentar y respaldar la implementación de medidas para el cumplimiento sostenido y la mejora continua de los controles establecidos en la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y la directiva vigente.
Comité de Gestión de Activos y Pasivos (ALCO)	Analizar los posibles impactos de hechos externos o de la propia estructura del balance de la entidad sobre el margen financiero y el valor patrimonial de la empresa, debido a los riesgos de mercado y de liquidez, y tomar acuerdos sobre las acciones a seguir para mantener las operaciones en sintonía con el apetito por el riesgo aprobado por el Directorio.
Comité de Modelos y Analytics	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, de acuerdo con la estructura orgánica y los factores del entorno.
Comité de Rentabilidad	Asegurar el cumplimiento de la rentabilidad del negocio, así como promover buenas prácticas en su gestión e identificar oportunidades de mejora.



► Política de Remuneraciones

Nuestra Política de Remuneraciones incluye un componente de **pago variable** para todos los trabajadores, incluidos los altos ejecutivos, asociado al cumplimiento de metas institucionales, de equipo y/o individuales definidas en el Plan Estratégico.

La determinación de este componente considera, además, la **evaluación por competencias**. Para definir las remuneraciones del personal y, cuando corresponde, de los miembros del Directorio, contamos con el **Comité de Remuneraciones**, que gestiona la contratación de asesorías especializadas basadas en estudios de **bandas salariales**. Sobre esa base, establecemos una estructura salarial **equitativa y competitiva**, alineada al mercado, que contribuye a retener talento y mantener motivado al equipo. (GRI 2-19) (GRI 2-20)





2.2

Cumplimiento y transparencia fiscal

En 2025, gestionamos el cumplimiento regulatorio como un proceso continuo para **identificar, evaluar, controlar y monitorear** riesgos derivados del incumplimiento normativo, con el objetivo de **prevenir sanciones, pérdidas económicas y afectación reputacional**, y asegurar una rendición de cuentas consistente con nuestro rol de servicio financiero en el país. Esta gestión se integra a la toma de decisiones y al trabajo diario de las áreas, reforzando una cultura institucional orientada a “hacer lo correcto”, más allá del mínimo legal.

Esta gestión genera impactos positivos al **proteger la estabilidad operativa y financiera**, fortalecer la confianza de clientes y *stakeholders*, y promover prácticas responsables en la organización. Como reto permanente, el entorno regulatorio exige **capacidad de adaptación y seguimiento constante**, para evitar brechas de implementación y asegurar consistencia en todos los niveles.

“Actuamos con responsabilidad y respeto, cumpliendo estrictamente la normativa tributaria vigente en el Perú”.



Marco normativo que nos rige

- Ley N.° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y AFP.
- D. S N.° 157-90-EF, Norma que Regula las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y sus modificatorias.
- Ley N.° 30607, que Modifica y Fortalece el Funcionamiento de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC). Resolución SBS N.° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos, que reemplaza, desde el 1 de abril de 2018, a la Resolución SBS N.° 037-2008, Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.

Nuestro marco de cumplimiento normativo define responsabilidades claras. El Directorio asegura que la institución actúe conforme a las leyes y regulaciones vigentes, aprobando las políticas necesarias, asignando recursos y supervisando los principales riesgos de incumplimiento y su gestión. A su vez, la Gerencia Mancomunada, las gerencias de línea y las jefaturas implementan estas disposiciones en la operación diaria, fortaleciendo capacidades, brindando herramientas y tomando decisiones preventivas para asegurar un funcionamiento efectivo de la función de cumplimiento.

► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros en relación con cumplimiento regulatorio y la rendición de cuentas durante el 2025:

- **Implementamos al 100 %** los procesos y actividades requeridos para las normas evaluadas con impacto en la organización.
- **Alcanzamos un 97 %** de cumplimiento del curso obligatorio de Cumplimiento Normativo para colaboradores activos.
- **No identificamos riesgos ni incumplimientos** durante las autoevaluaciones de cumplimiento realizadas en 2025.
- **Registramos cero (0) observaciones y cero (0) debilidades de control interno** en la auditoría de la gestión de Cumplimiento Normativo 2025.

► Proyectos a futuro

Mirando hacia adelante, seguiremos fortaleciendo la trazabilidad y oportunidad del cumplimiento normativo mediante herramientas que faciliten la gestión, el seguimiento y la rendición de cuentas. En esa línea, impulsamos la **implementación del Sistema de Seguimiento de Implementaciones de Normativa Externa (CRM)** para las Oficinas de Cumplimiento Normativo y Conducta del Mercado, con el propósito de consolidar información, mejorar el monitoreo y asegurar respuestas más ágiles frente a cambios regulatorios.





► Transparencia fiscal

Nuestro enfoque fiscal se basa en el **cumplimiento oportuno y correcto** de las obligaciones tributarias, con una gestión responsable y transparente que busca prevenir contingencias, como multas o impactos económicos adicionales. La estrategia fiscal es gestionada por el **Departamento de Contabilidad y Tributaria**, integrado por la Jefatura de Tributaria, un especialista tributario y un asistente tributario. Las revisiones tributarias y las declaraciones ante **SUNAT** se realizan **mensualmente**, siguiendo el cronograma oficial definido según el **último dígito del RUC**.

Como parte del control, los riesgos asociados al ámbito tributario se **evalúan mensualmente**. Además, el área de **Riesgos No Financieros** realiza un seguimiento mensual de los gastos extraordinarios, los **gastos de ejercicios anteriores** y las **multas** que podrían generar impactos económicos en la institución. Para temas legales, contamos también con el apoyo de un **asesor tributario externo**.

Finalmente, de acuerdo con nuestros lineamientos internos, **no recibimos asistencia financiera ni beneficios por parte del gobierno, y no realizamos contribuciones políticas**, ya sea en dinero o en especie. (GRI 3-3) (GRI 207-1) (GRI 207-2) (DEGS 1.4.1) (DEGS 1.5.1)



Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, conforme a la información remitida por el Departamento de Contabilidad, registramos lo siguiente: **(GRI 2-27) (SASB: FN-CB-510a.1)**

- Se registraron **12 multas**, que incluyen:
 - Pagos ante **Indecopi** por concepto de **costas** por **S/36.00** cada uno.
 - **1** pago de **S/2,648.00** por **costas procesales** dispuestas por el Poder Judicial.
 - **1** multa ante **Indecopi** por **indebido refinanciamiento autorizado por un tercero (fiador)** por **6.89 UIT**.
 - **3** multas ante Indecopi por **reprogramación de créditos sin consentimiento del cliente**, correspondientes a **2** multas de **11.6 UIT** cada una y **1** multa de **5 UIT**.
- **Ningún caso** derivó en **sanciones no monetarias**.
- **El monto total** de multas en **2025** asciende a **S/261,883.13**.
- En **4 casos**, las multas **superaron las 2 UIT**; por ello, estos se consideran **incumplimientos significativos**.





2.3

Integridad: ética y anticorrupción

► Ética empresarial

El Directorio ha establecido un marco integral para comprender y gestionar los factores, esquemas y riesgos vinculados con el fraude y la corrupción. Este marco reúne políticas, procedimientos y mecanismos orientados a la **prevención, detección, investigación y corrección oportuna** de cualquier evento, ya sea cometido por personal interno o por terceros relacionados, bajo un principio firme de **tolerancia cero**.

En esa línea, promovemos de forma permanente la **concientización y capacitación** de nuestros colaboradores, fortaleciendo una cultura basada en la ética y la integridad. Esto se traduce en acciones concretas como las siguientes:

Formación continua en ética y cumplimiento

Canales de denuncia seguros y confidenciales, con protección al denunciante

Monitoreo y auditorías periódicas para evaluar controles internos

Responsabilidades claras en todas las áreas, como parte de una gestión transversal y coordinada

Este enfoque se complementa con nuestro **Código de Ética**, que establece los principios y pautas de conducta que guían nuestra actuación. El documento refuerza la responsabilidad profesional y define conductas no permitidas para resguardar la confianza de nuestros clientes y la reputación institucional. Su cumplimiento es obligatorio para **todos nuestros colaboradores y directores**, como parte de su desempeño diario.

HAGA CLIC AQUÍ PARA ACCEDER A NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA



A continuación, presentamos los principales estándares de integridad desarrollados en nuestro Código de Ética: **(GRI 3-3) (DEGS 1.3.1)**

- ✓ Integridad personal.
- ✓ Respeto, compromiso y realización de las personas.
- ✓ Respeto a la dignidad, la libertad y la privacidad de las personas.
- ✓ Conducta ética en la vida diaria.
- ✓ Gestión responsable de incentivos y comunicaciones.
- ✓ Prioridad a la salud y la seguridad de las personas.
- ✓ Cuidado del buen nombre institucional.
- ✓ Prohibición del consumo de drogas ilícitas, cigarrillos y alcohol.
- ✓ Manejo adecuado de la información.
- ✓ Uso responsable de información confidencial.
- ✓ Prohibición del uso de información privilegiada.
- ✓ Prevención del abuso tecnológico.
- ✓ Identificación y gestión de conflictos de interés.
- ✓ Comunicación oportuna de conflictos de interés.
- ✓ Tratamiento de conflicto de interés.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Relación honesta con el cliente y el mercado.
- ✓ Relación ética con los proveedores.
- ✓ Lucha contra la corrupción y el fraude.
- ✓ Precisión en los registros de la empresa.
- ✓ Transparencia en la información.
- ✓ Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- ✓ Compromiso con la sostenibilidad ambiental.
- ✓ Uso eficiente de los recursos de la empresa.
- ✓ Relaciones positivas con la comunidad.
- ✓ Contribuciones solidarias y caritativas.
- ✓ Relación respetuosa con las autoridades.
- ✓ Relación responsable con los medios de comunicación.
- ✓ Comunicación de situaciones éticamente dudosas.
- ✓ Uso adecuado de redes sociales.



Para reforzar el cumplimiento de nuestros principios éticos, contamos con un **canal de denuncias** que permite a los colaboradores reportar, de forma **confidencial y segura**, conductas contrarias a nuestros valores. Además, disponemos de lineamientos claros sobre **conflictos de interés**, establecidos en el **Código de Ética** y el **Reglamento del Directorio**, que aseguran una gestión alineada con estándares de **transparencia** y responsabilidad. (GRI 2-15) (FN-CB-510a.2)

Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Con el mismo compromiso de transparencia y coherencia con nuestros valores, mantenemos a disposición de nuestros grupos de interés diversos mecanismos para compartir inquietudes, solicitar orientación y contribuir al fortalecimiento de nuestra misión como una caja con sentido y propósito.

Contamos con canales habilitados para recibir **denuncias, reclamos y sugerencias** de clientes y/o consumidores. Para ello, ponemos a disposición el **Folleto de Atención de Consultas**, donde se detallan los medios de atención y el proceso de registro y respuesta.

Quejas y reclamos formales (últimos 3 años)

AÑO	RECLAMO	QUEJAS	TOTAL DE QUEJAS Y RECLAMOS
2023	4,071	13	4,084
2024	4,827	228	5,055
2025	5,155	212	5,367

Asimismo, mantenemos un **registro y control de reclamos** según su motivo. En el periodo evaluado, no se presentaron reclamos asociados a información inadecuada o insuficiente vinculada al etiquetado del producto o a la información comercial del servicio. Durante **2025**, estos canales permitieron recibir **65 denuncias y 5,155 reclamos**, los cuales fueron analizados conforme a nuestros protocolos internos. Del total de denuncias, solo **01** fue declarada fundada y derivaron en procedimientos internos y medidas correctivas; mientras que **1,488** reclamos fueron considerados fundados.

Más allá de las cifras, este sistema refuerza nuestra capacidad de **prevenir, detectar y gestionar riesgos**, y nos impulsa a seguir fortaleciendo los controles y la cultura ética, para sostener un entorno de confianza para todos nuestros grupos de interés. (GRI 2-25) (GRI 2-26) (DEGS 1.3.4) (DEGS 1.3.3) (DEGS 4.3.4)



Línea Ética

En Caja Arequipa, nos comprometemos a actuar con integridad y conforme a nuestros principios y valores. Este canal permite reportar conductas contrarias a nuestro Código de Ética y es gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna. La denuncia puede ser anónima y será tratada de manera confidencial. Todas las denuncias serán evaluadas y, de ser necesario, se realizará la investigación correspondiente.

[Ingresa aquí](#)



Canal Denuncias

Para denunciar actos de corrupción o fraude por parte del personal de Caja Arequipa, utilice esta sección. Puede hacerlo identificándose o de forma anónima. Describa detalladamente el incidente, incluyendo lugar, fecha, personas involucradas, y adjunte cualquier prueba relevante. Se le asignará un código para el seguimiento del caso.

[Ingresa aquí](#)



Libro de Reclamaciones

Si tiene una insatisfacción o disconformidad con algún servicio, operación, producto o incumplimiento de obligaciones contractuales prestadas por nuestra entidad, presente su reclamo por este medio.

[Ingresa aquí](#)



► Canales de soporte para consultas y solicitudes

Remotos



Central
telefónica

0800 20222



WhatsApp
(Eva):

915 078 000



Buzón de
atención:

servicioalcliente@cajaarequipa.pe



Messenger

Facebook oficial de Caja Arequipa

Presencial



Atención en
agencias:

red de agencias a nivel nacional



Comunicación de inquietudes críticas

La atención de inquietudes críticas se canaliza a través del **Comité de Riesgos**, encargado de reconocer y abordar los temas más relevantes para la institución. Este comité informa directamente al **Directorio**, y su Secretaría consolida y presenta información sobre los riesgos prioritarios y el desempeño de los indicadores vinculados.

Asimismo, contamos con un **Plan de Gestión y Comunicación en Crisis**, que fija los lineamientos y pasos de respuesta frente a situaciones que puedan impactar nuestra reputación. Este plan contempla distintos escenarios y asegura una actuación coordinada, ágil y efectiva, junto con una comunicación clara y oportuna hacia nuestros grupos de interés. **(GRI 2-16)**





► Gestión anticorrupción

En 2025, gestionamos la anticorrupción desde un enfoque preventivo e integral, basado en una estructura de gobierno corporativo que promueve la ética, la transparencia y la rendición de cuentas. Identificamos riesgos en procesos y operaciones para anticipar escenarios de fraude y corrupción, aplicando medidas de control y mejoras continuas que refuercen la integridad de nuestras decisiones y la eficacia del control interno. Este enfoque se sostiene en lineamientos como la **Política Antifraude** y el **Código de Ética y Conducta**, además de canales de denuncia que permiten reportar, de forma segura y confidencial posibles irregularidades, ya involucren a colaboradores o a terceros vinculados. Las normas definidas en este documento para la prevención de fraudes, estafas y corrupción consideran los siguientes elementos:



Control interno



Código de conducta



Canal de denuncias



Educación a los clientes y colaboradores en temas de prevención de fraudes.

Esta gestión genera impactos positivos al proteger la confianza en la institución, reducir potenciales pérdidas económicas y fortalecer relaciones responsables con clientes, proveedores y otros grupos de interés. Al mismo tiempo, el principal reto es mantener una vigilancia constante y capacidades internas actualizadas, dado que los riesgos evolucionan y requieren respuestas oportunas y consistentes. **(GRI 3-3) (GRI 205-1) (GRI 205-2) (GRI 205-3) SASB: (FN-CB-510a.1) (SASB: FN-CB-510a.2) (DEGS 1.3.2)**

► Metas y objetivos

- **Prevenir y gestionar** el fraude, el soborno, la corrupción y los conflictos de interés en todas las actividades y operaciones.
- **Fortalecer el control interno** y la eficacia de los controles asociados a la integridad.
- **Garantizar canales de denuncia** accesibles, confidenciales y seguros para colaboradores, clientes, proveedores y terceros.
- **Formar y sensibilizar** a colaboradores y, cuando aplique, a clientes sobre la prevención de fraudes y conductas indebidas.
- **Monitorear mensualmente** los casos investigados y reportar los resultados a la Gerencia Mancomunada.





► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con la anticorrupción durante el 2025:

- **Evaluamos el 100 % de nuestras operaciones** en relación con riesgos de corrupción, reforzando nuestro enfoque preventivo y nuestro compromiso con la transparencia y la integridad.
- **Cero casos de corrupción:** no se registraron ni confirmaron incidentes relacionados con actos de corrupción en ninguna de nuestras operaciones
- Comunicamos nuestras políticas anticorrupción al **100 %** de nuestros colaboradores y logramos capacitar al **85 %** de ellos en procedimientos de integridad. Asimismo, alcanzamos el **100 %** de adhesión formal mediante la firma del Código de Conducta.
- **Mantuvimos y fortalecimos** el Código de Ética y Conducta, aplicable a todos los colaboradores y órganos de gobierno, como guía institucional de integridad y transparencia.
- **Aseguramos la operación continua** de canales de denuncia disponibles para colaboradores, clientes, proveedores y terceros, que permiten reportar de manera confidencial conductas contrarias a los principios éticos y a la normativa vigente.
- **Implementamos y mejoramos** políticas, procesos y controles internos orientados a la prevención, detección y sanción de fraudes y actos de corrupción.
- **Fortalecimos roles de control** y la articulación con las áreas responsables de cumplimiento y auditoría para una gestión oportuna de los riesgos de corrupción.
- **Promovemos la libre competencia:** durante los periodos 2023, 2024 y 2025, **no registramos** acciones jurídicas ni incidentes relacionados con competencia desleal o prácticas monopólicas, reafirmando nuestro actuar ético en el mercado.
- **Promovimos una cultura de integridad** como parte del entorno laboral y de nuestra relación con los distintos grupos de interés, reforzando la confianza y la sostenibilidad de la gestión.

En la misma línea, presentamos el porcentaje total de colaboradores y proveedores que recibieron capacitación y firmaron el Código de Conducta en 2025:

► Colaboradores que recibieron capacitaciones y firmaron el Código de Conducta



100 % de documentos firmados recibidos por nuevos empleados.

En la contratación de bienes y servicios, incorporamos en nuestros contratos un conjunto de cláusulas tipo que abordan, según corresponda, aspectos como **confidencialidad, seguridad de la información, riesgo operacional, continuidad del negocio, ciberseguridad, anticorrupción y protección de datos personales**. La inclusión de estas cláusulas se define de acuerdo con el objeto de la contratación y se trabaja de manera coordinada entre el equipo legal y las áreas usuarias. Cabe precisar que su aplicación no es uniforme para todos los contratos, sino que varía según el servicio o bien contratado. La aceptación del proveedor se formaliza con la **firma del contrato**. (DEGS 1.3.2)



2.4

Riesgos: visión integral y control

En 2025, consolidamos nuestro **Modelo de Gestión Integral de Riesgos (GIR)** como un marco transversal que acompaña la estrategia y la operación, alineado a buenas prácticas de gobierno corporativo y con el enfoque de **tres líneas de defensa**. El Directorio y sus comités supervisan el perfil de riesgo; la segunda línea define metodologías, monitorea y reporta; y las áreas de negocio gestionan los riesgos en su actividad diaria. Este modelo busca brindar **seguridad razonable** en el logro de nuestros objetivos y fortalecer la sostenibilidad del negocio, equilibrando crecimiento, innovación y control.

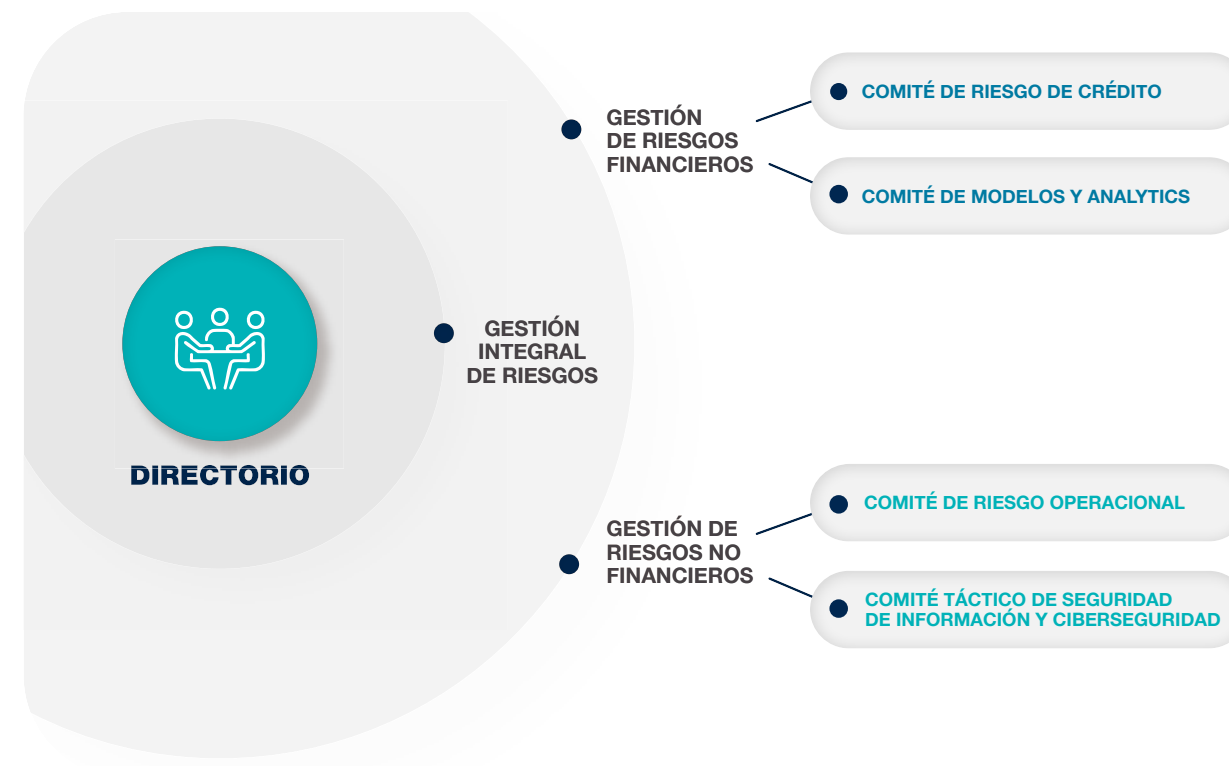
Nuestra GIR
se articula en
tres componentes:



De forma coordinada, la Gerencia de Riesgos integra riesgos **financieros** y **no financieros**, incluidos los riesgos operacionales, de continuidad, de seguridad de la información y de fraude, priorizando por materialidad e impacto, y avanzando hacia una gestión más ágil apoyada en analítica y tableros ejecutivos. Este enfoque fortalece la estabilidad del negocio y la protección de clientes y operaciones; como reto, puede implicar mayores controles y costos, y exige un manejo responsable de modelos y datos para evitar sesgos. **(GRI 3-3)**

“Bajo este enfoque, consolidamos nuestra resiliencia institucional y aseguramos la confianza de nuestros clientes, inversionistas y demás grupos de interés”.

Estructura de gobierno y gestión integral de riesgos



► Estructura de la Unidad de Riesgos



► Enfoque para la gestión del riesgo

En 2025, sostuvimos un modelo de gestión de riesgos liderado por el **Directorio**, con comités que supervisan los frentes críticos y aseguran una mirada integral para la solidez y sostenibilidad de la operación.

► Gobierno y comités

Comités de supervisión (Directorio):

- Comité de Riesgos
- Comité ALCO
- Comité de Auditoría
- Comité de Buen Gobierno Corporativo
- Comité de Remuneraciones

Comités técnicos (análisis y control):

- Comité de Modelos y Analytics
- Comité de Riesgo Operacional
- Comité de Riesgo de Crédito
- Comité Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

► Rol de Riesgos Corporativos

La **Gerencia de Riesgos Corporativo**, con reporte independiente al Directorio, impulsa una gestión descentralizada mediante cultura preventiva y acciones de sensibilización, buscando equilibrio entre **agilidad, innovación y control del riesgo**.





► **Apetito al riesgo y monitoreo**

Nuestro marco de **apetito al riesgo** define indicadores para mantener la exposición dentro de los límites aprobados por el Directorio, cubriendo riesgos de **crédito, mercado, liquidez, solvencia y operacionales**. Este seguimiento se apoya en metodologías por tipo de riesgo, con **alertas tempranas** y monitoreo continuo.

► **Evaluación anual (SBS) y capital**

Encumplimiento de la SBS, realizamos anualmente un estudio de impacto cuantitativo para evaluar los ratios de solvencia bajo escenarios base y de estrés. El análisis considera variables como la calidad de cartera, el crecimiento, los gastos financieros y las provisiones, entre otros. Con los resultados revisados por el Comité de Riesgos y el Directorio, se definen medidas para fortalecer el capital y mantenerlo alineado con el apetito de riesgo. **(GRI 3-3) (NO GRI Gestión Integral de Riesgos) (SASB: FN-CB-550a.2)**



► **Nuestros logros 2025**

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con la Gestión Integral de Riesgos durante el 2025:

- Fortalecimos el monitoreo permanente del riesgo de mercado, liquidez y solvencia, con *dashboards* diarios que mejoran la identificación de desviaciones y el análisis de tendencias.
- Consolidamos un enfoque preventivo en el riesgo de crédito, incorporando un modelo para detectar sobreendeudamiento, tableros más oportunos y herramientas para la normalización de cartera.
- Creamos el Departamento de Validación de Modelos, revisamos scores de admisión y seguimiento, y cumplimos indicadores de calidad de datos para sostener decisiones más confiables.
- Incorporamos los resultados de pruebas de estrés como insumo clave para la planificación de la adecuación de capital, la gestión de solvencia y la toma de decisiones estratégicas. El ejercicio anual evaluó impactos en ratios bajo escenario base y escenarios de estrés, considerando factores macroeconómicos y su efecto potencial en cartera, provisiones y resultados.
- Reforzamos la resiliencia operativa al renovar la autorización ASA sin capital adicional, fortaleciendo la gestión de riesgo operacional, la continuidad del negocio, la ciberseguridad y la prevención de fraudes.





De igual forma, a continuación, resumimos los principales logros de nuestra gestión por tipo de riesgo durante 2025:



Gestión de riesgo de mercado y liquidez

Durante 2025, mantuvimos una gestión prudente de los riesgos de mercado, liquidez y solvencia, basada en el monitoreo permanente de indicadores clave y alertas tempranas, con reportes periódicos a los comités correspondientes y al Directorio. En particular, realizamos el seguimiento y la comunicación diaria de la posición e indicadores de liquidez mediante una reportería dinámica en *dashboards*, lo que fortaleció el control oportuno de desviaciones, el análisis de tendencias y nuestra capacidad de respuesta ante cambios del entorno. Asimismo, reforzamos nuestras capacidades analíticas para anticipar mejor el contexto y actuar con mayor oportunidad frente a escenarios de mayor volatilidad.



Gestión de riesgo de crédito

En 2025, continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo de crédito con un enfoque más preventivo y analítico, consolidando capacidades para identificar tempranamente señales de deterioro y priorizar acciones. Entre los principales avances, destacamos la construcción de un nuevo modelo de detección de sobreendeudamiento, orientado a mejorar la admisión y el seguimiento, así como la actualización de tableros de monitoreo que incrementan la visibilidad y oportunidad del análisis en los procesos comerciales. Además, avanzamos en metodologías y herramientas para apoyar la normalización de cartera y el seguimiento continuo, contribuyendo a preservar la salud del portafolio.



Gestión de riesgos no financieros

Durante 2025, obtuvimos la renovación de la autorización para el Método Estándar Alternativo (ASA), sin requerimiento de capital adicional, lo que representa un hito relevante para la organización. Este logro refleja la madurez de nuestro sistema de gestión de riesgos no financieros y el cumplimiento sostenido de los estándares exigidos, así como el compromiso transversal de nuestros equipos en la identificación, control y mitigación de riesgos. La renovación ASA reafirma el fortalecimiento continuo de nuestras prácticas en riesgo operacional, continuidad del negocio y seguridad de la información, consolidando una cultura preventiva y una gestión más disciplinada y consistente a nivel institucional.



Gestión de riesgo operacional

Durante 2025, mantuvimos el riesgo operacional como un eje transversal, promoviendo prácticas preventivas y disciplina de control en toda la organización. Ejecutamos talleres de autoevaluación e implementamos mejoras que fortalecen el seguimiento de planes de acción y la rendición de cuentas, consolidando una gestión más ágil y trazable. Estas acciones refuerzan nuestra capacidad para anticipar, priorizar y responder oportunamente ante eventos operacionales.



Gestión de seguridad de la información y protección de datos personales

Durante 2025, consolidamos acciones orientadas a robustecer la seguridad de la información, la ciberseguridad y la protección de datos personales. Entre los principales hitos, ejecutamos el plan de acción derivado de auditorías y evaluaciones relevantes, incluidos aspectos vinculados con estándares como PCI DSS, y realizamos actualizaciones ante la autoridad competente respecto de los bancos de datos personales. Estas medidas fortalecen nuestra confianza digital y nuestra resiliencia operativa.



Gestión de riesgo modelo

Durante 2025, alcanzamos hitos relevantes en la gestión del riesgo de modelo, enfocados en fortalecer la confiabilidad de las herramientas analíticas que respaldan decisiones clave del negocio. En este marco, concretamos la conformación del Departamento de Validación de Modelos, reforzando el gobierno, la independencia técnica y la especialización en esta materia.

Asimismo, realizamos una revisión integral del cálculo de los modelos de score de admisión y seguimiento. Se verificó estabilidad tanto en el número de casos como en los saldos evaluados, sin identificarse desviaciones relevantes. Adicionalmente, cumplimos los principales indicadores de Calidad de Datos establecidos en los manuales vigentes, fortaleciendo la consistencia y trazabilidad de la información utilizada en los procesos de modelamiento y monitoreo.



Gestión de continuidad del negocio

En 2025, fortalecimos la continuidad del negocio mediante avances en la implementación de un sistema automatizado para su gestión, junto con la atención y adecuación de requerimientos regulatorios aplicables. Además, realizamos con éxito una prueba integral institucional, reforzando la preparación organizacional y la capacidad de respuesta ante escenarios disruptivos.



Gestión de prevención de fraudes

En 2025, fortalecimos la prevención de fraudes mediante la estabilización y mejora de soluciones de soporte, incluidas automatizaciones para atención y reportes, el monitoreo de canales digitales y el pase a producción de herramientas para el seguimiento de planes de acción. Con ello, contribuimos a una gestión más oportuna, trazable y preventiva.

► Proyectos a futuro

Para 2026, seguiremos profundizando una gestión más ágil y preventiva, con foco en la anticipación, la integración con el negocio y la mejora del reporte. Priorizaremos el **monitoreo prospectivo** —indicadores adelantados y alertas—, una **mayor integración entre riesgo y negocio** en comités y decisiones de crecimiento, y el uso de **analítica y automatización** para elevar oportunidad y calidad de la información. En paralelo, buscaremos avanzar en la madurez de los riesgos no financieros —operacional, seguridad de la información, continuidad y fraude— con un enfoque cada vez más preventivo.

En 2025, reafirmamos la importancia de **anticiparnos** y no solo reaccionar: las decisiones más oportunas requieren información clara, mecanismos de escalamiento y una responsabilidad transversal en toda la organización. Estas lecciones se han incorporado mediante mejoras internas, metodologías más robustas para riesgos críticos —incluidos modelos y datos— y una cultura preventiva sostenida.





► Desempeño en nuestra gestión de riesgos financiero y social (*rating 2025*)

RATING Junio 2025

Depósitos a corto plazo

Depósitos a largo plazo

Bonos subordinados

CDN

Perspectiva

Informe a junio 2025

PCR



A-



A-



Categoría I

CP 1-

AA-

AA-

A+

A+

CP 1-

CP 1-

Estable

Estable



1era y única
caja municipal en obtener
doble *rating* A-

02

Confianza, integridad
y gestión del riesgo

44

A-

Empresa solvente, con excepcional fortaleza financiera intrínseca, buen posicionamiento en el sistema, cobertura total de los riesgos presentes y capacidad para administrar los riesgos futuros.

► Clasificación social (ratificación de rating)



Fuente: Clasificadoras de Riesgo. *Micro Finanza Rating (MFR): Agencia de calificación global especializada en finanzas inclusivas y sostenibles, con sede en Italia.*

Aspectos destacados por clasificadoras:

- Posicionamiento y liderazgo
- Crecimiento sostenido y enfocado
- Diversificación y atomización de fuentes de fondeo
- Adecuados niveles de morosidad y cobertura
- Sólido nivel de solvencia y capital por encima de mínimos regulatorios
- Reconocimiento a la eficiencia en la gestión de riesgos operacionales (autorización ASA)



2.5

Datos y ciberseguridad

► Protección de datos personales

En 2025, gestionamos la privacidad del cliente y la protección de datos personales mediante el **Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales (SGPDP)**, en el marco del cual actuamos como titulares de bancos de datos, conforme a la **Ley N.° 29733**, su Reglamento y sus disposiciones complementarias, incluida la directiva aplicable a videovigilancia. Este sistema es liderado por el **Oficial de Datos Personales** y se ejecuta bajo un **enfoque basado en riesgos**, que permite identificar, evaluar y tratar los riesgos asociados al tratamiento de datos, con **planes de tratamiento**, responsables y plazos definidos.

La gestión se sostiene en medidas **organizativas, legales y técnicas**; en los principios de legalidad, finalidad, proporcionalidad y seguridad, y en mecanismos para el ejercicio de los **derechos ARCO** por canales presenciales y digitales. Además, reforzamos el control sobre terceros mediante **cláusulas de privacidad, confidencialidad,**

protección de datos y reporte de incidentes, y mantenemos el monitoreo de accesos a sistemas que contienen información personal, con protocolos de respuesta y criterios para la notificación oportuna a la **Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPD)** y a los titulares afectados, cuando corresponda. Este marco opera en mejora continua y avanza de forma progresiva en alineamiento con controles asociados a **ISO/IEC 27001**, de acuerdo con las necesidades del negocio y con la evolución normativa y tecnológica.

En términos de impacto, esta gestión reduce riesgos de **sanciones** y contribuye a prevenir el **fraude o la suplantación de identidad**, aunque implica costos operativos asociados a auditorías, capacitación y soporte especializado. En lo ambiental, impulsa la digitalización y reduce el uso de papel, mientras que el uso de infraestructura tecnológica conlleva consumo energético. En lo social, fortalece la protección de derechos y la confianza de los clientes en el sistema financiero. **(GRI 3-3) (SASB: FN-CB-230a.1) (SASB: FN-CB-230a.2) (NO GRI Ciberseguridad)**

Principales políticas y lineamientos

- Política de Protección de Datos Personales
- Código de Conducta para el Tratamiento de Datos Personales
- Instructivo para la Actualización de los Bancos de Datos
- Reglamento de Uso Responsable de los Sistemas, Servicios y Recursos de Información
- Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

► Metas y objetivos

- Adecuar el SGPDP al nuevo reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales.
- Fortalecer los controles organizativos, técnicos y legales del SGPDP, en coordinación con el SGSI.
- Implementar y aplicar la metodología de gestión de riesgos en protección de datos personales.
- Asegurar la atención de los derechos de los titulares, incorporando nuevos derechos, como la portabilidad.
- Reforzar la prevención, detección y notificación de incidentes de seguridad de datos personales.
- Consolidar una cultura interna de cumplimiento mediante capacitación, supervisión y mecanismos disciplinarios.





► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con la privacidad del cliente y la protección de datos durante 2025:

- Ejecutamos el proyecto de adecuación normativa al D. S. N.° 016-2024-JUS (nuevo Reglamento), actualizando políticas, procedimientos y controles internos, con énfasis en la responsabilidad proactiva y el enfoque basado en riesgos.
- Normamos e implementamos una metodología de gestión de riesgos en protección de datos personales, sustentada en evaluaciones de riesgo, planes de tratamiento e informes periódicos de revisión de cumplimiento.
- Designamos y comunicamos formalmente al Oficial de Datos Personales, reforzando el liderazgo del SGPDP y su rol de nexo ante la ANPD.
- Fortalecimos la atención de los derechos del titular, incorporando el derecho a la portabilidad en el sistema de atención de derechos ARCO.
- Reforzamos controles organizativos, técnicos y legales mediante proyectos del POA 2025, incluyendo aspectos vinculados a directivas aplicables, como videovigilancia y seguridad, y avanzamos en la alineación de controles entre el SGPDP, el SGSI y la referencia de ISO 27001.
- Implementamos protocolos y criterios formales para la notificación de incidentes de seguridad de datos personales a la ANPD y a los titulares afectados, conforme a los plazos regulatorios.
- En 2025, no tuvimos reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente, ni por terceros corroboradas por la organización, ni por autoridades regulatorias.
- En 2025, no se presentaron violaciones de datos ni casos comprobados de compromiso de la privacidad de los datos. (GRI 418-1)



“ Con estas acciones, consolidamos nuestro compromiso con la transparencia y la protección de datos, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes mediante la mejora continua de nuestros estándares de seguridad y privacidad”.



► Ciberseguridad

Nuestra cultura de ciberseguridad se basa en planes estratégicos y operativos que se evalúan mensualmente, cuyos resultados se presentan trimestralmente al Comité Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (COTASIC) y al Comité de Riesgos Operacionales (CRO).

Actualizamos cada año nuestro **Programa de Ciberseguridad y Proyectos Estratégicos de Seguridad de la Información**. Su avance se reporta **mensualmente al Comité Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y trimestralmente al Comité de Riesgo Operacional y al Comité de Riesgos**.

El programa incluye medidas clave para proteger los datos de los clientes, como **reglas de prevención de fuga de información, cifrado de datos personales y sensibles, accesos restringidos** a personal autorizado y monitoreo de actividades en bases de datos mediante una herramienta (DAM), con **alertas** ante accesos no autorizados.

Además, reforzamos la cultura preventiva con **comunicados en agencias, ejercicios de ingeniería social** para detectar amenazas (*phishing, pharming, ransomware*) y una **campaña anual de protección de datos** cada enero. Los eventos e incidentes se registran en una **bitácora** para su seguimiento. **(S.01.0004) (GRI 3-3) (NO GRI Ciberseguridad)**



► Proyectos a futuro

De cara a 2026, seguiremos fortaleciendo el SGPD con foco en trazabilidad, control de terceros y madurez de controles. En el corto plazo, priorizaremos el **inventario de proveedores y encargados de tratamiento con acceso a datos personales, la adecuación de contratos y cláusulas** conforme a los requerimientos vigentes, la **capacitación interna** sobre el protocolo de gestión y notificación de incidentes, y la **implementación de planes de tratamiento** derivados de las evaluaciones de riesgo para cerrar las brechas identificadas. En el mediano plazo, avanzaremos en la **gestión del ciclo de vida del dato personal** (recolección, uso, conservación, transferencia y eliminación) y en el **fortalecimiento de controles técnicos, organizativos y legales** en coordinación con el SGSI. En el largo plazo, buscaremos evolucionar hacia un **modelo de madurez y mejora continua** alineado con estándares internacionales, como ISO 27001/27701, y desarrollar mayor **automatización** del inventario de bancos de datos y del sistema de evidencias de aseguramiento.

En 2025, las lecciones aprendidas reforzaron la importancia de contar con **criterios claros para la notificación de incidentes**, usar los **reclamos como fuente de detección temprana** y mejorar el control sobre **proveedores y encargados de tratamiento**. Estas mejoras ya se vienen incorporando mediante la actualización de instructivos y procedimientos, la articulación entre áreas clave y la priorización de proyectos que fortalecen el ciclo de vida del dato y la alineación entre el SGPD y el SGSI. Seguiremos avanzando con una mirada de mejora continua, para proteger la confianza de nuestros clientes y asegurar un tratamiento responsable de la información.



2.6

Experiencia del cliente

En 2025, reforzamos nuestro compromiso de brindar una experiencia más cercana y eficiente, fortaleciendo el programa Voz del Cliente (VoC) con el soporte de herramientas de medición integradas a nuestros sistemas (CRM y Bantotal, mediante Qualtrics). Esta integración, gestada en 2023 y consolidada progresivamente en 2024 y 2025, ha facilitado la captura de opiniones y el seguimiento oportuno, permitiendo orientar mejoras continuas en los principales puntos de contacto.

A través del VoC, realizamos más de 99,000 encuestas a nivel nacional, que nos permitieron identificar necesidades, requisitos y percepciones de los clientes en operaciones, créditos, canales de servicio, ahorros, Caja Móvil, agentes corresponsales y cobranzas. Para esta medición, usamos indicadores como NPS, INS y CES. Complementamos este trabajo con un modelo de escucha activa y análisis de tendencias, apoyado en tableros que brindan insights para decisiones más informadas.

Para conocer y atender oportunidades de mejora, utilizamos encuestas automatizadas, interceptos en la web y un sistema de alertas de detractores que permitió gestionar oportunamente la insatisfacción en la atención en agencias. En 2025, logramos una atención efectiva del 92 % de las alertas, de un total de 1,587. Asimismo, realizamos visitas de cliente incógnito, focalizadas en agencias de la región andina, para reforzar buenas prácticas, verificar estándares y asegurar el cumplimiento de los protocolos de atención. (GRI 3-3)

Este enfoque contribuyó a fortalecer la satisfacción y fidelización. En 2025, el NPS transaccional alcanzó 68 % en Ahorros (+2 vs. 2024) y 71 % en Operaciones (+6 vs. 2024). Además, se registró un avance de 9 puntos en la percepción del servicio en nuestros canales de atención, cerrando con 56 % de NPS. **(GRI 3-3) (NO GRI Experiencia del cliente y satisfacción)**

Además, para asegurar una atención constante, efectiva y personalizada, mantenemos diversos canales de comunicación para consultas sobre productos y servicios.



► Canales de Comunicación



Central telefónica:
0800 20222 - (054) 380 670



Buzón de atención:
servicioalcliente@cajaarequipa.pe



Redes sociales:
Facebook,
Instagram, TikTok



WhatsApp:
915 078 000

Asimismo, para **asegurar** una atención de calidad y personalizada, **regulamos** nuestros canales no presenciales mediante un instructivo específico que organiza y estandariza la experiencia de todos nuestros clientes.



► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con la experiencia y satisfacción del cliente durante el 2025:

- Cambiar por Estandarizamos nuestro servicio a través de pilares transversales de experiencia —cercanía, rapidez y asesoría— y los traducimos en guías y protocolos de servicio difundidos a nivel nacional.
- Recogimos y analizamos la voz del cliente mediante el programa Voz del Cliente, con más de 99,000 encuestas a nivel nacional, para identificar puntos críticos y orientar mejoras en los principales puntos de contacto. Fortalecimos el seguimiento de la experiencia del cliente mediante el monitoreo de NPS, INS y CES, apoyado en *dashboards* e *insights* para una gestión más oportuna.
- Seguimos potenciando nuestro esquema de alertas de detractores y logramos una atención efectiva del 92 %, sobre un total de 1,587 alertas gestionadas.
- Verificamos y reforzamos estándares de atención con cliente incógnito, focalizado en agencias de la región andina, para consolidar buenas prácticas y el cumplimiento de protocolos.
- Impulsamos acciones de relacionamiento para fortalecer el vínculo con nuestros clientes, como el “Segundo Encuentro de Emprendedores” (edición sostenible 2025) y el lanzamiento de “Hecho en Perú” (segunda edición).





Orgullo Emprendedor 2025

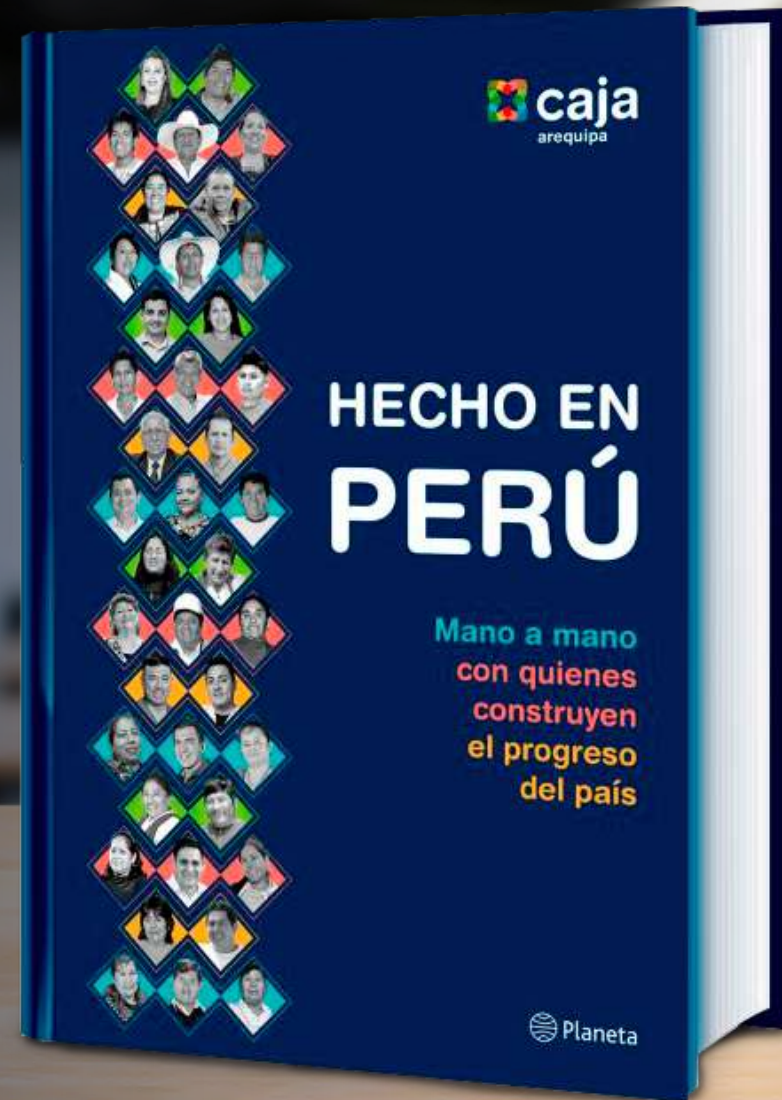
Orgullo Emprendedor es el concurso nacional de Caja Arequipa que reconoce y pone en valor el aporte de las MYPE al progreso del país, destacando historias de esfuerzo, resiliencia y crecimiento de microempresarios de distintas regiones y rubros. En esta segunda edición, premiamos a **18 ganadores**, quienes accederán a una bolsa de **S/ 200,000** en capital de trabajo, becas completas en programas educativos para potenciar sus negocios y paquetes de seguros de vida y asistencia, diseñados para proteger su emprendimiento y brindar respaldo a sus familias.

Hecho en Perú

En 2025, lanzamos la **segunda edición** de Hecho en Perú Tomo II, como un reconocimiento a nuestros clientes emprendedores y a las historias que impulsan el progreso del país.

Este segundo tomo reúne 41 historias de emprendedores de distintas regiones del país que, con talento y determinación, transformaron sus vidas. Entre ellos, 13 son ganadores de la primera edición del Premio Orgullo Emprendedor, y los demás son clientes de Caja Arequipa.

“ Con este libro, en Caja Arequipa expresamos nuestro profundo agradecimiento a cada emprendedor que nos ha permitido ser parte de su historia, compartiendo con nosotros no solo sus negocios, sino también sus sueños y grandes logros”.





Encuentro del Éxito

Edición
Sostenibilidad

En 2025, realizamos el Encuentro del Éxito – Edición Sostenible en Arequipa, reuniendo a nuestros clientes emprendedores en un espacio de aprendizaje, conexión y generación de oportunidades. A través de contenidos enfocados en economía circular y acceso a financiamiento, logramos fortalecer sus capacidades de gestión y promover soluciones sostenibles para sus negocios. El evento alcanzó una alta convocatoria y participación, evidenciando un impacto positivo en el conocimiento de los asistentes y en su interés por acceder a productos como CREDICICLO, consolidando así el rol de Caja Arequipa como aliado estratégico del crecimiento emprendedor.

► Resultados del evento

- **Ciudad/sede:** Arequipa
- **Número de asistentes:** 200 participantes (+33 % sobre la meta)
- **Temas / ponentes:** Economía circular, ventajas para microempresarios y acceso a financiamiento (CREDICICLO), panel del éxito con casos reales
- **Aliados:** Cámara de Comercio e Industria de Arequipa, FEPMACP, PRODUCE, Innóvate Perú.
- **Actividades principales:** Exposiciones, paneles, juegos interactivos, zona de fotos, sorteo de laptops y show de cierre.
- **Satisfacción / NPS:** Alto nivel de satisfacción y participación activa de los asistentes (evidenciado en encuestas y dinámica del evento).
- **Resultados del evento:** 132 clientes registrados, incremento en conocimiento (aplicación de economía circular de 25 % a 42.36 %) y 77.78 % interesados en CREDICICLO.





CAJA KAI

Caja Kai es una iniciativa interna creada en marzo de 2023 para fortalecer la cultura de experiencia del cliente de forma dinámica, mediante **gamificación** (retos, competencia sana y aprendizaje). Nació considerando que una parte importante del equipo atiende directamente a los clientes (**81 %**) y que una mayoría es joven (**64 % menor de 35 años**), lo que favorece formatos más interactivos. A través de un sistema de **puntos, niveles, eventos de graduación y sorteos**, el programa impulsa retos transversales para reforzar hábitos de servicio y hacer visible cómo cada acción impacta en la experiencia de los usuarios.

Durante 2025, continuamos impulsando iniciativas internas orientadas a reforzar la cultura de experiencia del cliente, promoviendo el aprendizaje y la adopción de buenas prácticas en el servicio.





Día del Cliente Caja Arequipa 2025:



En Caja Arequipa entendemos que cada sueño cumplido hace latir un corazón con más fuerza. Por eso, en el 2025 convertimos la celebración del Día del Cliente en un mes dedicado a reconocer esos latidos que nacen cuando los proyectos se hacen realidad.

Así surge **Latidos que iluminan**, una campaña que refleja nuestro compromiso de acompañar a nuestros clientes desde el corazón, celebrando las emociones que impulsan cada historia que construimos juntos.





Reconocimientos en experiencia del cliente

En 2025, fuimos reconocidos como **ganadores mundiales en los Customer Centricity World Series (CCWS)**, uno de los certámenes internacionales más relevantes en experiencia del cliente. El reconocimiento se obtuvo en la categoría **Digital Strategy Transformation**, gracias a nuestra estrategia de Desembolso Digital, una solución pionera que integra **firma electrónica, validación biométrica facial, consentimiento digital y desembolso automático**, eliminando barreras de tiempo y distancia para miles de microempresarios en el país.

El jurado destacó el impacto de esta iniciativa por su enfoque centrado en las personas y su capacidad de transformar el acceso a servicios financieros. Además, recibimos reconocimientos a nivel de América Latina por nuestra cultura de servicio **Caja Kai**, por nuestra app **P51** (orientada a la generación Z) y una mención especial por **Fan de tu Éxito**, estrategia basada en la escucha activa del cliente.

Caja Arequipa es
CINCO VECES FINALISTA
en los premios



**CUSTOMER CENTRICITY
WORLD SERIES**

Caja Kai

Categoría: Customer Centric Culture

Desembolso Digital

Categoría: Digital Strategy Transformation

Fan de tu Éxito

Categorías: Best Customer Experience
Strategy y Customer Insight & Feedback

P51

Categoría: CX in Financial Services



► Encuesta de satisfacción del cliente

A través del programa **VoC (Voz del Cliente)**, realizamos mediciones a nivel nacional en los principales puntos de contacto (operaciones, créditos, canales de servicio, ahorros, Caja Móvil y agentes corresponsales) para conocer necesidades y percepciones sobre nuestros productos y servicios. Monitoreamos principalmente:



NPS (recomendación)



INS (satisfacción)



CES (esfuerzo del cliente)

En 2025, reforzamos nuestra medición de experiencia del cliente a través de dos estudios complementarios: el **estudio relacional**, que realizamos de forma anual, y el **estudio transaccional**, que aplicamos mensualmente mediante el programa **VoC (Voz del Cliente)**. A continuación, presentamos sus principales resultados y hallazgos:



Estudio relacional (anual)

Realizamos alrededor de **9,000 encuestas**, con participación por productos: **créditos (44 %)**, **ahorros (33 %)**, **canales (16 %) y seguros (6 %)**. El **NPS relacional global** alcanzó **64 %**, con un incremento de **8 puntos** frente a 2024. En créditos, el NPS creció de **62 % a 72 %**. Los resultados por región, perfil y segmento permitieron priorizar puntos de mejora según el tipo de producto.



Estudio transaccional (mensual)

Aplicamos **más de 90,000 encuestas** a nivel nacional. En **NPS**, obtuvimos **71 % en operaciones**; en **créditos, 77 % en desembolso y 85 % en último préstamo**; **56% en canales de servicio**; **71% en agentes corresponsales**; **68 % en ahorros, y 72 % en Caja Móvil**.

En **INS**, registramos **95 % en operaciones**; **93 % en desembolso**; **97 % en último crédito**; **80 % en canales de servicio**; **87 % en agentes corresponsales, y 90 % en ahorros**.

Adicionalmente, en 2025 participamos por primera vez en la medición **BCX Iberoamérica** (IZO España) y obtuvimos el **sello de reconocimiento a Mejor Compañía en Microfinanzas Perú**.

En 2025, el **INS** se mantuvo en niveles altos y mostró una mejora sostenida en varios puntos de contacto. En **operaciones**, alcanzamos **95 %**, consolidando una experiencia consistente en la atención cotidiana. En **créditos**, registramos **93 %** en desembolso y **97 %** en la evaluación del último crédito, lo que refuerza la solidez de la experiencia en momentos clave para el cliente. Asimismo, **canales de servicio** llegó a **80 %**, mientras que **agentes corresponsales** y **ahorros** alcanzaron **87 % y 90 %**, respectivamente.

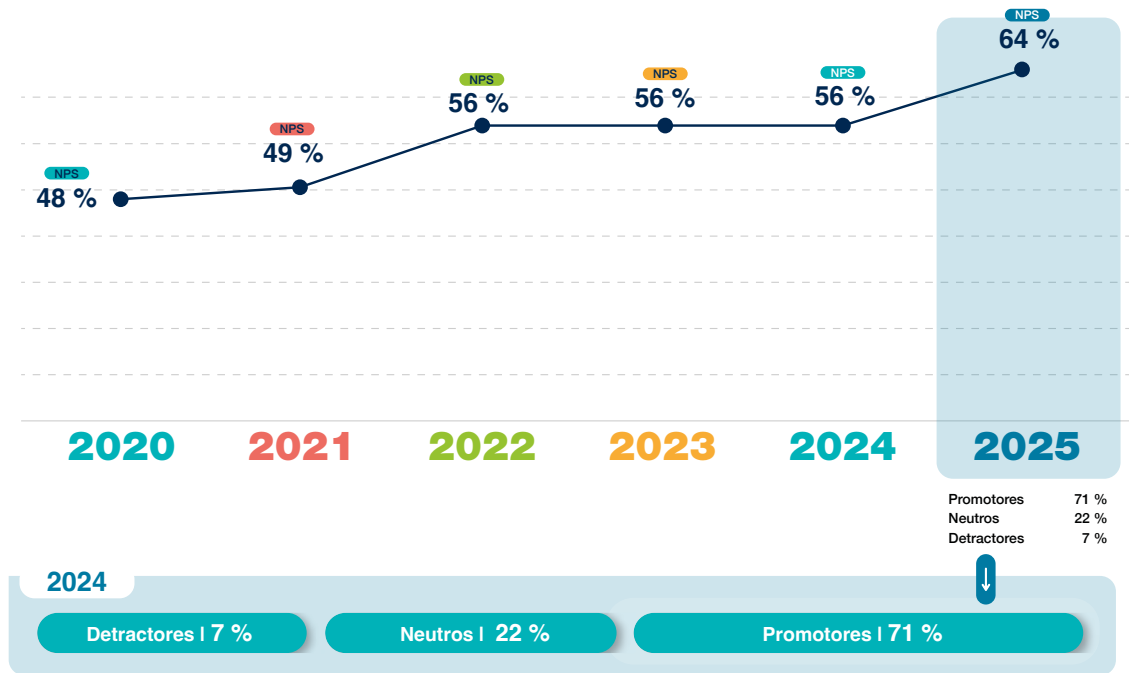
“Estos resultados evidencian avances en la satisfacción y la consistencia del servicio, y nos orientan a seguir priorizando mejoras allí donde la experiencia tiene un mayor impacto en la confianza y fidelización del cliente”.



Resultados NPS: relacional globales

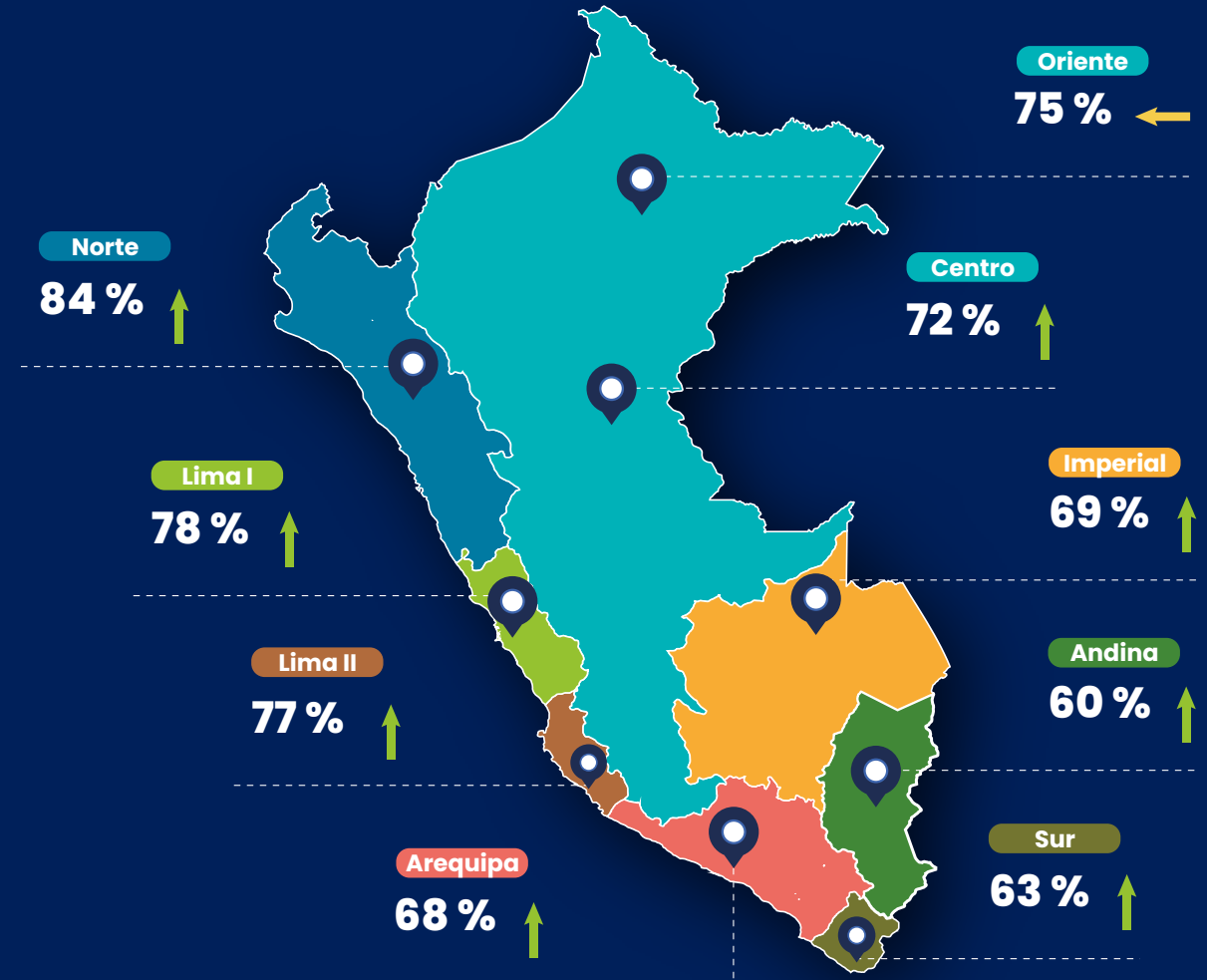


7 de cada 10 clientes nos recomiendan



Indicadores Globales de Caja Arequipa Créditos + Ahorros
NPS: Índice Neto de Recomendación
Fuente: IZO.

Resultados NPS relacional regional



NPS: Índice Neto de Recomendación
Fuente: IZO



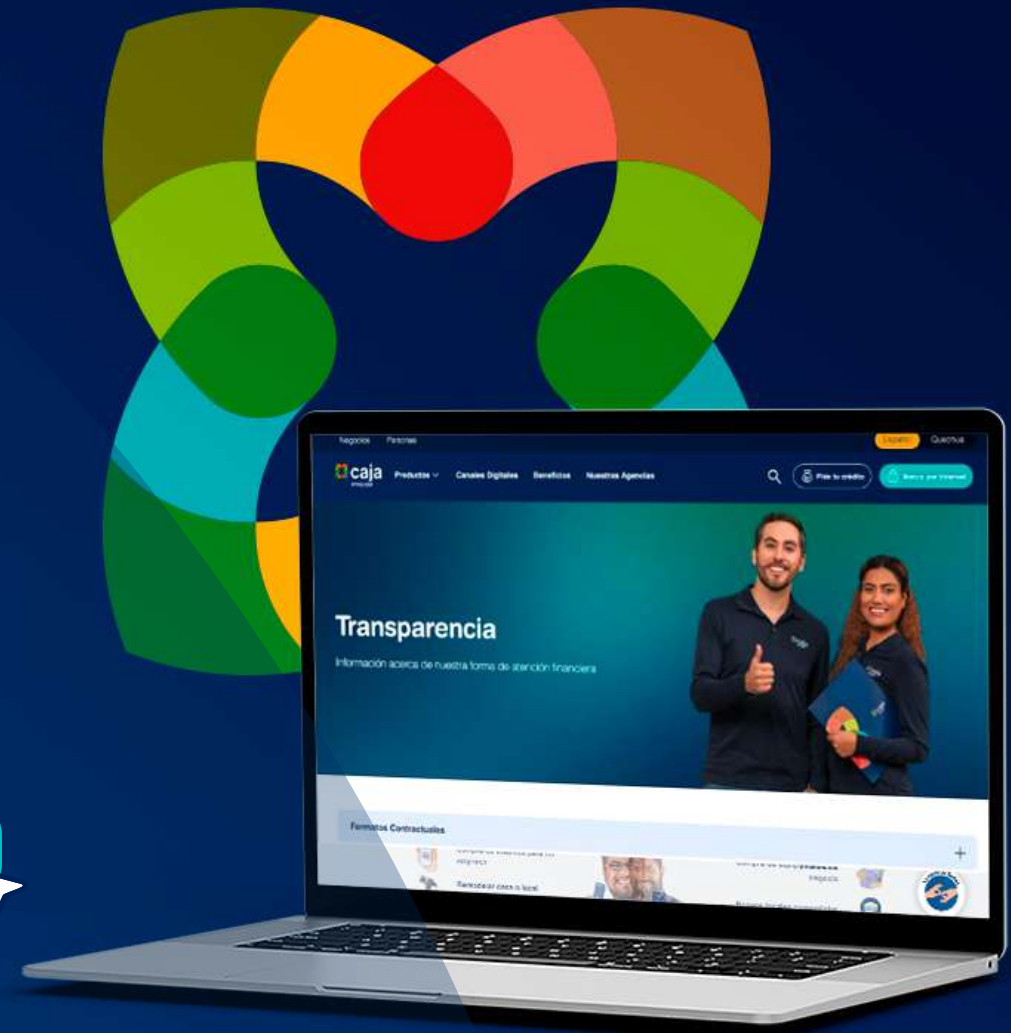
► Gestión de transparencia en las comunicaciones

Sabemos que una buena decisión financiera empieza con **información clara y oportuna**. Por eso, cuidamos que nuestros productos y servicios cumplan con los lineamientos del regulador (SBS) y del BCRP, así como con nuestras políticas internas, orientadas a un diseño responsable y a una comercialización transparente.

Al desarrollar nuestras soluciones, partimos de las necesidades reales de nuestros clientes y procuramos que la información previa sea **accesible, simple y sin letra chica**. Para acompañarlos, contamos con canales digitales y asesores capacitados, además de mecanismos de atención posventa y gestión de reclamos. Los datos clave —productos, tarifas, tasas de interés y condiciones contractuales— se encuentran disponibles en nuestro portal de transparencia. Además, cuando se producen cambios en condiciones relevantes, los comunicamos oportunamente a través de medios digitales como el correo electrónico y los mensajes de texto.

Como parte de nuestro compromiso con la protección del consumidor, **todos nuestros productos y servicios** pasan por una evaluación antes de su lanzamiento, verificando tanto el cumplimiento normativo como la calidad y claridad de la información. En el periodo evaluado, **no se registraron incumplimientos** vinculados a la comunicación, etiquetado o entrega de información de nuestros productos, lo que respalda la confianza de nuestros clientes. Finalmente, reforzamos la rendición de cuentas con la publicación anual de nuestra Memoria, en la que presentamos los principales hitos de gestión y los estados financieros consolidados, fortaleciendo la transparencia con todos nuestros grupos de interés. **(GRI 417-2) (GRI 417-3) (DEGS 1.1.5) (DEGS 1.1.6)**

PARA MÁS INFORMACIÓN, HAGA CLIC AQUÍ:





Capítulo

03

Sostenibilidad que guía nuestra estrategia

Pág. 58 - 69





3.1 Estrategia de sostenibilidad

El desarrollo sostenible es un eje estratégico para crear valor en el corto, mediano y largo plazo. Sabemos que nuestras decisiones influyen en el bienestar de las personas y comunidades, así como en el entorno ambiental donde operamos.

Durante el periodo del **1 de enero al 31 de diciembre de 2025**, integramos la sostenibilidad de manera transversal en la estrategia del negocio, orientando la gestión hacia una actuación responsable, centrada en las personas, en el uso eficiente de los recursos y en una conducta ética y transparente. Este enfoque fortalece nuestra resiliencia y la confianza de los grupos de interés.

Incorporamos **criterios ambientales, sociales y de gobernanza** en procesos clave, en el diseño de productos y servicios, y en la gestión de riesgos. Su implementación y seguimiento está a cargo del **Comité de Sostenibilidad**, que reporta periódicamente al **Comité de Buen Gobierno Corporativo**, asegurando una supervisión adecuada.

Impulsamos la **inclusión y la educación financiera** con productos y programas adaptados a distintas etapas de vida y de los emprendimientos. En paralelo, desarrollamos acciones para reducir nuestro impacto ambiental y acompañar a nuestros clientes en prácticas más sostenibles. Además, el **voluntariado corporativo** refuerza nuestro vínculo con la comunidad y fortalece la cultura organizacional, generando valor compartido: **(GRI 2-22)**

1



Desempeño ambiental:

- ▶ Reducimos nuestra huella ambiental y acompañamos a los clientes hacia modelos más sostenibles.
- ▶ Aplicamos una **ruta verde** con diagnóstico interno, buenas prácticas de mitigación y mejora continua.
- ▶ Implementamos acciones con aliados, considerando impactos internos y externos.

2



Desempeño social:

- ▶ Impulsamos iniciativas para el bienestar comunitario, priorizando contextos de vulnerabilidad.
- ▶ Promovemos diversidad e inclusión en el acceso al sistema financiero.
- ▶ Reforzamos estos valores con proyectos junto a aliados internos.

3



Desempeño financiero (inclusión y educación financiera):

- ▶ Fortalecemos la inclusión y la educación financiera con programas y productos accesibles.
- ▶ Ofrecemos soluciones ajustadas a las necesidades de los clientes.
- ▶ Llevamos contenidos educativos a distintos públicos, según su etapa y perfil emprendedor.



Voluntariado corporativo

De manera transversal, también incorporamos el **voluntariado corporativo** como una línea prioritaria dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad.



► Marco estratégico sostenible

Nuestra gestión sostenible se apoya en **políticas claras** que orientan nuestras decisiones y nos permiten impulsar proyectos con impacto positivo en los ámbitos **económico, social y ambiental**. Para ello, contamos con un plan integral de sostenibilidad que articula áreas clave de la organización y busca asegurar que nuestras operaciones se desarrollen con responsabilidad frente al medioambiente y la sociedad. Este plan incorpora, además, la participación de nuestros grupos de interés —colaboradores, proveedores y comunidades—, promoviendo un trabajo conjunto para implementar prácticas sostenibles y avanzar de manera equilibrada.

Asumimos un enfoque **socialmente responsable** y, por ello, desarrollamos una estrategia transversal centrada en las personas.

Acompañamos a nuestros clientes para fortalecer el manejo de sus finanzas, impulsando su bienestar y salud financiera y, en paralelo, priorizamos el cuidado del medioambiente para contribuir a un entorno más sostenible. **(DEGS 1.2.2)**

A través de este espacio y de la publicación anual de nuestras Memorias Integradas, compartimos información relevante sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, reflejando nuestro compromiso con una gestión responsable y alineada con buenas prácticas y estándares reconocidos. **(GRI 2-23) (GRI 2-24) (DEGS 1.2.1) (DEGS 1.2.3)**



 Para conocer más sobre nuestras memorias integradas, haga clic **aquí:**



► Nuestras políticas

Nuestras acciones diarias reflejan el compromiso de contribuir a un mundo más sostenible. Descubre las políticas que guían nuestra gestión. **(DEGS 1.2.1) (DEGS 3.1.1)**



 Haga clic **aquí:**



 Haga clic **aquí:**



► Comité de Sostenibilidad

Contamos con un **Comité de Sostenibilidad** que, en coordinación con la **Gerencia de Marketing, Experiencia del Cliente y Sostenibilidad**, impulsa la gestión de nuestros impactos **económicos, ambientales y sociales**. Su propósito es fortalecer la estrategia de sostenibilidad y llevarla a la práctica, integrándola en los procesos operativos, administrativos y comerciales de la organización.

Asimismo, este comité promueve el diálogo con nuestros grupos de interés para comprender sus expectativas y orientar buenas prácticas bajo un enfoque de desempeño integral, que articula lo financiero, lo ambiental, lo social y la gobernanza.

En ese marco, el Comité de Sostenibilidad cumple un rol clave de asesoramiento y seguimiento de las acciones de gestión sostenible. Entre sus principales funciones se encuentran: **(GRI 2-23)**

- ✓ **Validar y priorizar** iniciativas estratégicas, articuladas con otras áreas, que impulsen el cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad.
- ✓ **Dar seguimiento** a la ejecución del plan de acción anual de Sostenibilidad, manteniendo informados a los órganos de decisión.
- ✓ **Proponer** prácticas y lineamientos que fortalezcan el compromiso social de Caja Arequipa.

- ✓ **Revisar y monitorear** los reportes de sostenibilidad, asegurando transparencia y alineamiento con las metas.
- ✓ **Reportar al Comité de Gerencia** los avances en buenas prácticas y los resultados del desempeño integral.
- ✓ **Presentar semestralmente** al Comité de Buen Gobierno Corporativo los avances y resultados de los indicadores sociales y ambientales.
- ✓ **Impulsar la participación interna**, motivando y sensibilizando a los colaboradores para incorporar la sostenibilidad en sus objetivos y acciones diarias.
- ✓ **Comunicar** logros e iniciativas ASG, reforzando nuestro compromiso con los grupos de interés.

“A través de estos esfuerzos, garantizamos que la sostenibilidad sea un eje central en nuestra gestión, promoviendo un impacto positivo en las dimensiones económica, social y ambiental, mientras fortalecemos nuestro vínculo con las comunidades, los clientes y los aliados estratégicos”.





3.2 Aporte a los ODS

Impulsamos el bienestar y la calidad de vida de las personas incorporando los criterios **ambientales, sociales y de gobernanza** como parte de nuestra estrategia y de la forma en que trabajamos. Nuestra gestión de sostenibilidad se articula con la **Agenda 2030** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, aportando al avance de 11 de los 17 ODS a través de nuestras acciones y resultados como institución.

“Diseñamos e implementamos iniciativas sostenibles orientadas a generar beneficios reales y de largo plazo para nuestros grupos de interés, a la vez que contribuimos a la protección del ambiente”.

En 2025, a través de nuestras principales iniciativas y acciones, continuamos aportando al avance de los siguientes **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**:

ODS	Contribución de Caja Arequipa	Meta involucrada
	Fortalecemos la resiliencia de personas y familias en situación de vulnerabilidad mediante el acceso a productos financieros inclusivos, créditos asequibles y programas de educación financiera, promoviendo su integración al sistema financiero formal.	1.5
	Impulsamos la educación e inclusión financiera a través de programas formativos dirigidos a escolares, jóvenes, emprendedores y adultos, promoviendo competencias para el empleo, el emprendimiento y la toma de decisiones financieras responsables, con enfoque de desarrollo sostenible.	4.5 4.7
	Promovemos la participación plena y efectiva de las mujeres, tanto en el acceso al sistema financiero como en el ámbito laboral, impulsando productos, programas y buenas prácticas que fomentan la igualdad de oportunidades, el liderazgo femenino y el trabajo decente.	5.5
	Fomentamos el uso eficiente de la energía dentro de la organización y promovemos la adopción de energías limpias, como soluciones fotovoltaicas, fortaleciendo buenas prácticas ambientales a nivel interno.	7.3
	Contribuimos al crecimiento económico inclusivo mediante el financiamiento de actividades productivas, el impulso al emprendimiento y la formalización de micro, pequeñas y medianas empresas, promoviendo empleo decente, innovación y productividad sostenible.	8.3 8.4 8.8



ODS	Contribución de Caja Arequipa	Meta involucrada
	Facilitamos el acceso de pequeños negocios y emprendimientos a servicios financieros, contribuyendo a su integración en cadenas de valor y mercados, y fortaleciendo el desarrollo productivo local.	9.3
	Promovemos la inclusión social y económica de personas de distintos segmentos de la población, sin discriminación por edad, género, condición económica, discapacidad u otra condición, fortaleciendo el acceso equitativo a productos y servicios financieros.	10.2
	Implementamos acciones orientadas a la reducción de residuos, reciclaje y reutilización, así como a la medición y gestión de nuestra huella de carbono. Asimismo, promovemos prácticas responsables en los procesos de adquisición y contratación.	12.5 12.7
	Fortalecemos la sensibilización, capacitación y capacidades institucionales en materia de cambio climático, mitigación y adaptación, a través de programas, iniciativas y alianzas que promueven una cultura ambiental responsable.	13.3
	Fortalecemos una gestión ética, transparente y responsable, mediante mecanismos de buen gobierno corporativo, rendición de cuentas y canales institucionales eficaces, contribuyendo a la confianza y solidez institucional.	16.6
	Impulsamos alianzas estratégicas con actores públicos, privados y de la sociedad civil, promoviendo la colaboración, el intercambio de conocimientos y la movilización de recursos para maximizar el impacto de nuestras iniciativas de sostenibilidad.	17.3



3.3

Relacionamiento con grupos de interés

La relación con nuestros grupos de interés se construye sobre un principio clave: gestionar y comunicar de manera estratégica, con claridad, constancia y transparencia. Por ello, promovemos un diálogo permanente que fortalece vínculos y genera valor compartido.

Para ordenar y hacer más efectiva esta gestión, nuestro relacionamiento se apoya en una estrategia que define objetivos y metas, responsables, recursos y presupuesto, así como indicadores de seguimiento e impacto. Además, este enfoque se coordina con el área de Continuidad del Negocio, incorporando criterios de prevención y respuesta ante situaciones que puedan afectar la comunicación o la atención a nuestros públicos.

En la práctica, contamos con distintos canales y espacios de interacción que facilitan el intercambio de información y la recepción de comentarios, consolidando la confianza y el trabajo colaborativo en sostenibilidad y desarrollo inclusivo. A continuación, presentamos los mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés: **(GRI 2-29)**

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo
 Directorio	Órgano colegiado designado conforme a las disposiciones legales vigentes, ejerce la representación institucional y tiene la responsabilidad de formular y aprobar los lineamientos, las políticas generales, así como los estados financieros, incluido el estado de ganancias y pérdidas.	▶ Reuniones de Directorio ▶ Reuniones ordinarias
 Accionistas	Es el Concejo Municipal cuando no participan terceros accionistas u otras CMAC con derecho a voto. Se encarga de difundir la información de manera transparente y homogénea, utilizando diversos instrumentos y canales de comunicación.	▶ Boletín ▶ Mailing ▶ Junta General de Accionistas ▶ Entrevistas a voceros ▶ Memoria Integrada
 Colaboradores	Clasificados en la organización como personal administrativo y personal de agencia, siendo este último el que mantiene una interacción directa con el cliente. Su rol es fundamental para el funcionamiento eficiente de la organización.	▶ Mailing ▶ App Caja360 ▶ Redes sociales ▶ Correo institucional ▶ Fondos de pantalla ▶ Capacitaciones ▶ Convenios educativos ▶ Landing interna de voluntariado



Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo
 Comunidad	En Caja Arequipa trabajamos para ser una institución cercana y con impacto en la comunidad, participando en iniciativas sociales y regionales que involucran a agentes del Estado y de la empresa privada.	▶ Notas de prensa ▶ Participación en actividades clave donde hacemos acciones conjuntas
 Clientes	En Caja Arequipa, estamos comprometidos con mantener una relación cercana y transparente con nuestros clientes, porque su confianza es esencial para nuestro propósito. Por ello, buscamos entender sus necesidades, ofrecer una atención oportuna y responsable, y mejorar continuamente su experiencia en cada punto de contacto.	▶ Agencias ▶ Página web ▶ ATM ▶ Banners, afiches y volantes ▶ Videos ▶ Banca por internet ▶ Memoria integrada
 Periodistas	En Caja Arequipa, somos una fuente confiable y accesible de información al sostener la reputación de Caja Arequipa con los periodistas de alcance nacional, regional y local.	▶ Notas de prensa ▶ Anuncios en medios de comunicación ▶ Gestión de entrevistas en los medios ▶ Cintillos en los medios radiales ▶ Gestión de comunicados sobre asuntos vinculados a Caja Arequipa

Grupo de interés	Definición	Mecanismo de diálogo
 Analistas financieros	Los analistas financieros y reguladores destacan a Caja Arequipa como una institución sólida, respaldada por un patrimonio que le permite afrontar con solvencia posibles riesgos.	▶ Comunicados actualizados que reportamos a la SMV y la SBS ▶ Memoria integrada
 Catedráticos y académicos	Somos aliados estratégicos en la generación de conocimiento e investigación, impulsando el estudio de las microfinanzas y el desarrollo económico regional a través de nuestra experiencia en el sector.	▶ Alianzas estratégicas ▶ Apoyo oportuno para la elaboración de estudios sobre Caja Arequipa
 Sociedad Civil y ONG	En Caja Arequipa construimos alianzas y relaciones de largo plazo con organizaciones sociales y ONG para potenciar programas de inclusión financiera y ASG.	▶ Alianzas estratégicas ▶ Notas de prensa
 Empresas y aliados en sostenibilidad	En Caja Arequipa construimos una relación de cercanía y generamos espacios de visibilidad y diálogo que fortalecen nuestra reputación con empresas aliadas.	▶ Notas de prensa ▶ Formar parte de eventos clave coordinados por Caja Arequipa



3.4 Doble materialidad: lo que más importa

En 2025, mantuvimos el enfoque adoptado en 2024 para la materialidad, utilizando el principio de **doble materialidad** como base para priorizar los temas clave de nuestra gestión ASG. Esta mirada nos permite considerar, por un lado, cómo nuestros asuntos materiales pueden influir en el desempeño y la posición financiera de la institución y, por otro, los efectos de nuestras actividades sobre la economía, las personas y el medioambiente, incorporando las expectativas de nuestros grupos de interés en la toma de decisiones.

La metodología se sostuvo sobre referentes internacionales como **GRI 2021**, **SASB** y las recomendaciones de **IFRS**, y tomó en cuenta marcos globales como la CSRD de la Unión Europea.

Asimismo, el proceso contempló la revisión de nuestra **cadena de valor**, incorporando información relevante de clientes y otros actores clave, lo que fortalece la identificación y gestión de **riesgos, oportunidades e impactos**, en línea con el desarrollo sostenible y el bienestar colectivo. **(GRI 3-1)**

El análisis de doble materialidad se desarrolló mediante una metodología estructurada que incluyó las siguientes fases:





A continuación, presentamos nuestra matriz de doble materialidad: (GRI 3-2)

Segmento en detalle de
la matriz primaria más
amplia.



- | | | | |
|---|---|----|---|
| 1 | Desempeño económico | 10 | Ciberseguridad y protección de datos |
| 2 | Gobernanza, ética y anticorrupción | 11 | Transformación digital e innovación |
| 3 | Gestión integral de riesgos | 12 | Trabajo decente, desarrollo y atracción del talento |
| 4 | Productos y servicios centrados en el cliente | 13 | Compromisos con las comunidades y grupos de interés |
| 5 | Cumplimiento regulatorio y rendición de cuentas | 14 | Igualdad de oportunidades |
| 7 | Experiencia del cliente y satisfacción | 16 | Derechos humanos |
| 8 | Inclusión financiera | 17 | Gestión del desempeño ambiental |
| 9 | Salud y seguridad en el trabajo | 19 | Ecoeficiencia operativa |



Tras un proceso de evaluación integral, definimos **dieciséis temas materiales** prioritarios para la gestión de Caja Arequipa. Para facilitar su comprensión, los organizamos en tres bloques: **ambientales, sociales y económicos y de gobernanza**.

A continuación, presentamos el detalle de cada uno:



Económicos y
de Gobernanza



Ambiental

Dimensión	Temas materiales	Definición	Cobertura
Económicos y de Gobernanza	Desempeño económico	Resumen de la situación financiera de la empresa, junto con la generación de valor y la distribución económica entre sus <i>stakeholders</i> .	Interna
	Gobernanza, ética y anticorrupción	Políticas orientadas a garantizar la conducta ética, la gestión de riesgos relacionados con la corrupción y las normativas que guían el comportamiento ético de la empresa y sus colaboradores.	Interna
	Gestión integral de riesgos	Implementación de estrategias y acciones para la gestión de los riesgos ASG en las operaciones de la empresa, así como la identificación de oportunidades de mejora.	Interna
	Transformación digital e innovación	Instauración de procesos que agilizan la eficiencia operativa, mejoran la experiencia del cliente y fortalecen la oferta de servicios, como el desarrollo de aplicaciones, los desembolsos digitales y la gestión de la atención virtual, las quejas y reclamaciones, y los canales de atención en línea.	Interna
	Productos y servicios centrados en el cliente	Desarrollo de una cartera de productos, como créditos, ahorros y seguros, orientados a cubrir las necesidades de los clientes y acompañarlos en el cumplimiento de sus metas financieras.	Interna y externa
	Cumplimiento regulatorio y rendición de cuentas	Cumplimiento integral de las leyes y regulaciones en todos los niveles de la empresa, garantizando una gestión transparente y responsable.	Interna
	Experiencia del cliente y satisfacción	Percepción general del cliente sobre la calidad, conveniencia y satisfacción que obtiene al interactuar con los productos y servicios que ofrece Caja Arequipa, lo cual favorece su fidelización a largo plazo.	Interna y externa
Ambiental	Gestión del desempeño ambiental	Acciones e iniciativas orientadas a reducir los impactos ambientales. Incluyen la lucha contra el cambio climático y el compromiso con la reducción de la huella de carbono.	Interna
	Ecoeficiencia operativa	Iniciativas, acciones y programas para reducir los impactos en el consumo de agua y energía, así como la generación de residuos, incluyendo la optimización de estos recursos.	Interna



Social

Dimensión	Temas materiales	Definición	Cobertura
	Inclusión financiera	Acceso equitativo a servicios financieros básicos, como cuentas bancarias, crédito, seguros y pagos electrónicos, para todos los segmentos de la sociedad, incluidas comunidades en zonas geográficas de difícil acceso y poblaciones vulnerables.	Interna y externa
	Salud y seguridad en el trabajo	Políticas y prácticas implementadas para proteger la salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo, incluyendo la prevención de accidentes, enfermedades laborales y la promoción de un ambiente de trabajo seguro y saludable.	Interna y externa
	Trabajo decente, desarrollo y atracción del talento	Como la caja líder del sector microfinanciero peruano, generamos empleo en todo el país, brindando oportunidades para que más personas se integren formalmente a la PEA. Asimismo, fomentamos una cultura de crecimiento, capacitación, beneficios y buen clima laboral.	Interna y externa
	Compromisos con las comunidades y los grupos de interés	Ejecución de iniciativas, programas y proyectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las comunidades con las que se relaciona Caja Arequipa. Se incluyen acciones de voluntariado, así como programas de educación financiera y ambiental.	Interna y externa
	Ciberseguridad y protección de datos	Protección de los sistemas informáticos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información financiera, así como la protección de los datos personales de nuestros clientes frente a posibles ataques cibernéticos. Incluye medidas para el tratamiento de los datos personales de los clientes.	Interna y externa
	Igualdad de oportunidades	Acciones dirigidas a promover la igualdad de género, reconociendo las brechas existentes en la sociedad. Incluyen la creación de entornos laborales seguros, diversos y equitativos, con inclusión de personas con discapacidad.	Interna y externa
	Derechos humanos	Fortalecimiento del respeto a los derechos humanos dentro de la organización. Esto implica el desarrollo de políticas y acciones que aseguren un entorno laboral seguro, libre de trabajo forzoso, trabajo infantil y cualquier forma de discriminación, así como el respeto a la libertad de asociación y la negociación colectiva.	Interna y externa



Capítulo

04

Inclusión financiera para el progreso MYPE

Pág. 70 - 100





4.1 Nuestra cadena de valor

Como entidad del sector financiero, nuestra gestión se centra en la provisión estratégica de recursos y servicios que impulsan la operatividad de **Caja Arequipa**. Aseguramos que cada contratación de servicios y ejecución de obras cumpla con los más altos estándares de calidad y competitividad económica. Al optimizar estos procesos, dotamos a nuestros equipos internos de herramientas clave para ofrecer soluciones financieras de excelencia a nuestros clientes finales. (GRI 2-6)

► Cadena de valor sostenible

Así gestionamos nuestras contrataciones





► Gestión de proveedores

La gestión de proveedores es clave para asegurar la continuidad de nuestras operaciones. Por ello, trabajamos con empresas que nos brindan bienes y servicios diversos y que, a la vez, se alinean con estándares **éticos, sociales y ambientales**. Buscamos que proveedores y contratistas actúen de forma consistente con nuestras políticas internas y mecanismos de evaluación, fortaleciendo una cadena de suministro responsable y transparente.

En 2025, mantuvimos una gestión basada en **calidad, cumplimiento y mejora continua**, evaluando anualmente a los proveedores junto con las áreas usuarias mediante una calificación A, B o C, que define la continuidad, la retroalimentación para la mejora o la desvinculación, según desempeño.

Además, reforzamos el alineamiento con la sostenibilidad y la conducta responsable al incorporar un **cuestionario de sostenibilidad** en el registro de proveedores, implementar una **declaración jurada** sobre condiciones laborales y no discriminación, y avanzar con el **Código de Ética para Proveedores**, elevando estándares en toda la cadena y protegiendo la integridad institucional.

(GRI 204-1) (DEGS 2.1.1) (DEGS 2.1.2)

Distribución de las compras efectuadas en 2025, según procedencia del proveedor:



Segmentación de proveedores según su ubicación geográfica:
(G.02.0007)

Detalle	Porcentaje de proveedores según ubicación geográfica
Proveedores Internacionales	1.27 %
Proveedores nacionales	98.73 %
Proveedores locales	98.73 %

Porcentaje de nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con	2025
Criterios ambientales	43.26 %
Criterios sociales	100 %

Dada la naturaleza de nuestras operaciones, **mantenemos** una cobertura integral de servicios en todas nuestras sedes a nivel nacional. Priorizamos la continuidad de nuestra infraestructura a través de las sedes **Pampilla y Fibra**, donde operan nuestros centros de datos clave para la seguridad de la información.



Presentamos el resumen de los requerimientos más significativos gestionados con nuestros proveedores:

Servicios

- ▶ Vigilancia privada
- ▶ Mensajería
- ▶ Traslado de valores
- ▶ Limpieza
- ▶ Mantenimientos varios (cajeros, seguridad electrónica, UPS, etc.)
- ▶ Outsourcing de impresión
- ▶ *Facilities management*
- ▶ Implementación de agencias
- ▶ Implementación de agencias
- ▶ Alquiler de inmuebles
- ▶ Tercerización de almacén
- ▶ Telefonía móvil
- ▶ Traslado de bienes
- ▶ Pólizas de seguro
- ▶ Asesorías y consultorías
- ▶ *Data center*
- ▶ Publicidad en medios
- ▶ Comunicación de datos

Bienes

- ▶ Mobiliario
- ▶ Seguridad física y electrónica
- ▶ UPS
- ▶ Generadores eléctricos
- ▶ ATM
- ▶ Valorizadoras
- ▶ Celulares
- ▶ Licencias de *software*
- ▶ Uniformes
- ▶ Equipos informáticos (*laptops*, iPad, etc.)
- ▶ Artículos publicitarios
- ▶ Seguridad informática

Suministros

- ▶ Útiles de escritorio
- ▶ Tóner
- ▶ Formatería
- ▶ Contómetros
- ▶ Accesorios de cómputo
- ▶ Accesorios de seguridad

Seleccionamos y evaluamos a nuestros socios comerciales con base en términos de referencia técnicos que integran, de manera obligatoria, criterios sociales y ambientales.

Para contrataciones superiores a **S/250,000**, empleamos una plataforma electrónica que centraliza el proceso desde la convocatoria hasta la licitación, garantizando un proceso íntegro y eficiente. El uso de esta tecnología nos permite obtener las siguientes ventajas:

- ✔ **Transparencia y trazabilidad:** visibilidad total en cada etapa del proceso de selección.
- ✔ **Eficiencia operativa:** generación de ahorros y reducción de tiempos en la cadena de suministro.
- ✔ **Mejores prácticas:** garantía de cumplimiento en el desempeño de compradores y proveedores.
- ✔ **Fortalecimiento de la red:** ampliación de nuestra base de proveedores homologados y mejora de la relación comercial.



Garantizamos la excelencia en nuestras adquisiciones mediante metas mensuales de ahorro y una base de proveedores que se actualiza cada dos años. Solo colaboramos con entidades formalmente constituidas que cumplen con nuestras políticas anticorrupción, de seguridad y salud en el trabajo, y de prevención de conflictos de interés, asegurando siempre costos competitivos y cumplimiento normativo.



► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con la gestión de proveedores durante el 2025:

- **Evaluamos a los proveedores** contratados durante el periodo anterior, considerando una muestra de **239 proveedores**: 229 obtuvieron calificación A, 7 obtuvieron calificación B y 1 obtuvo calificación C, reforzando el seguimiento del desempeño y la mejora continua.
- **Incorporamos 343 proveedores**, previa revisión y validación, ampliando alternativas para los procesos de contratación.
- **Ejecutamos el mantenimiento bianual** y realizamos una actualización masiva con envío del **Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo** y la **Política de Seguridad de la Información** para proveedores. Se evaluó un total de 1,714 proveedores, de los cuales 1,492 quedaron aptos y habilitados.
- **Desplegamos a todos los proveedores** la solicitud para responder el **cuestionario de sostenibilidad** incorporado en el registro, consolidando esta información en la base de proveedores y alineando expectativas con la política y estrategia de sostenibilidad.



- **Implementamos una declaración jurada para proveedores** con compromisos sociales, incluyendo condiciones laborales conforme a norma, no trabajo infantil, no discriminación, entre otros.
- **Implementamos y venimos desplegando el Código de Ética para Proveedores**, coordinando su suscripción para fortalecer relaciones comerciales, proteger a la institución y elevar estándares de la cadena de suministro.
- **Realizamos cuatro capacitaciones en seguridad y salud en el trabajo** para reforzar el cumplimiento normativo y promover una cultura preventiva que contribuya a reducir incidencias y riesgos operativos y reputacionales.
- **Automatizamos el flujo de compra y atención de pasajes aéreos** para el personal interno, mejorando la eficiencia, el control y la trazabilidad del proceso.
- **Actualizamos y mejoramos** el formato de **Autorización de Uso de Datos Personales**, en línea con las normas aplicables.



De la misma forma, evaluamos rigurosamente a nuestros proveedores para identificar y mitigar posibles impactos negativos en el entorno social y ambiental. Las siguientes tablas reflejan nuestra capacidad de supervisión y el monitoreo continuo de los indicadores de cumplimiento, destacando la ausencia de impactos ambientales críticos y el control estricto de las variables sociales:

	2023	2024	2025
Cantidad de proveedores evaluados en relación con los impactos sociales	Total, de proveedores a evaluar: 1,903.	1,021	2,159
Cantidad de proveedores evaluados en relación con los impactos ambientales		0	934

	2023	2024	2025
Cantidad de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos, potenciales y reales	Total, de proveedores a evaluar: 1,903.	0	0
Cantidad de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos, potenciales y reales		209	337

	2023	2024	2025
% de proveedores identificados como proveedores con impactos ambientales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación		0	0

	195 proveedores		
% de proveedores identificados como proveedores con impactos sociales negativos significativos –potenciales y reales– con los que se hayan acordado mejoras como consecuencia de una evaluación		36.36 %	40.65 %



En 2025, continuamos utilizando en el formato de homologación de proveedores un acápite referido a la evaluación de aspectos ambientales. (GRI 308-1) (GRI 308-2) (GRI 414-1) (GRI 414-2) (DEGS 2.1.3)

Homologación con enfoque sostenible:

En Caja Arequipa, contamos con un riguroso proceso de registro y evaluación que integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Validamos el compromiso ecológico de nuestros socios mediante cuestionarios de sostenibilidad, garantizamos el respeto a los derechos humanos y la seguridad laboral a través de declaraciones juradas, y aseguramos la integridad financiera mediante auditorías de riesgos, cumplimiento tributario y la adhesión estricta a nuestro Código de Ética para Proveedores. (G.020005)

► Proyectos a futuro

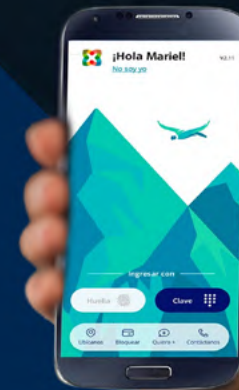
De cara a los próximos años, priorizaremos proyectos orientados a mejorar la eficiencia, el control y la calidad en la gestión de proveedores. En el corto y mediano plazo, buscamos coordinar **convenios marco** que permitan optimizar costos por economía de escala, mejorar la asignación de recursos y reducir reprocesos. Asimismo, evaluaremos la **tercerización de la gestión de alquileres** e identificaremos procesos susceptibles de **automatización** para aumentar la productividad y mejorar los tiempos de atención. En paralelo, se tiene previsto implementar un **programa de capacitación especializada en sostenibilidad** dirigido a proveedores, con el fin de fortalecer prácticas alineadas con criterios ASG y consolidar una cultura coherente con la estrategia corporativa.





4.2 Portafolio de productos y soluciones

Estructuramos nuestro portafolio de productos y servicios en cinco líneas de negocio: **(GRI 3-3) (NO GRI Productos y servicios centrado en el cliente)**





Créditos de Consumo

► Microconsumo:

Crédito para personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, que no cuenten con vivienda propia ni puedan presentar un fiador con domicilio propio, pero que cuenten con antigüedad laboral y perciban ingresos de carácter fijo y permanente.

► Personal Directo:

Crédito para personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría.

► Quintuplica tu Sueldo:

Los beneficiarios pueden obtener un crédito que represente hasta cinco veces el importe de su sueldo, siempre que la evaluación crediticia no determine un monto menor. No se cobra ningún gasto adicional, como portes, comisiones, fondos de garantía, comisión flat ni gastos administrativos.

► Convenio Descuento por Planilla:

Crédito otorgado a personas naturales con rentas comprendidas dentro de la quinta categoría, que laboren en una empresa con convenio de descuento por planilla aprobado por Caja Arequipa.

► Líneas CTS y Plazo Fijo:

Crédito otorgado a personas naturales que presenten como garantía una cuenta de depósito a plazo fijo o el saldo disponible de su CTS. Monto: hasta el 95 % del valor de la garantía del DPF o según el saldo disponible de la cuenta CTS.

► Crédito Prendario:

Crédito prendario o pignoraticio concedido a personas naturales mediante la entrega física de alhajas u otros objetos de oro en calidad de garantía mobiliaria.

► Administrativo:

Crédito otorgado a trabajadores de Caja Arequipa, según los límites establecidos en la Ley General del Sistema Financiero.

► Préstamo Cuenta Sueldo:

Préstamo de disposición inmediata y bajo riesgo, destinado a clientes y colaboradores que tienen su Cuenta Sueldo en Caja Arequipa, para solventar necesidades en el momento que lo deseen.



Créditos de Vivienda

► Caja Construye:

Crédito para personas naturales y/o jurídicas que necesiten construir, ampliar, remodelar o mejorar su vivienda y/o local comercial, con montos menores de inversión y sin necesidad de constituir una garantía hipotecaria sobre el inmueble.

► Crédito Mivivienda:

Crédito para financiar la construcción de tu hogar ideal con el préstamo ofrecido por Caja Arequipa, sin costos adicionales, como portes, comisiones, fondos de garantía, comisión flat ni gastos administrativos.

► Crédito Hipotecario Vivienda:

Crédito otorgado a personas naturales que tengan alguna de las siguientes necesidades: compra de vivienda, construcción de vivienda, ampliación, remodelación, refacción o mejoramiento de vivienda, o adquisición de terreno para vivienda.

► Crédito Techo Propio:

Crédito hipotecario más flexible y ventajoso del mercado, dirigido a las familias que desean adquirir su primera vivienda en proyectos autorizados por el Fondo Mivivienda.





Crédito Vehicular

► Crédito Vehicular:

Crédito para compra de vehículo de uso particular y empresarial.





Ahorros

► Ahorro rentable:

Cuenta de ahorro dirigido a clientes cuyo objetivo es ahorrar y rentabilizar sus fondos.

► Ahorro Flexible:

Cuenta de ahorro dirigido a clientes cuyo objetivo es transaccionar sus fondos.

► Ahorro Caja Digital:

Ahorros más seguros y de libre disponibilidad en nuestra red de canales de atención. Apertura disponible en nuestra red de agencias, aplicativo Caja Arequipa Móvil y página web.

► Ahorro Judicial:

Dirigida a clientes que necesitan realizar depósitos por obligación de alimentos.

► Cuenta Junior:

Cuenta de ahorros creada especialmente para jóvenes. Requiere tener entre 13 y 17 años cumplidos a la fecha de apertura



► Cuenta Sueldo:

Cuenta para recibir el pago del sueldo con tasa preferencial y acceso a toda nuestra red de atención.

► Cuenta CTS:

Cuenta destinada al depósito de la compensación por tiempo de servicios.

► Plazo Fijo:

Depósito a plazo desde 31 hasta 1,080 días, con el mayor rendimiento de tu dinero.

► Plazo Fijo Edad de Oro:

Producto dirigido a clientes de 30 años a más. Monto mínimo de apertura: S/30,000. Renta fija mensual según las necesidades del cliente, con abonos periódicos (quincenal, mensual, trimestral) a una cuenta de ahorros.

► Plazo Fijo Creciente:

Incrementos ilimitados tanto en saldo como en número de incrementos. Disponible en plazo único de 180 o 360 días, en moneda nacional y solo para persona natural.



Seguros

► Ahorro Rentable:

Cuenta de ahorro dirigida a clientes cuyo objetivo es ahorrar y rentabilizar sus fondos.

► Ahorro Flexible:

Cuenta de ahorro dirigida a clientes cuyo objetivo es transaccionar sus fondos.

► Microseguro de Vida:

Cubre el monto del préstamo destinado al cultivo, ya sea por pérdida total o parcial de este.

► Protección de Tarjetas:

Seguro de tarjeta que indemniza por compras y/o transferencias fraudulentas vía internet.

► SOAT:

Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.

► Retiro Seguro:

Cubre contra robos en efectivo realizados en ventanilla, con vigencia de dos horas luego de haberlo contratado. Cuenta con seis rangos de cobertura.

► Seguro de Desgravamen Básico:

Cubre el saldo deudor en caso de fallecimiento del titular del crédito.



► Seguro Desgravamen con Devolución:

Incluye la devolución de una parte del monto pagado en primas, bajo determinadas condiciones.

► Seguro Vehicular:

Cubre daños, robo o pérdida total del vehículo asegurado.

► Vida Mi Familia:

Seguro de salud e indemnización por fallecimiento.

► Seguro Oncológico.

Cubre diagnóstico y tratamiento de enfermedades oncológicas.

► Seguro Agrícola:

Cultivos protegidos contra riesgos naturales.

► Seguro de Desempleo e Incapacidad Temporal:

Seguro diseñado para contrarrestar la disminución abrupta de ingresos provocada por la pérdida involuntaria del empleo o la incapacidad natural o accidental del cliente, cubriendo la deuda contraída con Caja Arequipa durante un periodo determinado.

► Seguro Multirriesgo:

Asegura el monto desembolsado al momento del siniestro, según lo estipulado en la póliza. Este seguro es condición para contratar un crédito. Los clientes no están obligados a aceptar el seguro ofrecido por Caja Arequipa, siempre que acrediten haber contratado un seguro externo con cobertura igual o mayor, de acuerdo con los requisitos de nuestra caja.

► Caja te Asiste:

Servicio de asistencia para emergencias personales o familiares.

Productos Inclusivos

► Credioficio:

Para clientes con ingresos estables que no se encuentran registrados formalmente.

► Aguamás:

Crédito otorgado a personas naturales que deseen implementar o mejorar sus instalaciones sanitarias, servicio de agua y desagüe.

► Supérate Mujer:

Crédito dirigido a mujeres emprendedoras con actividad empresarial propia e independiente.

► Microconsumo:

Crédito dirigido a personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, que perciben ingresos fijos y permanentes, con antigüedad laboral demostrable.

► Credipuntualito:

Crédito dirigido a microempresarios con más de un año de antigüedad en actividades de comercio, en búsqueda de vivienda propia o estand.

► Bienvenido:

Financiamiento dirigido a personas naturales con ingresos relativamente estables, pero que no se encuentran registradas formalmente.





Principales productos activos 2025

Microempresarios



CRÉDITO CAPITAL DE TRABAJO

- ▶ Credioficios
- ▶ Credipuntualito
- ▶ Capital de Trabajo
- ▶ Crédito Convenio con Pymes
- ▶ Línea de Crédito
- ▶ Paralelo



CRÉDITO ACTIVO FIJO

- ▶ Crédito para Maquinaria y Equipo
- ▶ Local Comercial
- ▶ Eco-Micro



CRÉDITO AGROPECUARIO

- ▶ Crédito Agropecuario
- ▶ Crédito Supérate Mujer



CRÉDITO INSTITUCIONES FINANCIERAS

- ▶ Instituciones Financieras





Principales productos activos 2025

Personales



CRÉDITO PARA CONSUMO

- ▶ Administrativo
- ▶ Personal Directo
- ▶ Líneas CTS y Plazo Fijo
- ▶ Prendario
- ▶ Convenio
- ▶ Quintuplica tu Sueldo
- ▶ Préstamo Cuenta Sueldo
- ▶ Microconsumo



CRÉDITO INMOBILIARIO

- ▶ Crédito Caja Construye
- ▶ Crédito Hipotecario Vivienda
- ▶ Crédito Mivivienda
- ▶ Crédito Techo Propio



CRÉDITO INMOBILIARIO

- ▶ Crédito Vehicular





Principales productos pasivos 2025

- ✓ Ahorro Rentable
- ✓ Ahorro Cuenta Junior
- ✓ Plazo Fijo Edad de Oro
- ✓ Ahorro Flexible
- ✓ Ahorro Cuenta Sueldo
- ✓ Plazo Fijo Creciente
- ✓ Ahorro Caja Digital
- ✓ Cuenta CTS
- ✓ Plazo Fijo





Principales seguros 2025

- ✓ Microseguro de Vida
- ✓ SOAT
- ✓ Seguro Vehicular
- ✓ Seguro de Desempleo e Incapacidad
- ✓ Protección de Tarjetas
- ✓ Seguro Retira Seguro
- ✓ Seguro De Desgravamen Básico
- ✓ Caja te Asiste
- ✓ Seguro Oncológico
- ✓ Seguro Vida Mi Familia
- ✓ Seguro De Desgravamen Con Devolución
- ✓ Seguro Agrícola





4.3 Inclusión financiera

En 2025, gestionamos la inclusión financiera como parte central de nuestro rol en el desarrollo del país. Buscamos incorporar al sistema financiero a sectores históricamente desatendidos, a través de una oferta integral que combina créditos, microseguros y asistencias, con el propósito de aportar a la estabilidad y protección de las personas beneficiadas y sus negocios. Esta gestión se enfoca en acercar soluciones accesibles y oportunas, acompañando al cliente en distintas etapas de su crecimiento.

En esa línea, continuamos fortaleciendo una oferta que va más allá del crédito. A través del trabajo de nuestros **analistas de crédito**, que recorren distintas zonas del país, llegamos a territorios donde la banca tradicional no siempre tiene presencia y recogemos de primera mano realidades vinculadas a brechas de ingreso, género, educación y salud. Con base en ese aprendizaje, mantuvimos nuestra línea de créditos inclusivos, como **Supérate Mujer**, que permite acceder a financiamiento sin la firma del cónyuge, y **Aguamás**, que ofrece microcréditos para facilitar el acceso a servicios de agua y saneamiento en los hogares. **(GRI 3-3) (NO GRI Inclusión financiera)**



Como **entidad financiera**, nuestro propósito es **transformar vidas a través de soluciones financieras**. Por eso, diseñamos una oferta de calidad que genera valor real y acompaña a cada cliente en cada etapa de su crecimiento.

“El 76 % de nuestra cartera pertenece al sector MYPE. Porque la inclusión financiera no es solo una meta, es nuestro ADN”.

A continuación, presentamos los resultados de nuestros productos inclusivos vigentes al cierre del 2025: **(DEGS 2.2.1)**

Productos o servicios enfocados en ASG

Porcentaje de ingresos relacionados con productos o servicios enfocados en ASG o sostenibilidad.



*Los productos ASG son Agua Más, Supérate Mujer, Credioficios, Bienvenidos, Credipuntualito, Microconsumo y Ecomicro.

**Cálculo: total de desembolsos relacionados con productos ASG dividido entre el total de desembolsos del mismo periodo evaluado.



► Microconsumo

Crédito diseñado para atender necesidades de consumo personal o familiar, brindando acceso a financiamiento que contribuye a mejorar la calidad de vida y a cubrir diversos gastos de forma eficiente y accesible.

Beneficios

- ✓ Libre de gastos adicionales, como portes, fondos de garantía, comisión flat o gastos administrativos.
- ✓ Tu préstamo solo cuesta lo pactado.
- ✓ Tasa competitiva en el mercado.
- ✓ Hasta S/5,000 sin necesidad de aval ni propiedad de vivienda.
- ✓ La cuota incluye el seguro de desgravamen.



S/ 438

millones de soles en desembolsos a través del programa Microconsumo.



134,301

personas de distintos departamentos del país beneficiadas al cierre del 2025.





► Crédito Aguamás

Crédito dirigido a personas naturales que buscan mejorar su calidad de vida mediante la instalación de **agua potable y/o desagüe**, sin necesidad de constituir una **garantía hipotecaria** sobre el inmueble. A través de este producto, facilitamos el acceso a financiamiento para promover condiciones sanitarias adecuadas y contribuir al bienestar de nuestros clientes.

Beneficios

- ✓ No cobramos gastos adicionales por portes, fondos de garantía, comisión flat o gastos administrativos.
- ✓ Tu préstamo solo cuesta lo pactado.
- ✓ Tasa competitiva en el mercado.
- ✓ La frecuencia de pagos se adapta a tus ingresos: mensual, mes y medio, bimestral, trimestral, cuatrimestral o semestral.
- ✓ Hasta S/10,000 para clientes nuevos.



S/ 285

millones de soles en desembolsos a través del programa Crédito Aguamás



37,385

personas de distintos departamentos del país beneficiadas al cierre del 2025.



► Supérate Mujer

Crédito diseñado para impulsar y fortalecer la actividad empresarial de las mujeres, brindándoles acceso a financiamiento que les permita hacer crecer sus emprendimientos, mejorar sus operaciones y alcanzar sus metas.

Beneficios

- ✓ Sin cobros imprevistos: no hay cambios en la tasa de interés pactada, ni gastos adicionales ni comisiones.
- ✓ Crédito con tasas y tarifas competitivas.
- ✓ Plazo de hasta 18 meses.



S/ 904

millones de soles en desembolsos a través del programa Supérate Mujer.



148,675

mujeres de distintos departamentos del país beneficiadas al cierre del 2025.



► Credioficios

Crédito dirigido a clientes con ingresos estables que no cuentan con registro formal. A través de **Credioficio**, ampliamos el acceso al crédito y a otros servicios financieros, impulsando la inclusión financiera y apoyando el desarrollo económico de personas que, aunque no estén formalmente registradas, son clave para la sostenibilidad de sus actividades.

Beneficios

- ✓ Obtienes tu crédito con sustento de ingresos mediante declaración jurada.
- ✓ Crédito de hasta 18 meses.
- ✓ Financiamiento otorgado en menos de un día.



S/ 1,398

millones de soles en desembolsos a través del programa Credioficio.



284,749

clientes de distintos departamentos del país beneficiados al cierre del 2025.



► Credipuntualito

Crédito dirigido a microempresarios con al menos un año de experiencia en actividades comerciales. Está orientado a apoyar la adquisición de una vivienda o stand propio, contribuyendo al crecimiento y la estabilidad de sus negocios.

Beneficios

- ✓ Sin gastos adicionales: no se cobran comisiones ni gastos administrativos.
- ✓ Plazos flexibles, con crédito de 3 hasta 18 meses.



S/ 1,141

millones de soles en desembolsos a través del programa Credipuntualito.



276,184

clientes de distintos departamentos del país beneficiados al cierre del 2025.



► Bienvenido

El producto financiero **Bienvenido** está dirigido a personas naturales con ingresos estables que aún no se encuentran registradas formalmente. Este crédito busca acercar servicios financieros a quienes no forman parte del sistema formal, permitiéndoles atender sus necesidades de manera efectiva y responsable.

Beneficios

- ✓ Crédito según tu necesidad: el monto del préstamo se ajusta a lo que tu negocio requiere.
- ✓ Tasa de interés pactada sin modificaciones.
- ✓ Flexibilidad en el pago: adapta el cronograma de pagos a tus ingresos.
- ✓ Sin cobros inesperados: el préstamo para pymes de Caja Arequipa no incluye gastos adicionales ni comisiones.



S/ 157

millones de soles en
desembolsos a través del
programa Bienvenido.



74,209

clientes de distintos
departamentos del país
beneficiados al cierre del 2025.



Bancarización responsable

Sabemos que cada persona vive realidades distintas. Por eso, desarrollamos productos que hacen más simple y cercano el acceso al sistema financiero, con soluciones de **ahorro, crédito y seguros** pensadas para acompañar a nuestros clientes y sus familias en cada etapa, promoviendo una bancarización responsable y accesible.

Facilitar este acceso impulsa los emprendimientos, fortalece el ahorro y genera confianza con impacto en familias y comunidades. Además, llegamos a zonas donde la banca tradicional no suele estar presente, reconociendo brechas de ingreso, género, educación y salud que aún persisten. **En 2025, mantuvimos este enfoque**, acercando soluciones financieras centradas en las personas.

► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con inclusión financiera durante el 2025:

- En los últimos cinco años, **incluimos a más de 280 mil emprendedores**; y en 2025 **mantuvimos un desempeño destacado**, ubicándonos como la **tercera empresa microfinanciera que más bancariza**.
- Otorgamos el crédito **Supérate Mujer** a más de **66,000 mujeres**, la cifra más alta desde la creación del producto.

- El producto **Emprendedor** alcanzó un récord de colocación con **más de 44,000 créditos**.
- **Aseguramos a más de 300,000 clientes** mediante microseguros y brindamos **asistencias a más de 46,000**, reforzando la protección y continuidad de sus actividades.
- **Logramos bancarizar a 53,459 clientes** durante 2025, reafirmando nuestro compromiso con la inclusión de las MYPEs y las personas. Nuestra propuesta de valor combina cercanía y agilidad operativa para transformar vidas en cada rincón del territorio nacional.



Indicadores clave

Indicador	2023	2024	2025
Bancarización	58,815	65,443	53,459

En 2025, el número de personas bancarizadas se mantuvo como un indicador clave dentro de nuestro **Balanced Scorecard (BSC)**, ya que refleja el avance de la inclusión financiera y el alcance de nuestros servicios. En el segmento **MYPE**, al cierre de **diciembre de 2025** atendimos a **509,930 clientes**, con una cartera de créditos de **S/7,844 millones**. [\(SASB: FN-CB-240a.1\)](#)

A continuación, presentamos el detalle del número de cuentas corrientes personales sin costo otorgadas previamente a clientes no bancarizados o subbancarizados: [\(SASB: FN-CB-240a.3\)](#)

Dato	2023	2024	2025
Número de cuentas de ahorro abiertas	301,980	335,778	376,581
Número de cuentas de ahorro activas	664,597	713,470	834,380

Para reportar el **número y el monto** de los préstamos **vencidos e improductivos** asociados a programas que promueven a las micro y pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, utilizamos dos referencias principales: **el saldo del stock de créditos MYPE** y **el saldo de la cartera vencida de créditos MYPE**, consignando tanto la **cantidad de créditos** como el **monto en soles** [\(SASB: FN-CB-240a.2\)](#)

Mes	Saldo Bruto Mn	Saldo Atrasado Mn	Clientes Totales
Dic-25	7,844,308,409	434,713,505	509,930

“Educamos para transformar: fortalecemos las capacidades financieras de nuestros clientes y fomentamos la equidad para abrir nuevas oportunidades. Nuestro objetivo fundamental es generar un impacto duradero que mejore el futuro de las familias peruanas”.

► Proyectos a futuro

De cara a los próximos periodos, profundizaremos la inclusión financiera mediante una **segmentación más fina de clientes** y el desarrollo de productos que respondan mejor a sus necesidades reales, manteniendo el foco en accesibilidad, acompañamiento y sostenibilidad. Esto nos permitirá diseñar soluciones más pertinentes para cada perfil, fortaleciendo el crecimiento del cliente y la calidad de la inclusión.

La inclusión financiera es la base del sistema: incorporar personas y negocios debe hacerse de manera **saludable y responsable**. En 2025, reafirmamos el valor de acompañar el crecimiento del cliente con productos adecuados y protección, cuidando el equilibrio entre acceso y sostenibilidad.





4.4 Innovación y transformación digital

En 2025, consolidamos nuestra estrategia de **transformación digital e innovación** como un pilar del modelo de negocio y de nuestra sostenibilidad. Integramos tecnología, datos y nuevas experiencias digitales para **ampliar la inclusión financiera**, mejorar la eficiencia operativa y generar valor social. Esta gestión se expresa en tres frentes principales: **(GRI 3-3) (NO GRI Innovación y transformación digital)**

- I Negocios digitales** y gestión comercial basada en datos (CRM y automatización).
- II Plataformas** que fortalecen capacidades de microempresarios (**Impulso Digital / Somos Chamba**).
- III Soluciones** de banca digital y canales conversacionales, como **P51 y WhatsApp**, que reducen fricciones y acercan servicios a más personas.

► Metas y objetivos

- **Escalar el uso** de canales y productos digitales, reduciendo fricciones y mejorando la experiencia del cliente.
- **Consolidar el CRM** como base única para la gestión comercial y trazabilidad *end-to-end*.
- **Fortalecer ecosistemas digitales** para microempresarios, impulsando digitalización de ventas y herramientas de gestión.
- **Aumentar productividad** y eficiencia operativa mediante analítica, automatización y modelos de proyección.
- **Incorporar innovación responsable**, con validación de resultados y gestión de riesgos (incluida seguridad).

► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con la transformación digital e innovación durante el 2025:

I Innovación en canales y experiencia digital

- **Lanzamos el desembolso de créditos vía WhatsApp**, convirtiéndonos en la primera **entidad financiera del Perú** en ofrecer una experiencia de colocación **end-to-end** por un canal conversacional, reduciendo fricciones y ampliando el alcance del crédito digital.
- **Avanzamos en la consolidación de P51**, nuestra banca 100 % digital orientada a la Generación Z, fortaleciendo la apertura de cuentas con **biometría facial** e incorporando e impulsando funcionalidades como pagos digitales, transferencias y tarjetas digitales.
- Mantuvimos el uso de **tarjetas físicas con materiales reciclados** como parte de la continuidad de prácticas alineadas a la estrategia ambiental.
- **Consolidamos el reconocimiento obtenido en Fintech Americas**, reforzando nuestro posicionamiento como referente de innovación digital en microfinanzas.





II Ecosistema digital para microempresarios (Impulso Digital / Somos Chamba)

- ▶ Evolucionamos la plataforma hacia un ecosistema más integral, fortaleciendo herramientas de **gestión del negocio (Mi Negocio)**, ampliando el **marketplace** y consolidando el módulo de **gestión de colaboradores**.
- ▶ Registramos un **crecimiento sostenido de usuarios** y una mayor recurrencia de uso, reforzando el aporte a la digitalización y competitividad de los microemprendimientos.

III Gestión comercial basada en datos (CRM y negocios digitales)

- ▶ Fortalecimos la gestión del embudo comercial digital mediante el **CRM corporativo**, mejorando la segmentación, la priorización de prospectos y la automatización de comunicaciones.
- ▶ Avanzamos en la **homologación de flujos comerciales** entre canales físicos y digitales, y mejoramos la experiencia móvil para equipos comerciales.
- ▶ Reforzamos la gestión de casos y reclamos digitales, así como el uso de encuestas, como NPS, para retroalimentar mejoras de procesos y productos.
- ▶ Incrementamos el rol del canal digital en la colocación, con mejoras continuas del ratio de conversión y crecimiento de desembolsos digitales.

IV Innovación operativa y analítica (eficiencia y disciplina)

- ▶ Implementamos el **modelo 4D (descubrir, decidir, desarrollar y demostrar)** como marco de trabajo para estructurar proyectos desde la identificación de oportunidades hasta la validación de resultados.
- ▶ Desarrollamos un **modelo de remesas** para proyectar el efectivo necesario en agencias y optimizar envíos; se estima que podría generar **ahorros anuales de hasta S/1 millón a partir de 2026**.
- ▶ Implementamos un **modelo de tarjetas** para predecir demanda de tarjetas físicas y optimizar reposiciones, con un potencial de ahorros **anuales aproximados de S/ 100,000**.
- ▶ Avanzamos en **Cosmo 3.0**, base de un asistente conversacional con inteligencia artificial para integrarse al flujo crediticio microfinanciero y apoyar al analista (soporte, entrenamiento, evaluación y decisiones), con foco en uso responsable.
- ▶ Formalizamos el **design system Ayni** para estandarizar componentes y acelerar el desarrollo de aplicaciones, mejorando consistencia y mantenibilidad.

► Proyectos a futuro

De cara a 2026 y a los siguientes años, seguiremos ampliando el acceso y la eficiencia con una hoja de ruta por horizontes. En el corto plazo, priorizaremos la **consolidación de WhatsApp** como canal principal (atención, gestión comercial y desembolsos), la expansión de **desembolsos 100% digitales**, incluidos nanocréditos y créditos de consumo, y la evolución del **CRM** para centralizar iniciativas digitales y mejorar la trazabilidad. También impulsaremos mejoras funcionales en **Impulso Digital / Somos Chamba**, incluida la integración de una **pasarela de pagos** en el *marketplace*.

En el mediano plazo, potenciaremos el uso de **inteligencia artificial y analítica avanzada** con asistentes y chatbots integrados a WhatsApp y plataformas digitales, el desarrollo de **scoring** y **admisión digital**, y la optimización del embudo de colocaciones para mejorar la conversión y la eficiencia. En el largo plazo, avanzaremos hacia un modelo más escalable con créditos 100 % digitales, mayor automatización y uso transversal de analítica e inteligencia artificial, siempre bajo un enfoque controlado, seguro y alineado con nuestros principios de gobierno y protección de datos, consolidando además a **P51** como referente de banca digital.



Caja Arequipa Móvil y banca por internet

+530K Usuarios
digitales

+397 Desarrollos en
APP y HB

Plataformas digitales



✓ **Detalle de comercio en compras VISA**

Mayor transparencia en tus consumos con información clara del comercio.

✓ **Amortización de créditos**

Reduce tu deuda cuando quieras desde la app, sin trámites presenciales.

✓ **Nuevos límites transaccionales**

Mayor control de tus operaciones con límites claros y configurables.

✓ **Historial de notificaciones**

Revisa todas tus alertas en un solo lugar. No pierdas ninguna notificación importante.

✓ **Biometría con morfología del DNI**

Validación del DNI para mayor seguridad. Prevención de fraude.



✓ **Configuración de notificaciones push**

Activa o desactiva tus alertas según tu preferencia. Tú decides cuándo y cómo recibir notificaciones.

✓ **Mayor Seguridad en Home Banking (HB)**

Mejoras en el login con contador de tiempo de sesión y ofuscación de número de tarjeta y DNI. Mayor protección de datos y seguridad del usuario.

✓ **Actualización de encriptación AES 256 GCM**

Protege la información del cliente con altos estándares de seguridad, garantizando transacciones seguras.

✓ **Nuevos seguros en Home Banking (HB)**

- Caja Te Asiste
- Oncocomplemento Digital
- Familia Protegida.

Más protección para ti y tu familia desde el canal digital.



Caja Lab: Logros 2025



Enero

Se transfirieron las 6 mesas ágiles (Caja Móvil, Misti 2.0, Somos Chamba, P51, CRM y Caja 360) al proceso de operativa regular en TI. Estos proyectos se dieron por finalizados a nivel de innovación.

Febrero

Marzo

Abril

Se formalizó y lanzó al interno el proyecto Ayni, el sistema de diseño de CajaLab

Agosto

Se despliega el *bot* de tarjetas: un proceso que predice la necesidad de tarjetas de débito (plástico) generando ahorros de hasta 10 mil soles anuales.

Julio

Se despliega el *bot* de remesas: un proceso que predice la necesidad de dinero de las agencias para generar ahorros en el traslado de dinero entre bóvedas hasta en S/ 1 MM anuales.

Junio

Mayo

Se creó el marco de trabajo 4D (descubrir, decidir, desarrollar y demostrar)

Setiembre

Octubre

Noviembre

Diciembre

Se lanza el piloto de Cosmo 3.0: un asistente conversacional con IA entrenado en todas las políticas y mejores prácticas en el proceso de colocación de créditos. El objetivo del proyecto es hacer que el analista pueda mejorar 0.5 puntos su productividad y reducir su mora en 0.02 %



Capítulo

05

Talento que hace posible la cercanía

Pág. 101 - 127





5.1

Nuestro equipo en cifras

En 2025, continuamos impulsando el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, fortaleciendo una cultura que pone en valor nuestros principios, historia y trayectoria. Buscamos que nuestra marca empleadora se viva con orgullo en el día a día, reflejándose en la forma en que actuamos e interactuamos con nuestros clientes y comunidades.

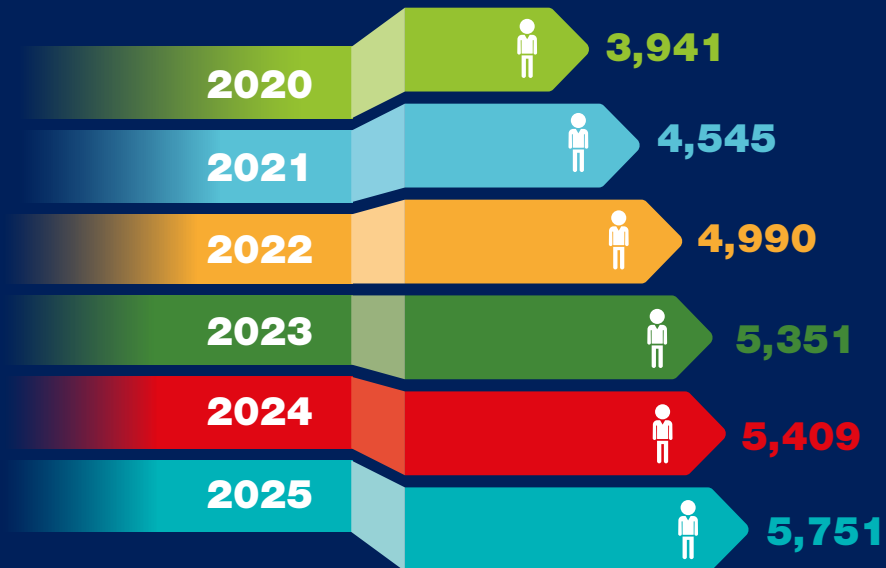
Durante el presente periodo, contamos con **5,751 colaboradores** en todo el Perú, que trabajan de forma **100 % presencial**, condición clave para brindar una atención cercana y una experiencia de calidad.

Además, para funciones operativas específicas, contamos con **472 personas que no forman parte de nuestra planilla, quienes prestaron servicios de limpieza y vigilancia bajo la modalidad de intermediación laboral.** (GRI 3-3) (GRI 2-7) (GRI 2-8) (DEGS 4.1.1)





► Número de colaboradores por año



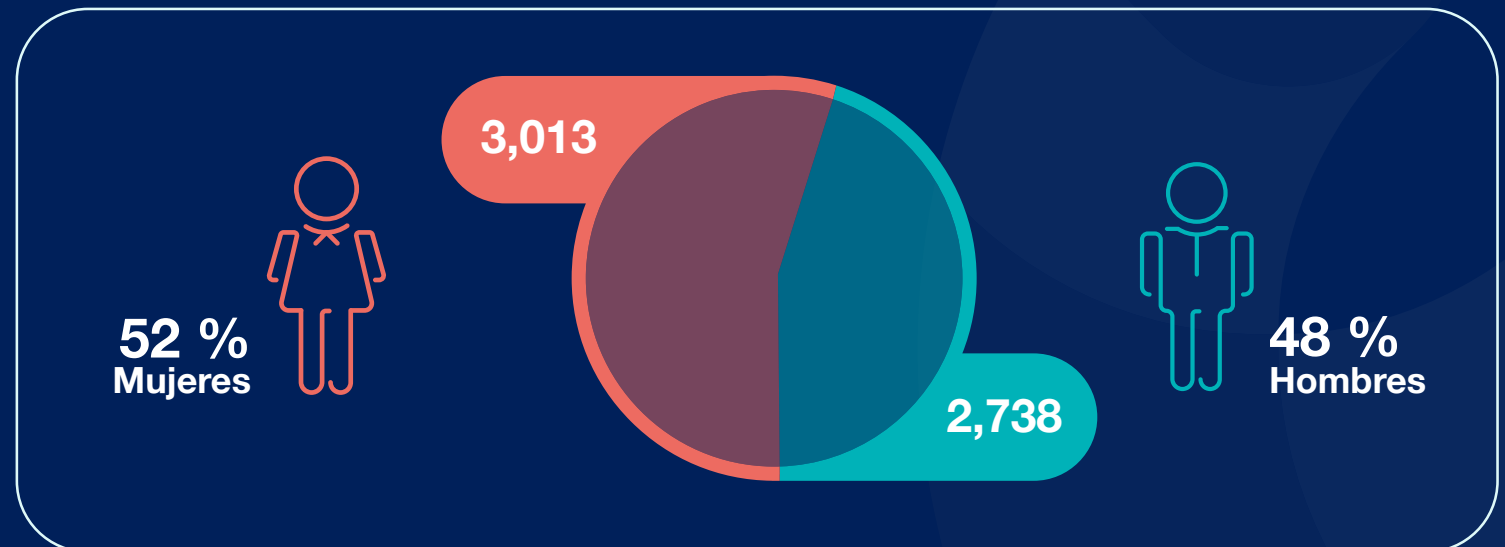
“ Al cierre de 2025, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del talento a nivel nacional, consolidando un equipo de más de 5,751 colaboradores que impulsa día a día nuestra evolución y crecimiento sostenible”.

► Distribución de colaboradores por tipo de contrato y género (GRI 2-7)

TRABAJADORES POR TIPO DE CONTRATO Y REGIÓN											
Tipo de contrato	Sexo	Región Andina	Región Arequipa	Región Centro	Región Oriente	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II-Ica	Región Norte	Región Sur	2025
Fijos	Hombres	223	585	194	166	265	428	283	298	137	2,579
	Mujeres	253	737	201	142	352	427	318	238	182	2,850
Temporales	Hombres	3	5	3	18	16	38	10	65	1	159
	Mujeres	3	6	3	9	44	36	11	51	0	163
TOTAL											5,751

Las cifras corresponden al total registrado al cierre de 2025. La modalidad temporal hace referencia a los colaboradores con contratos a plazo fijo.

► Distribución de colaboradores en 2025 por género





► Distribución de colaboradores por tipo de jornada laboral y género (GRI 2-7) (GRI 401-1)

TRABAJADORES POR TIPO DE JORNADA Y SEXO

Tipo de contrato	Sexo	Región Andina	Región Arequipa	Región Centro	Región Oriente	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II-Ica	Región Norte	Región Sur	2025
Jornada completa	Hombres	226	590	197	184	281	466	293	363	138	2,738
	Mujeres	256	743	204	151	396	463	329	289	182	3,013
TOTAL											5,751

Las cifras corresponden al total registrado al cierre de 2025. La modalidad temporal hace referencia a los colaboradores con contratos a plazo fijo.

► Distribución del personal subcontratado por región (trabajadores que son empleados directos de Caja Arequipa) (GRI 2-8)

TRABAJADORES QUE NO SON EMPLEADOS POR REGIÓN

Sexo	Región Andina	Región Arequipa	Región Centro	Región Oriente	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II-Ica	Región Norte	Región Sur	2025
Hombres	20	40	15	14	18	50	12	35	12	216
Mujeres	19	57	14	14	36	53	13	39	11	256
TOTAL	39	97	29	28	54	103	25	74	74	472

La compilación de datos se realizó a partir de los reportes mensuales de planillas, de enero a diciembre de 2025.



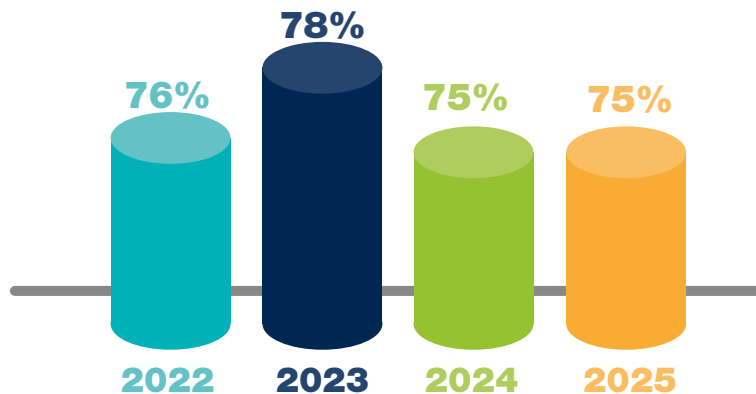


► Clima y cultura laboral

En Caja Arequipa evaluamos cada año el clima laboral mediante una medición estandarizada, realizada con el apoyo de una consultora externa, lo que nos permite comparar resultados de manera consistente entre periodos. Los hallazgos se comparten internamente para que las áreas y regiones los incorporen en sus planes de mejora, y cada líder accede a una plataforma de resultados donde puede revisar el desempeño de su equipo por distintos segmentos.

A partir de esta información, impulsamos un plan transversal de clima laboral con enfoque de mejora continua del indicador global. Promover un entorno de trabajo positivo fortalece el desempeño y el compromiso de nuestros colaboradores, y también contribuye a brindar espacios emocionalmente saludables y respetuosos. En 2025, nuestra encuesta de clima laboral registró **75 % de favorabilidad**, manteniendo el nivel del año. (GRI 3-3) (NO GRI Clima laboral) (DEGS 4.1.7) (DEGS 4.1.2)

A continuación, compartimos los hallazgos obtenidos en la reciente evaluación de clima organizacional:



► Clima y cultura laboral

Este plan es nuestra **estrategia maestra de gestión humana**. Representa el compromiso de Caja Arequipa por trascender los resultados financieros y enfocarse en el bienestar integral de cada colaborador.

Para nosotros, un clima laboral sano es el motor de la productividad y la clave para ofrecer un servicio de excelencia. Este documento simboliza nuestra identidad: una institución que escucha, evoluciona y pone a las personas en el centro de cada decisión.

Para hacerlo simple y accionable, organizamos el plan en tres ejes:



Liderazgo con propósito

Fortalecemos las capacidades de nuestros líderes para que acompañen a sus equipos con cercanía, claridad y coherencia. Priorizamos habilidades como la comunicación abierta, la gestión de equipos diversos y la retroalimentación oportuna.



Reconocimiento y crecimiento

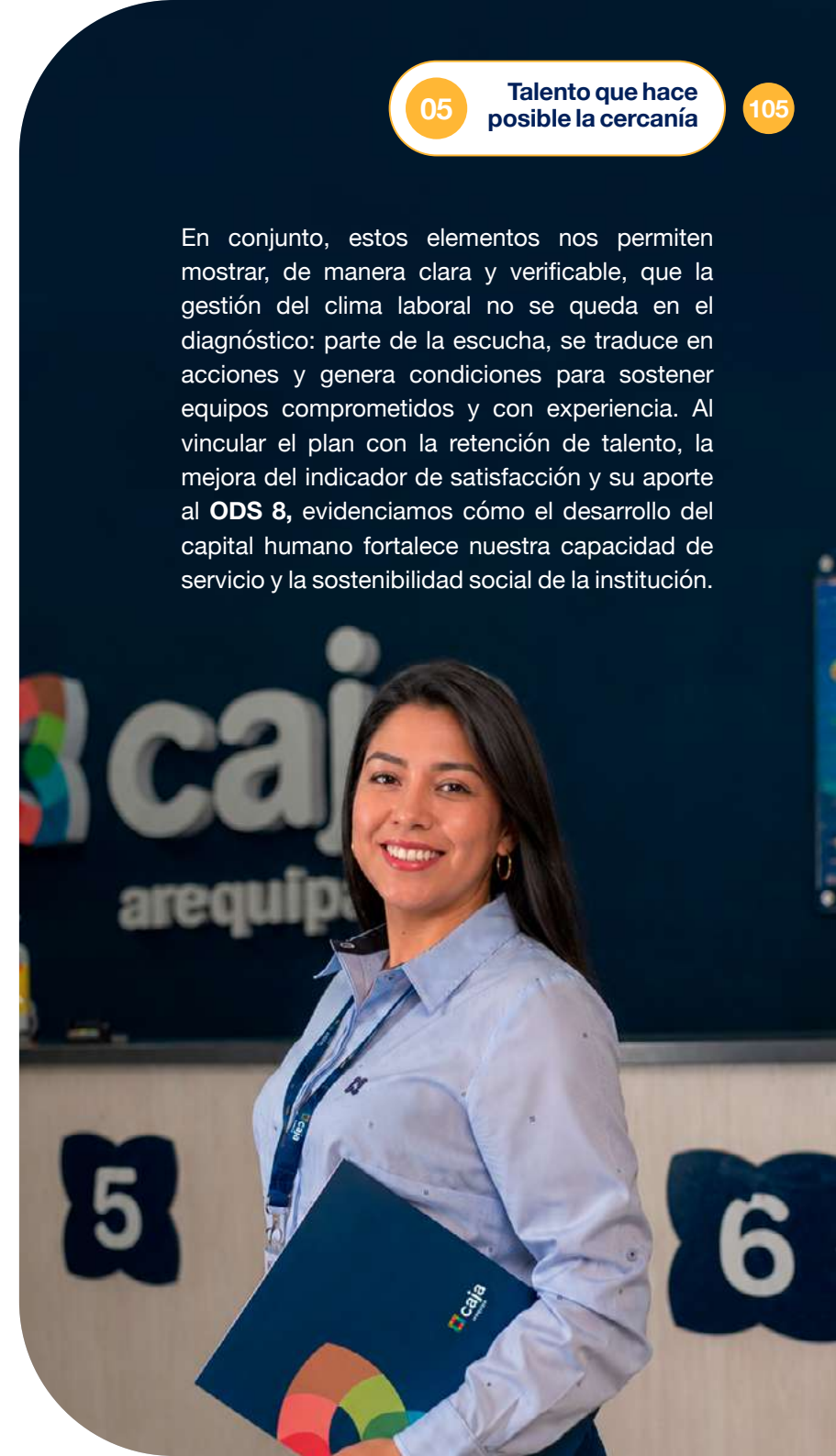
Impulsamos iniciativas que valoran el esfuerzo y el desempeño, no solo por resultados, sino también por innovación, colaboración y alineamiento con nuestros



Equilibrio y bienestar

Promovemos un entorno de trabajo saludable, donde se respeta el tiempo personal y se cuida el bienestar emocional. Priorizamos acciones que apoyen la desconexión, la salud mental y beneficios que aporten a la calidad de vida de nuestros colaboradores.

En conjunto, estos elementos nos permiten mostrar, de manera clara y verificable, que la gestión del clima laboral no se queda en el diagnóstico: parte de la escucha, se traduce en acciones y genera condiciones para sostener equipos comprometidos y con experiencia. Al vincular el plan con la retención de talento, la mejora del indicador de satisfacción y su aporte al **ODS 8**, evidenciamos cómo el desarrollo del capital humano fortalece nuestra capacidad de servicio y la sostenibilidad social de la institución.





► Bienestar laboral

En 2025, mantuvimos nuestro compromiso con el bienestar de los colaboradores, ofreciendo beneficios que van más allá del cumplimiento legal y buscan aportar a la calidad de vida de nuestros equipos y sus familias. A través de prestaciones sociales y beneficios adicionales, promovemos un entorno de trabajo saludable y motivador, donde cada persona se sienta acompañada y valorada.

A continuación, presentamos los beneficios para todos los trabajadores a tiempo completo: (GRI 401-2) (DEGS 4.1.3)

Beneficios laborales acorde con la reglamentación nacional



Seguro de Vida Ley



Asistencia Sanitaria



Cobertura por invalidez



Permiso parental



AFP



Aguinaldo por Fiestas Patrias



Aguinaldo por Navidad



Pago de CTS



Escolaridad



Bono de alimentos



Patrocinio de estudios



Plataforma de reconocimientos

Beneficios laborales asociados con la salud



Póliza oncológica para ejecutivos de la empresa



Seguro obligatorio de accidentes de tránsito



Seguro de accidentes personales





5.2

Atracción, retención y desarrollo

Somos parte de un sector que contribuye a dinamizar la economía del país y, desde nuestro rol, generamos **empleo formal** en los distintos departamentos donde operamos. Por eso, reclutamos, capacitamos y formamos equipos sólidos que representan a la institución en cada interacción con el cliente, a lo largo y ancho del Perú. Nuestro lema, **“Personas sirviendo a personas”**, refleja el ADN que guía el trabajo de **más de 5,700 colaboradores** en costa, sierra y selva, con vocación de servicio y un compromiso constante por brindar atención de calidad, con eficiencia y responsabilidad.

En 2025, gestionamos el empleo mediante procesos de atracción de talento **inclusivos y descentralizados**, orientados a cubrir necesidades en todo el país. Para ampliar el alcance de nuestras convocatorias, utilizamos bolsas de trabajo externas —Hiringroom, Bumeran, Computrabajo, el portal del MINTRA y LinkedIn—, articulamos coordinaciones con municipalidades locales según la criticidad de cada zona y participamos en ferias laborales y charlas de empleabilidad. Este enfoque nos permite abrir oportunidades tanto para talento con experiencia como para personas que buscan **su primer empleo**. (GRI 3-3) (GRI 401-1) (DEGS 4.1.1)

► Número y tasa de nuevas contrataciones por edad y género (GRI 401-1)

Nuevas contrataciones por edad y género	2025			
	NÚMERO		TASA	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	478	572	2.49 %	2.98 %
Entre 31 y 40 años	491	447	2.56 %	2.33 %
Entre 41 y 50 años	125	48	0.65 %	0.25 %
Entre 51 y 60 años	15	3	0.08 %	0.02 %
Mayores a 61 años	0	1	0.00 %	0.01 %
TOTAL	1,109	1,071	-	-

Continuamos dando seguimiento permanente a la rotación, analizando de forma periódica sus causas y los principales motivos de desvinculación. Este monitoreo nos permite ajustar acciones para fortalecer el clima laboral, mejorar la retención del talento y optimizar nuestros procesos de gestión humana. (DEGS 4.1.4)

Al cierre de **2025**, registramos una **tasa de rotación voluntaria de 14.4 %** y una **tasa de rotación involuntaria de 16.8 %**. En adelante, continuaremos reforzando las estrategias que contribuyan a sostener un entorno laboral sólido y atractivo para nuestros colaboradores. (DEGS 4.1.5)





A continuación, presentamos el número y la tasa de rotación correspondientes al 2025:

► Número y tasa de rotaciones por edad y género (GRI 401-1)

Nuevas contrataciones por edad y género	2025			
	NÚMERO		TASA	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	651	981	1.25 %	1.88 %
Entre 31 y 40 años	1,413	1,504	2.71 %	2.88 %
Entre 41 y 50 años	548	456	1.05 %	0.87 %
Entre 51 y 60 años	128	81	0.25 %	0.16 %
Mayores a 61 años	22	11	0.04 %	0.02 %
TOTAL	2,762	3,033	-	-

► Número y tasa de rotación total

INDICADOR	2025
Número de rotaciones	5,795
Tasa de rotación anual	100.77 %

► Nuestros logros 2025

- Realizamos 16 charlas de marca empleadora para acercar oportunidades y orientar sobre empleabilidad.
- Participamos en 35 ferias laborales, ampliando el alcance de nuestras convocatorias en distintas zonas del país.
- Registramos más de 1,900 personas interesadas en ser parte de Caja Arequipa.
- Recibimos el reconocimiento Impulsor del Empleo por Bumeran.





5.3

Aprendizaje y desempeño

Gestionamos la formación y enseñanza a través de un portafolio de programas alineado con las necesidades del negocio y la estrategia institucional. Para ello, implementamos un Plan Anual de Formación liderado por los Líderes Estratégicos, que articula una estructura integral con inducción para nuevos colaboradores, planes de actualización y renovación de competencias, y programas de liderazgo orientados a consolidar nuestra cultura organizacional.

La formación fortalece la disponibilidad de talento competente para cumplir objetivos estratégicos con eficiencia y, a la vez, contribuye a una gestión más responsable. En esa línea, formamos a nuestros analistas de crédito en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), reforzando el conocimiento de políticas, procedimientos y herramientas internas para una adecuada gestión del riesgo.

Además, hacemos seguimiento al desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante indicadores que nos permiten evaluar avances y fortalecer la mejora continua en formación y desempeño. Entre los principales se consideran: **(GRI 3-3) (DEGS 4.1.6)**





Cobertura de tutores internos certificados por agencia: mide con cuántos tutores internos contamos para acompañar y formar al personal recientemente incorporado, en relación con el total de agencias a nivel nacional.



Horas de formación virtual: refleja el alcance y efectividad de la capacitación remota, considerando la eficiencia en el uso de recursos como traslados, alojamiento y tiempo. El avance se calcula comparando las horas registradas frente al año anterior.

► **Porcentaje de empleados cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúa con regularidad, desglosado por género y categoría profesional (GRI 404-3)**

CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO	PORCENTAJE
Mujeres	3,032	52.32 %
Hombres	2,763	47.68 %
Alta Gerencia	21	0.36 %
Gerencia Media	93	1.60 %
Asesor	3,909	67.45 %
Profesional	989	17.07 %
Soporte / apoyo	783	13.51%

► **Porcentaje total de colaboradores que recibieron evaluaciones de desempeño 2025**

100 %



► Capacitaciones

En 2025, seguimos apostando por el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante programas de capacitación continua. Ese esfuerzo se reflejó en una cobertura total: **el 100 % del personal recibió capacitación**, en todas las categorías profesionales.

En total, se capacitó a **5,759 colaboradores (2,746 hombres y 3,013 mujeres)**, acumulando **817,331 horas de formación (364,507 horas en hombres y 452,824 horas en mujeres)**.

El promedio anual fue de

144 hrs de capacitación por colaborador, consolidando una cultura de aprendizaje permanente.

El impacto de esta gestión también se expresa en las oportunidades de crecimiento interno, a través de nuestros colaboradores promovidos durante 2025. **(GRI 404-1) (DEGS 4.4.1)**

► Promedio de horas de formación de colaboradores desagregado por categoría laboral y género (GRI 404-1)

	Hombres		Mujeres	
	Porcentaje de empleados que recibieron formación, desagregado por categoría profesional	Cantidad de personal capacitado	Porcentaje de empleados que recibieron capacitación	Cantidad de personal capacitado
Alta Gerencia		3	100 %	0
Gerentes		21	100 %	3
Jefes de división y departamento		25	100 %	34
Administrativos		203	100 %	254
Operativos		2,494	100 %	2,722
TOTAL		2,746	100 %	30,13

	Hombres		Mujeres	
	Promedio de horas de capacitación de empleados, desglosado por categoría profesional	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por empleado	Horas de capacitación
Alta Gerencia		885	144	0
Gerentes		1,818	144	476
Jefes de división y departamento		941	144	1,196
Administrativos		7,464	144	8,286
Operativos		353,399	144	442,866
TOTAL		364,507	144	452,824

*En el cuadro arriba mencionado no se han considerado las plazas vacantes ni a los trabajadores que se encuentran con licencia con goce de haber.

Empleados formados





► Convenios de capacitación

En 2025, continuamos impulsando el desarrollo de nuestro equipo a través de **24 convenios educativos** con instituciones de prestigio a nivel nacional. Estos acuerdos brindan beneficios a nuestros colaboradores y a sus familiares directos mediante **descuentos corporativos**, promoviendo la formación continua y el fortalecimiento de competencias técnicas y personales. **(DEGS 4.4.1)**



► Programas de formación de



Potenciamos el talento de nuestros colaboradores para consolidarnos como una de las cajas municipales más competitivas del Perú. Para lograrlo, necesitamos que nuestra marca empleadora esté constantemente capacitada y actualizada, con el fin de brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. En 2025, ejecutamos diversos programas formativos a los que accedieron nuestros colaboradores.

(GRI 404-2) (DEGS 4.4.2)





Seminarios WOBI para la Alta Gerencia

En 2025, continuamos impulsando el desarrollo de nuestra Alta Gerencia mediante **seminarios online** orientados a fortalecer estrategias de liderazgo enfocadas en el bienestar y el desarrollo de los equipos. El objetivo del programa es **mejorar la gestión del liderazgo y la gestión empresarial** de la Alta Gerencia, reforzando la toma de decisiones y la efectividad en la conducción de personas.

Durante el año, **27 colaboradores** participaron en este programa. Como resultado esperado, buscamos **fortalecer el clima laboral y la gestión de equipos**, con la meta de **reducir los ceses en 5 % y elevar en 5 %** los indicadores de la encuesta de clima laboral.



Programa de actualización Procedimientos de Operaciones

En 2025, continuamos con el **Programa de Actualización en Procedimientos de Operaciones**, orientado a reforzar los conocimientos del personal de la red operativa, incluidos los **jefes de plataforma**, quienes capacitaron presencialmente a sus equipos. El programa busca fortalecer el dominio de los procedimientos para brindar un servicio más ágil y eficiente.

Durante el año, se capacitó a **993 colaboradores**. Como resultado esperado, se apunta a **reducir en 5 %** los riesgos operativos y las pérdidas de efectivo, así como **disminuir en 5 %** los reclamos por mal servicio.



Programa de capacitación Afilando la Sierra

Continuamos fortaleciendo la actualización de nuestros equipos a través del programa **Afilando la Sierra**, dirigido al personal de la red comercial. Esta iniciativa refuerza conocimientos en **Calidad y Tecnología Crediticia** y, durante el año, incorporó también a los **gerentes de agencia**, quienes capacitaron presencialmente a sus equipos. El objetivo es mejorar el dominio de los procedimientos y la normativa de créditos, brindando un servicio más ágil y eficiente.

Al cierre de 2025, **3,936 colaboradores** participaron en el programa. Como resultado, el **30 % del personal** fue recategorizado a posiciones mejor remuneradas en la red de agencias, fortaleciendo el talento interno y la excelencia operativa.



Programas de formación Escuelas de Analistas de Créditos, Representantes de Servicios y Analistas de Crédito con Experiencia

Continuamos apostando por la capacitación como un pilar clave del crecimiento profesional. A través de nuestras **Escuelas de Analistas de Créditos, Representantes de Servicios y Analistas de Crédito con Experiencia**, brindamos formación especializada con una malla de cursos según el perfil del colaborador, combinando **capacitaciones virtuales síncronas y cursos virtuales autogestionados**. El objetivo es mejorar la curva de aprendizaje de los nuevos ingresos y lograr un impacto más rápido en los indicadores de gestión comercial.

Durante 2025, **1,062 colaboradores** participaron en estas formaciones. Como resultado, se registró un incremento en la productividad, pasando de **21 a 23 operaciones promedio** entre enero y diciembre de 2025.



► Políticas de incentivo

En 2025, mantuvimos el impulso al autodesarrollo de nuestros colaboradores a través de incentivos orientados al crecimiento profesional y la mejora continua. Entre los principales beneficios, destaca el **reembolso por titulación**, que brinda un apoyo económico de hasta **USD 400** para cubrir gastos vinculados a la obtención de títulos universitarios o estudios de posgrado, como maestrías.

Asimismo, seguimos promoviendo la participación en la formación interna mediante un sistema de **gamificación**, donde los colaboradores acumulan puntos al completar cursos y programas. Estos puntos pueden canjearse por premios, incentivando tanto las capacitaciones obligatorias como las complementarias y fortaleciendo el desarrollo de competencias.



Incentivo al desarrollo y motivación al aprendizaje

En 2025, también gestionamos solicitudes de reembolso por gastos de titulación, reforzando nuestro compromiso con el autodesarrollo y el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Este beneficio se otorgó a quienes cumplieron con los siguientes criterios:



Completaron carreras de pregrado o posgrado (maestrías).



Demostraron buen desempeño laboral y tenían una antigüedad mínima de dos años en Caja Arequipa.



Premios por gamificación en la plataforma de capacitación:

Como parte de nuestra estrategia de gamificación, en **2025** continuamos reconociendo a los colaboradores que completaron satisfactoriamente sus programas y cursos de capacitación, a través de la entrega de regalos.



5.3 Diversidad e inclusión

En 2025, gestionamos la diversidad y la igualdad de oportunidades desde un enfoque estructurado, orientado a reducir barreras de acceso y asegurar una atención consistente para públicos con necesidades específicas. Nuestra gestión se organizó en dos ejes de trabajo: inclusión lingüística para población quechuahablante e inclusión de personas con discapacidad (PCD), integrando acciones de registro en sistemas, estandarización de la atención, accesibilidad física y digital, y educación inclusiva.

En inclusión lingüística, iniciamos mejoras en Bantotal incorporando el registro de “idioma hablado”, con el objetivo de contar con un mapeo que nos permita priorizar esfuerzos y adaptar mejor la atención según la realidad de cada región. Este trabajo se reforzó con la participación de embajadores quechua en regiones estratégicas, quienes apoyaron campañas, mejoras en traducciones, contenidos en redes y avances en la web en quechua. Además, iniciamos la traducción al quechua de contenidos de educación financiera para primaria, como base para desarrollar charlas bilingües en zonas rurales, y dimos inicio al proyecto de adaptación de cajeros automáticos (ATM) para población quechuahablante, ampliando la accesibilidad para clientes y no clientes.

En inclusión de PCD, continuamos el mapeo y registro de clientes en Bantotal para identificar dónde concentrar mejoras y optimizar esfuerzos. Complementamos esto con protocolos y manuales de atención accesible, incluida la atención a personas con discapacidad auditiva; el despliegue de agencias inclusivas con adecuaciones físicas para la atención de personas con discapacidad visual, auditiva y física; y el desarrollo y validación de materiales de sensibilización y microcápsulas de Lengua de Señas Peruana (LSP), como primera etapa para fortalecer la atención inclusiva en la red. Asimismo, mantuvimos acciones de accesibilidad digital para asegurar una comunicación más cercana y adaptada para personas con discapacidad auditiva, facilitando el acceso a información sobre productos y servicios. **(GRI 3-3) (GRI 405-1) (DEGS 4.2.1)**

► Metas y objetivos

- Reducir barreras idiomáticas y fortalecer una atención intercultural.
- Estandarizar la atención accesible para PCD mediante protocolos y despliegue en red.
- Impulsar la educación financiera inclusiva (bilingüe y accesible).
- Fortalecer la accesibilidad digital, incluyendo contenidos y secciones adaptadas.

► Composición de la Junta Directiva de la organización por edad y género (GRI 405-1)

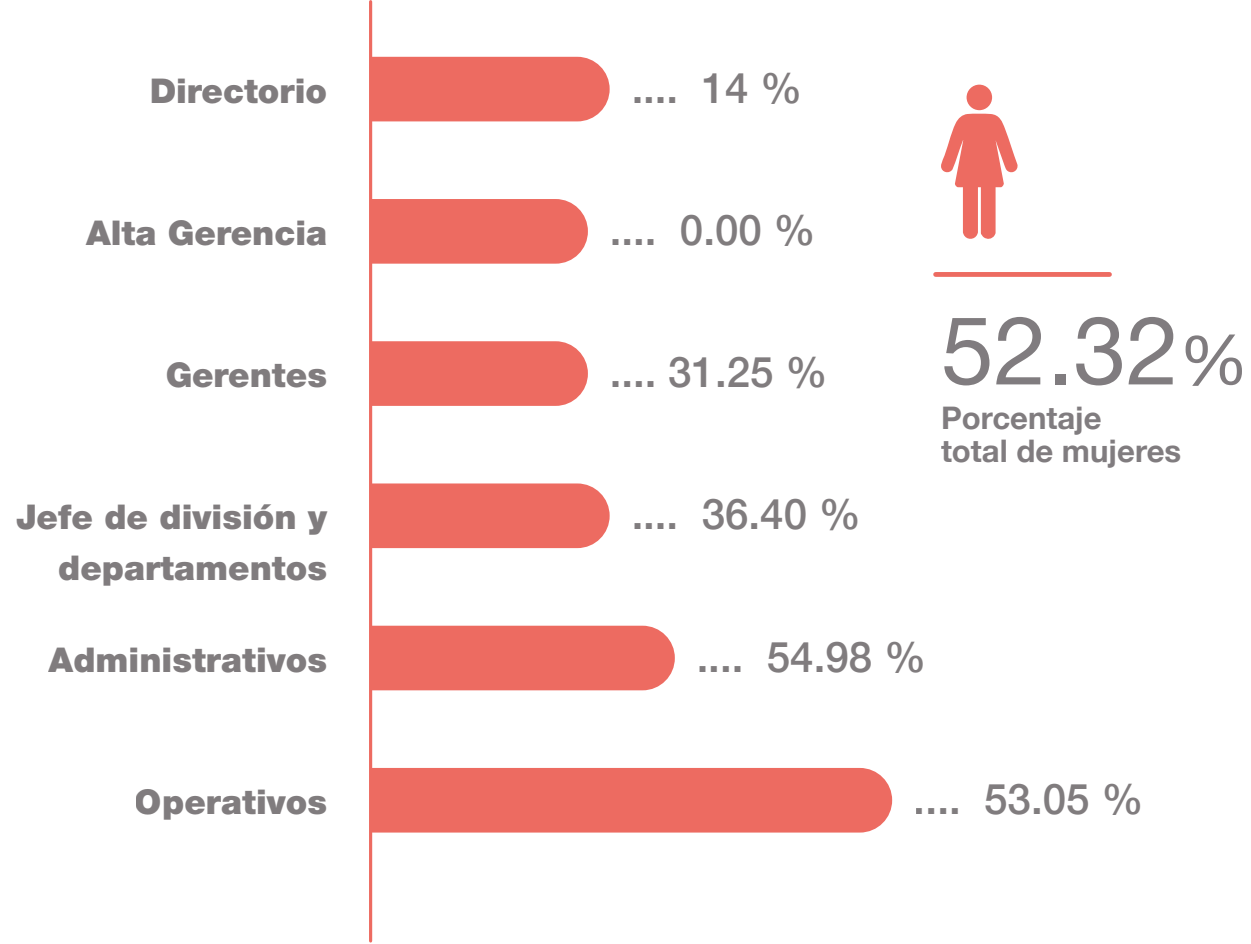
CATEGORÍA	2025			
	NÚMERO		PORCENTAJE	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Mayores de 50 años	5	0	100 %	0 %
Entre 30 y 40 años	1	1	50 %	50 %
Menores de 30 años	0	0	0 %	0 %
Personas pertenecientes a grupos minoritarios o vulnerables en los órganos de gobierno (independientemente de la edad)	0	0	0 %	0 %
SUBTOTAL	6	11	86 %	14 %
TOTAL	7		100 %	



► Distribución de colaboradores por categoría laboral, edad y género (GRI 405-1)

	2025			
		Menores de 30 años	Menores de 30 años	Menores de 30 años
Alta Gerencia	Hombres	0	0	2
	Mujeres	0	0	0
Gerentes	Hombres	0	19	17
	Mujeres	0	9	5
Jefe de división y departamentos	Hombres	0	143	23
	Mujeres	0	78	13
Administrativos	Hombres	78	179	21
	Mujeres	188	370	21
Operativos	Hombres	573	1,620	87
	Mujeres	793	1,503	53
SUBTOTAL		1,632	3,921	242
TOTAL		5,795		

► Porcentaje de mujeres en los diferentes niveles de responsabilidad en Caja Arequipa en 2025 (DEGS 4.2.2)





► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con diversidad e igualdad de oportunidades durante 2025:

Inclusión quechua-hablante

- **Movilizamos a más de 40 embajadores quechua** en regiones estratégicas para campañas, traducción web y contenidos en redes.
- **Incorporamos el ítem “idioma hablado” en Bantotal**, iniciando el mapeo para mejorar accesibilidad y enfoque territorial.
- **Iniciamos la traducción al quechua de contenidos de educación financiera para primaria**, con miras a desarrollar charlas bilingües en regiones rurales.
- **Iniciamos el proyecto de adaptación de cajeros automáticos (ATM)** para población quechuahablante, ampliando la accesibilidad para clientes y no clientes.

Inclusión de personas con discapacidad (PCD)

- Registramos a más de **400 clientes con discapacidad** a nivel nacional y continuamos el mapeo para priorizar mejoras donde exista mayor concentración.
- **Desplegamos 12 agencias inclusivas** a nivel nacional, incorporando nuevas agencias en Lima, con adecuaciones para la atención de población vulnerable con discapacidad visual, auditiva y física.

- **Consolidamos protocolos y manuales**, como el Protocolo de Atención a Personas con Discapacidad y el Manual de Atención a Personas con Discapacidad Auditiva.
- Desarrollamos y validamos contenidos iniciales de **Lengua de Señas Peruana (LSP)**, en formato de microcápsulas, para sensibilizar a los colaboradores sobre la atención inclusiva.
- Mantuvimos avances en **accesibilidad web** y herramientas digitales inclusivas para una comunicación adaptada.

Reconocimientos y articulación

- Fuimos **finalistas y obtuvimos distinciones** en premios vinculados con la inclusión de personas con discapacidad, como los otorgados por CONADIS y el Ministerio de Vivienda, y participamos en espacios de buenas prácticas, como la Red de Empresas y Discapacidad, incluyendo la coorganización de un foro de inclusión.





► Inclusión de personas con discapacidad



12 Agencias inclusivas



Anivel nacional: Larco, San Borja, Umacollo, Cajamarca, Tarapoto, Tacna, Wanchaq, Juliaca e Ica 1; además, se implementaron 3 nuevas agencias en **San Isidro, Lima y Los Olivos**.



12 Agencias participaron en acciones de sensibilización sobre atención a personas con discapacidad.

12

Pedestales de Braille instalados a nivel nacional.



5 videos informativos traducidos a LSP y un botón inclusivo en la web.



LSP “Lengua de Señas Peruana”.



1 Manual de lenguaje financiero para la atención de usuarios y clientes con discapacidad auditiva.

1

Protocolo de atención para usuarios y clientes con discapacidad.



10 Micro-capsulas de curso de LSP para colaboradores.



Clientes con discapacidad registrados en Bantotal:

400 a nivel nacional.





► Nuestros reconocimientos

- Reconocimiento de CONADIS por Inclusión de PCD en la categoría *Infraestructura*.
- Reconocimiento en Buenas Prácticas en Accesibilidad Universal, del Ministerio de Vivienda, en la categoría *Entorno Físico*.
- Mención Especial en Agencias sin Barreras, del Instituto de Accesibilidad de España, en la categoría *Mejora de la Accesibilidad*.

“Somos la primera caja en la Red de Empresas y Discapacidad. Fuimos coorganizadores del Primer Foro “Empresas y Discapacidad”.

Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Caja Arequipa

Agencias inclusivas



De cara a los siguientes periodos, continuaremos escalando iniciativas para que la inclusión sea parte del modelo operativo y no dependa solo de esfuerzos individuales. Priorizaremos el **escalamiento de agencias inclusivas, la atención intercultural bilingüe, la digitalización accesible, la educación financiera inclusiva y bilingüe**, el fortalecimiento de la **cultura organizacional inclusiva** y la **certificación de agencias inclusivas**.

En 2025, confirmamos que la inclusión requiere más que sensibilización: necesita **protocolos, registro en sistemas y medición** para asegurar una experiencia consistente. También aprendimos que la accesibilidad debe integrarse al negocio, porque mejora la relación con los clientes, fortalece la reputación y reduce fricciones en la atención. Con esa convicción, seguiremos avanzando hacia una Caja cada vez más cercana, accesible e intercultural.



5.5

Seguridad y salud en el trabajo

En 2025, gestionamos la salud y seguridad en el trabajo a través de un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)** orientado a la prevención de riesgos, el cumplimiento normativo y la mejora continua de las condiciones de trabajo para colaboradores y terceros. Este sistema se basa en un ciclo preventivo: **identificamos peligros, evaluamos riesgos y aplicamos controles (IPERC)**, realizamos inspecciones, promovemos **capacitaciones permanentes**, investigamos **incidentes y accidentes**, y ejecutamos **planes y simulacros de emergencia**. Nuestro SGSST se encuentra alineado con los requerimientos legales establecidos en la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y sus normas modificatorias.

La gestión se complementa con acciones de **salud ocupacional y bienestar** que buscan sostener el desempeño en condiciones seguras: vigilancia de la salud, monitoreos ocupacionales, campañas de salud, ergonomía y pausas

activas en agencias y sedes administrativas. Este enfoque integra la SST en la operación diaria, reforzando una cultura preventiva con participación de los equipos y seguimiento desde los órganos de gobierno del sistema. Nuestra política de seguridad y salud en el trabajo tiene un alcance total, protegiendo tanto a nuestro equipo en agencias y sedes administrativas como a los proveedores, contratistas y clientes que interactúan con nosotros. **(GRI 3-3) (GRI 403-1) (GRI 403-7) (403-8) (DEGS 4.5.1)**



Haga clic aquí para acceder a nuestra Política Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo:



A continuación, presentamos la cobertura de nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo:

► Colaboradores cubiertos por nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (GRI 405-1)



6,641

Número total de colaboradores y contratistas

1

Número de empleados y contratistas cubiertos por dicho sistema

6,641

100%

de empleados y contratistas cubiertos por dicho sistema

2

Número de empleados y contratistas cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría interna

6,641

100%

de empleados y contratistas cubiertos por dicho sistema

3

Número de empleados y contratistas cubiertos por dicho sistema, sujeto a auditoría o certificación por parte de un tercero

6,641

100%

de empleados y contratistas cubiertos por dicho sistema





► Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

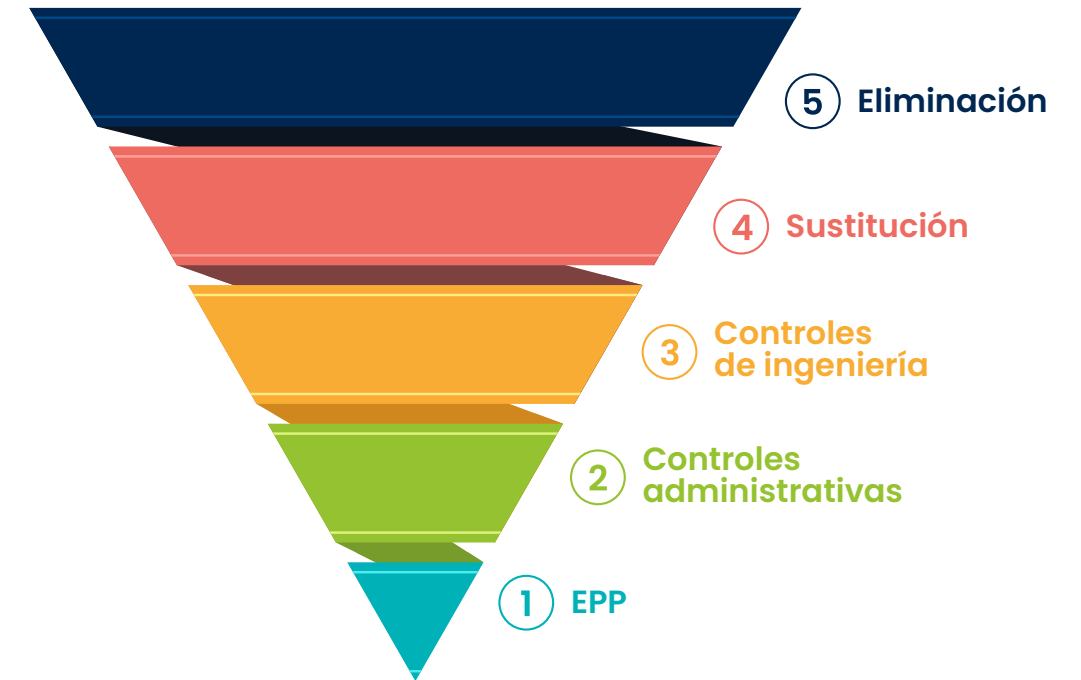
En Caja Arequipa contamos con procesos formales para **identificar peligros, evaluar riesgos y definir controles** en nuestros centros de trabajo, aplicables tanto a colaboradores como a terceros que realizan actividades bajo nuestro control (proveedores, contratistas u otros). Esta gestión se organiza bajo el enfoque **IPERC** y el análisis de trabajo seguro, priorizando la **jerarquía de controles** (eliminación, sustitución, controles de ingeniería, controles administrativos y, finalmente, equipos de protección personal).

La identificación y evaluación se realizan de manera periódica: se aplican a **nuevos puestos, agencias o sedes**, y la matriz IPERC se actualiza al menos **una vez al año** o cuando ocurren cambios en procesos, infraestructura, equipos o actividades, así como cuando incidentes, accidentes o inspecciones evidencian riesgos emergentes o controles insuficientes. La información se difunde para asegurar que los equipos conozcan los riesgos y medidas asociadas a su trabajo.

Para asegurar la calidad del proceso, contamos con personal capacitado en SST, soporte especializado y auditorías del sistema (internas anuales y externas, según corresponda). Además, promovemos un reporte oportuno y seguro: si un colaborador identifica un peligro o situación de riesgo, puede comunicarlo mediante el botón **“SOS”** del aplicativo **Caja 360**, además de los canales internos establecidos para reportar condiciones inseguras, incidentes y accidentes.

Los resultados de estos procesos alimentan la **mejora continua** del SGSST. Ante un incidente, se realiza la investigación correspondiente con participación de las áreas involucradas y, cuando aplica, del **Comité de SST**. Los hallazgos se comunican de forma clara y se implementan **medidas correctivas y preventivas** que refuerzan controles y actualizan la matriz IPERC, evitando la recurrencia de eventos similares. **(GRI 403-2) (DEGS 4.1.2)**

► Jerarquía de controles





► Comité en Salud y Seguridad en el Trabajo

En 2025, **mantuvimos activo nuestro Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST)**, constituido conforme a la Ley N.º 29783, su reglamento y la R. M. N.º 245-2021-TR. Para asegurar una gestión efectiva en todo el país, continuamos operando con **8 subcomités regionales** en zonas estratégicas: Imperial, Centro Oriente, Norte, Sur, Lima I, Andina y Lima II-Ica.

Estos comités sesionan **mensualmente** y, cuando la situación lo requiere, realizan reuniones extraordinarias, utilizando plataformas digitales para facilitar la participación y asegurar continuidad. Cada sesión se formaliza con un **acta registrada** en el Libro de Actas, lo que permite dar seguimiento a acuerdos y compromisos.

El CSST mantiene una composición **bipartita y paritaria** con **24 integrantes** (12 del empleador y 12 de los trabajadores, entre titulares y suplentes). A su vez, cada subcomité regional cuenta con **8 miembros**, distribuidos de forma equivalente entre representantes del empleador y de los trabajadores. **(GRI 403-4)**

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa

24

Miembros del Comité central - Arequipa

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa

8

Subcomité Regional Imperial

8

Subcomité Región Centro

8

Subcomité Región Oriente

8

Subcomité Región Andina

8

Subcomité Región Norte

8

Subcomité Región Lima I

8

Subcomité Región Sur

8

Subcomité Región Lima II-Ica

Total de miembros: 88

Funciones del comité



Conocer los documentos e informes relativos a las condiciones de trabajo que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como los generados por el servicio de seguridad y salud en el trabajo.



Aprobar y vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como del Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, elaborados por el empleador.



Conocer, aprobar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Programa Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Programa Anual de Capacitaciones en Seguridad y Salud en el Trabajo.



Participar en la elaboración, aprobación, implementación y evaluación de políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, así como en la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.



Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo.



► Formación y capacitaciones en SST

Durante 2025, elaboramos e implementamos el **Programa Anual de Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, aprobado por el **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST)**, en cumplimiento de la **Ley N.º 29783**, su reglamento y normas complementarias: **(GRI 403-5)**



1

Capacitaciones generales en SST:

- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPERC): fortalecimos capacidades para identificar peligros, evaluar riesgos y aplicar controles, previniendo accidentes, enfermedades ocupacionales y daños a la propiedad.
- Primeros Auxilios Básicos: reforzamos conocimientos para responder de forma oportuna y segura ante emergencias, hasta la llegada de atención especializada.
- Plan de Emergencias: abordamos tipos de emergencias, medidas de prevención y protección, rutas de evacuación, señalización, y roles de brigadas.
- Ergonomía Laboral y Factores de Riesgo Psicosocial: identificamos y controlamos riesgos ergonómicos y psicosociales, promoviendo bienestar, salud mental y eficiencia del SGSST.
- Reporte e investigación de accidentes: fortalecimos competencias para reportar e investigar accidentes, determinar causas e implementar acciones correctivas y preventivas.

2

Capacitaciones específicas según la actividad

- Manejo defensivo: dirigido a colaboradores con desplazamientos laborales, orientado a prevenir accidentes de tránsito y promover hábitos de conducción segura y responsable.
- SST para miembros del CSST y subcomités: formación especializada para reforzar funciones y responsabilidades conforme a la normativa vigente.

3

Capacitaciones específicas según la actividad

- Desarrollamos un programa continuo de charlas sobre promoción de la salud y prevención de riesgos, incluyendo: prevención del dengue; día del lunar y cuidado de la piel; radiación solar; manejo de emociones; pausas activas; documentos obligatorios del SGSST; hipertensión arterial; prevención de accidentes; manejo del estrés laboral; política y objetivos de SST; alimentación y hábitos saludables; depresión y ansiedad.

Estas acciones contribuyeron a fortalecer la cultura preventiva, promover la participación activa de los colaboradores y mejorar de forma continua nuestro **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**.



Salud ocupacional

En 2025, **mantuvimos** como prioridad la salud integral de nuestros colaboradores. Por ello, continuamos implementando programas de salud ocupacional que aseguran el acceso a **clínicas certificadas** y personal especializado. A través de servicios médicos ocupacionales, evaluaciones de riesgos y exámenes periódicos, identificamos a tiempo posibles afectaciones asociadas al trabajo, como exposición a agentes peligrosos o estrés, y, para prevenirlas, reforzamos acciones que incluyen capacitaciones y medidas administrativas.

Asimismo, promovemos una comunicación fluida entre colaboradores, jefaturas y proveedores de salud, garantizando el manejo **confidencial** de la información médica y su uso exclusivamente para fines laborales, por personal autorizado.

De manera complementaria, facilitamos el acceso a contenidos y servicios de salud no necesariamente vinculados al trabajo, mediante charlas, infografías y actividades integradas a nuestros programas de salud ocupacional. **(GRI 403-3) (GRI 403-6).**





► Lesiones por accidente laboral y dolencias

Las lesiones más frecuentes registradas en Caja Arequipa correspondieron principalmente a **contusiones y caídas**. Para reducir este tipo de eventos, reforzamos la aplicación de la **jerarquía de controles** y realizamos **auditorías periódicas** en nuestras instalaciones, con el fin de identificar oportunidades de mejora y minimizar riesgos en la operación diaria.

Si bien no se reportaron **accidentes graves ni fatalidades**, mantenemos un enfoque preventivo y de gestión proactiva para evitar que estos eventos ocurran. En materia de **enfermedades ocupacionales**, sostuvimos el indicador en **cero**, reflejando la efectividad de nuestras medidas de prevención y el compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores. **(GRI 403-9) (GRI 403-10) (DEGS 4.5.1)**

► Lesiones de colaboradores en 2025 (GRI 403-9)

	Hombres	Mujeres
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	9	5
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0.61	0.34
Número de lesiones por accidente laboral registrables	41	46
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	2.76	3.09

Número de horas trabajadas



Hombres

7,173,136



Mujeres

7,666,896

► Indicadores de SST por año (DEGS 4.5.2) (DEGS 4.5.3)

	2023	2024	2025
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	6.12	7.12	2.93
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)	5.23	5.7	5.63
Cantidad de horas trabajadas	13,571,720	14,037,976	14,840,032



Lesiones de contratistas y socios estratégicos en 2025 (GRI 403-9)

	Hombres	Mujeres
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	9.32
Número de lesiones por accidente laboral registrables	2	3
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	0	9.32
Número de horas trabajadas	725,641.45	565,833.14

Indicadores de SST por año (DEGS 4.5.2) (DEGS 4.5.3)

	2023	2024	2025
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	0.56	6.14	9.32
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)	-	6.19	9.32
Cantidad de horas trabajadas	1,452,903	1,136,740.5	1,291,474.6





► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros e iniciativas desarrolladas en SST durante el 2025:

- Implementamos **talleres de cocina saludable** para promover hábitos de alimentación y bienestar integral.
- Desarrollamos un **reconocimiento a agencias** por su mejor gestión en SST, reforzando la cultura preventiva y la mejora continua.
- Iniciamos una **campaña piloto** para la adquisición de **coderas y rodilleras** en la región Arequipa, con esquema de cofinanciamiento, orientada a prevención de lesiones y fortalecimiento del autocuidado.
- Desplegamos **afiches y protectores de pantalla de pausas activas** en toda la red de agencias para promover hábitos de movimiento y prevenir trastornos musculoesqueléticos.
- Implementamos una **silla masajeadora rotativa** en agencias, como espacio breve de relajación y recuperación física, contribuyendo a reducir estrés y fatiga.

- Avanzamos en la implementación de **videos cortos de pausas** activas en el aplicativo móvil **Caja 360**, incorporando recordatorios y elementos para motivar la participación.
- Gestionamos la contratación para implementar el software **GISSAT** (gestión SST), cuya ejecución está prevista para 2026, con el fin de mejorar trazabilidad y seguimiento del sistema.
- Realizamos una **campaña oftalmológica** en marzo, a cargo del equipo de Salud Ocupacional y Bienestar, en **13 agencias** (Arequipa y Lima I).
- Implementamos el programa nutricional **Reto 12**, con acompañamiento nutricional y psicológico para colaboradores con IMC mayor a 35 identificado en exámenes médicos 2023-2024, promoviendo cambios sostenibles de estilo de vida.



► Proyectos a futuro

Seguiremos fortaleciendo la SST como parte de la experiencia del colaborador, con iniciativas por horizonte:

CORTO PLAZO

- Campaña de coderas y rodilleras con cofinanciamiento.
- Silla masajeadora rotativa.
- Reconocimiento a agencias por gestión SST y ejecución de simulacros con participación de clientes.

MEDIANO PLAZO

- Implementación de **GISSAT** para digitalizar y centralizar la gestión del SGSST (incidentes, IPERC, inspecciones, capacitaciones, exámenes y KPI).

LARGO PLAZO

- Consolidación de una cultura preventiva sostenible y fortalecimiento del liderazgo en seguridad. Programas integrales de bienestar vinculando salud, clima y productividad.

En 2025, las lecciones aprendidas reforzaron que la prevención debe ser anticipativa, basada en IPERC e inspecciones sistemáticas, y que la efectividad del sistema mejora cuando los colaboradores participan activamente y cuentan con canales para reportar condiciones inseguras. También confirmamos el valor de reconocer buenas prácticas y sostener auditorías y seguimiento para mantener el sistema alineado con la normativa y la mejora continua.



Capítulo

06

Gestión ambiental: eficiencia y acción climática

Pág. 128 - 140





6.1 Cambio climático y desempeño ambiental

Asumimos el cambio climático y el cuidado del ambiente como parte esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad. Nuestra gestión se organiza en cuatro frentes claros: reciclaje y economía circular, uso eficiente de recursos, medición del impacto de nuestro portafolio y reducción de nuestra huella de carbono. Para avanzar, continuamos desplegando programas de ecoeficiencia en todas nuestras sedes y promovimos la participación activa de colaboradores y grupos de interés, entendidos como aliados para sostener cambios en el día a día.

En 2025, dimos un paso importante al actualizar nuestra Política Medioambiental y definir una ruta corporativa de descarbonización, que se inicia con el Plan de Descarbonización al 2040. En los siguientes periodos, buscaremos alinearlos progresivamente con estándares como PCAF y SBTi, con la meta de avanzar hacia la carbono neutralidad al 2040.

Pasos para la elaboración e implementación del Plan de Descarbonización al 2040

- 1. Diagnóstico y diseño del plan:** levantamos la línea base de emisiones, priorizamos medidas, evaluamos costo-beneficio y definimos metas.
- 2. Medición de emisiones financiadas (PCAF):** incorporamos la medición del impacto indirecto asociado a nuestras operaciones financieras.
- 3. Metas alineadas a SBTi:** alineamos objetivos y metas de reducción con la trayectoria global de 1.5°C.
- 4. Actualización del plan:** ajustamos metas e incorporamos acciones para incluir emisiones financiadas y reforzar la ruta de reducción.
- 5. Implementación (2028–2039):** ejecutamos iniciativas, mejoras operativas, proyectos y programas de compensación.
- 6. Carbono neutralidad al 2040:** consolidamos reducciones y compensaciones, con miras a una certificación de carbono neutralidad.

Durante 2025, priorizamos iniciativas concretas como la optimización del consumo de agua y energía, la reducción del uso de papel mediante la digitalización de procesos y la instalación de paneles fotovoltaicos en agencias. En línea con los avances logrados en 2024, mantuvimos la certificación de la cuarta estrella del programa Huella de Carbono Perú, compensando emisiones a través de créditos del proyecto REDD+ Castañeros en Madre de Dios. Asimismo, obtuvimos la certificación ISO 14064-1, verificando por tercer año consecutivo la correcta medición de nuestros GEI.

A nivel de gestión, mantuvimos el enfoque institucional: la sostenibilidad se impulsa desde la Gerencia Mancomunada y se articula con todas las gerencias para supervisar riesgos y oportunidades climáticas dentro del plan estratégico. Asimismo, en 2025, no registramos denuncias ambientales, lo que refuerza nuestro compromiso por gestionar impactos con responsabilidad y seguir avanzando con consistencia. **(GRI 3-3) (DEGS 3.1.2) (DEGS 3.3.1)**





6.2 Huella de carbono y emisiones

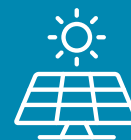
En Caja Arequipa mantenemos un compromiso firme con la reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través de una gestión clara, medible y sostenible. Cada año cuantificamos nuestra huella de carbono bajo estándares reconocidos —como la NTP ISO 14064-1:2020— y utilizando herramientas nacionales aprobadas por el Ministerio del Ambiente. Este ejercicio considera nuestras emisiones directas e indirectas por consumo de energía, así como otras asociadas a la operación.

Este trabajo se enmarca en un compromiso público y progresivo hacia la neutralidad de GEI al 2040, formalizado en nuestro Plan de Descarbonización al 2040. La hoja de ruta integra metas y programas para medir, reducir y compensar emisiones de alcances 1, 2 y 3, mediante acciones como eficiencia energética, energías renovables, movilidad sostenible y optimización de recursos, además de la compensación de emisiones residuales con bonos de carbono verificados. La supervisión de este enfoque recae en el Comité de

Sostenibilidad, que acompaña lineamientos y seguimiento de avances, riesgos y oportunidades climáticas, en coherencia con nuestra estrategia ASG. Asimismo, es importante mencionar que, de manera progresiva, nuestro Plan de Descarbonización contempla que la estrategia de sostenibilidad se alinee con estándares internacionales como **PCAF y SBTi**, como parte del camino para alcanzar la carbono **neutralidad al 2040**.

Durante 2025, generamos y medimos un total de 4,033 toneladas de CO₂ equivalente, consolidando nuestro quinto año consecutivo de avances sostenidos en esta materia. En esa misma línea, mantuvimos campañas internas de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores, enfocadas en promover el uso eficiente de recursos y una gestión adecuada de residuos. Creemos que cada acción cuenta y asumimos con responsabilidad nuestro rol en la protección del planeta y la generación de un impacto ambiental positivo. **(GRI 3-3) (GRI 305-1) (DEGS 3.3.2)**

Proyectos para reducir nuestras emisiones:



Implementación de sistemas fotovoltaicos en las agencias.



Política interna para la reducción de viajes.



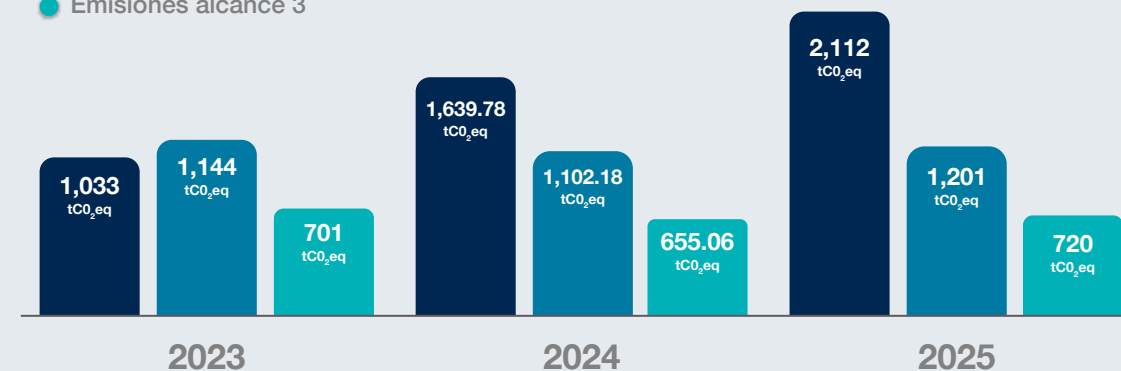
Campañas de concientización para el uso adecuado de recursos, agua y energía eléctrica.



Mantenimiento preventivo de instalaciones.

Total de emisiones por tipo de alcance (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3) (DEGS 3.2.1) (DEGS 3.2.2) (DEGS 3.2.3)

- Emisiones alcance 1
- Emisiones alcance 2
- Emisiones alcance 3





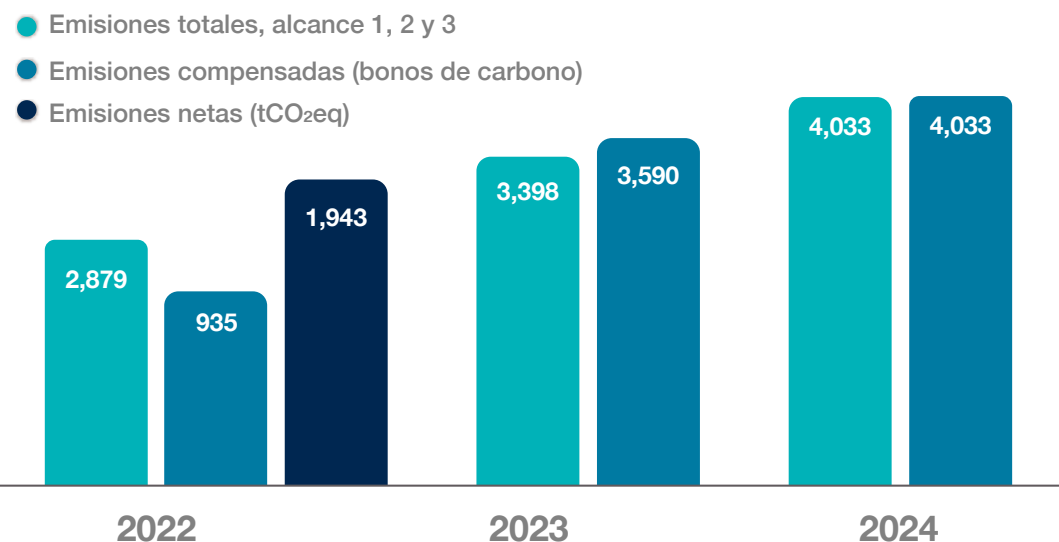
En la medición de nuestra huella de carbono consideramos los principales gases de efecto invernadero, incluyendo **CO₂**, **CH₄**, **N₂O**, **NF₃** y **SF₆**, así como familias de gases como HFC y **PFC**. La cuantificación se realizó en nueve regiones donde tenemos presencia y, como parte del esfuerzo de gestión, compensamos una determinada cantidad de **tCO₂eq** mediante **proyectos de arborización** y la adquisición de **bonos de carbono**.

Utilizamos los factores de emisión y los valores de **Potencial de Calentamiento Global (GWP)** provistos por la plataforma, alineados con las directrices del **IPCC**, lo que permite registrar, consolidar y validar la información de actividad de manera ordenada.

Entre las principales consideraciones del cálculo se incluyen el uso de datos operativos y de consumo disponibles en agencias y sedes administrativas, la aplicación de factores de emisión nacionales (o por defecto cuando no existe información específica) y la exclusión de emisiones biogénicas, dado que no contamos con fuentes asociadas a combustión o degradación de biomasa. Asimismo, las proyecciones de reducción se enmarcan en el Plan de **Descarbonización al 2040**, bajo escenarios **moderado y ambicioso**, considerando el crecimiento operativo promedio.

A continuación, se detalla el proceso:

Huella y compensación (tCO₂eq) (GRI 305-5)



Nuestros logros 2025

- **Compensamos nuestras emisiones del periodo 2024** mediante la adquisición de 3,590 VCU (unidades de carbono voluntarias) del proyecto REDD+ Castañeros, contribuyendo a la protección de más de 500 mil hectáreas de bosques en Madre de Dios.
- **Obtuvimos la certificación ISO 14064-1**, verificando por tercer año consecutivo la correcta medición de nuestros GEI (gases de efecto invernadero).



Nuestros proyectos a futuro

Venimos implementando proyectos para **medir, reducir y gestionar** nuestras emisiones de GEI como parte del **Plan de Descarbonización al 2040**. En el corto plazo, el foco está en fortalecer la medición de huella (alcances 1, 2 y 3) y acelerar medidas de **eficiencia operativa** (LED, mantenimiento preventivo, conducción eficiente, optimización de consumos y digitalización). En el mediano plazo, avanzaremos con acciones más estructurales como **paneles solares**, renovación gradual de flota y mejoras en gestión energética, complementando con **compensación** de emisiones residuales mediante bonos de carbono para todo lo generado durante el ejercicio 2025. En el largo plazo, buscamos consolidar el plan con estándares como PCAF y SBTi, incorporar el enfoque de **emisiones financiadas** y sostener el camino hacia la **carbono neutralidad al 2040**.



6.3 Energía y transición

En 2025, **dimos continuidad** a nuestra gestión energética bajo un enfoque de **ecoeficiencia operativa** y transición progresiva hacia **fuentes renovables**, en línea con nuestra Política Medioambiental y el Plan de Descarbonización. Esta gestión se enfoca principalmente en el consumo de electricidad de agencias y oficinas administrativas, así como en el uso de combustibles asociado al transporte institucional. Para ello, mantenemos un **monitoreo periódico** del consumo por agencia, avanzamos con la **implementación de paneles fotovoltaicos**, reforzamos **buenas prácticas internas** mediante campañas de sensibilización y aplicamos **criterios de eficiencia energética** en nuevas agencias y remodelaciones.



Consumo de energía por tipo de fuentes en los últimos 3 años) (GRI 302-1)

Consumo de energía de fuentes no renovables	2023	2024	2025
	85,486.32	138,597.61	181,380.00
Consumo de GLP	985.04	164.00	180.00
Consumo de gasolina	4,253.66	8,770.91	12,700.00
Consumo Diesel	80,247.62	129,662.70	168,500.00
Consumo GNV	-	-	-
Consumo de gas natural	-	-	-
Consumo de carbón	-	-	-
Consumo de energía de fuentes renovables	54,448.00	199,425.70	207,262.05
Fotovoltaica	54,448.00	199,425.70	207,262.05
Eólica	-	-	-
Otras	-	-	-
Energía comprada de la red	5,657,966.49	6,471,531.25	7,102,671.93
Consumo de energía comprada	5,657,966.49	6,471,531.25	7,102,671.93
Consumo calefacción	-	-	-
Consumo de calefacción	-	-	-
Consumo refrigeración	129,083.73	149,400.00	165,800.00
Consumo de refrigeración	129,083.73	149,400.00	165,800.00
Generación de energía para autoconsumo	--	-	-
Generación de energía total		-	-
Energía total vendida	-	-	-
Energía vendida	-	-	-
Consumo total de energía interno (kWh)	5,926,984.54	6,958,954.56	7.657.113,98



► Proyecto de energía fotovoltaica

Asimismo, **dimos continuidad** a nuestro proyecto de energía fotovoltaica y ampliamos su alcance, pasando de 24 a **28 agencias** con paneles solares (4 agencias adicionales). Esta iniciativa forma parte de nuestra transición hacia una operación más eficiente y de menores emisiones, al reducir la dependencia de la red eléctrica convencional y fortalecer prácticas sostenibles en nuestras operaciones. **(DEGS 3.3.2)**

Objetivo del proyecto

Fortalecer el uso de **energía renovable** en nuestras agencias para:

- Mejorar la eficiencia energética.
- Reducir emisiones asociadas al consumo eléctrico.
- Generar ahorros operativos sostenidos en el tiempo.

Etapas de implementación

El despliegue del sistema contempla, de manera general, las siguientes etapas:

- **Diagnóstico** de condiciones ambientales y de consumo.
- **Análisis** de la red y perfil de consumo diario.
- **Diseño y dimensionamiento** de paneles e infraestructura de conversión.
- **Implementación** del sistema.
- **Configuración** del software de control y monitoreo.

Monitoreo y control del desempeño

Contamos con un sistema de monitoreo que reporta información en tiempo real sobre:

- **Consumo vs. generación fotovoltaica**
- **Aporte del sistema y ahorro**
- Reportes **históricos diarios, mensuales y anuales**, lo que facilita el seguimiento y la mejora continua de la operación.

Resultados cuantificados al cierre de 2025

- **Agencias con paneles solares:** 28
- **Reducción de emisiones:** 411.37 tCO₂.
- **Ahorro operativo estimado (cierre 2025):** S/ 281,029.96 (calculado con precio promedio por kW).



A continuación, presentamos la relación de agencias que cuentan con paneles fotovoltaicos, así como la energía generada en el 2025:

Agencia		Ubicación	Generación (kWh)
1	Chincha	Ica, Chincha, Chincha Alta	20,041.20
2	Miguel Iglesias	Lima, Lima, San Juan de Miraflores	4,478.10
3	Palpa	Ica, Palpa, Palpa	4,840.40
4	Cañete	Lima, Cañete, Imperial	6,526.00
5	Parcona	Ica, Ica, Parcona	5,674.00
6	Zapallal	Lima, Lima, Puente Piedra	3,602.10
7	San Borja	Lima, Lima, San Borja	5,746.40
8	Zárate	Lima, Lima, San Juan de Lurigancho	4,308.00
9	Rímac	Lima, Lima, Rímac	5,312.90
10	Santa Clara	Lima, Lima, Ate	10,570.60
11	Hunter	Arequipa, Arequipa, J. D. Hunter	6,321.00
12	Alto Cayma*	Arequipa, Arequipa, Cayma	505.80
13	Paucarpata	Arequipa, Arequipa, Paucarpata	4,299.90
14	Alto Selva Alegre	Arequipa, Arequipa, Alto Selva Alegre	5,170.00

Agencia		Ubicación	Generación (kWh)
15	Chala	Arequipa, Caravelí, Chala	5,135.60
16	Ciudad Universitaria	Junín, Huancayo, El Tambo	8,307.00
17	El Tambo	Junín, Huancayo, El Tambo	6,900.50
18	Piura Centro	Piura, Piura, Piura	10,671.10
19	Talara	Piura, Talara, Talara	11,613.10
20	Sullana	Piura, Sullana, Sullana	8,994.30
21	Mercado Metropolitano	Arequipa, Caylloma, Majes	12,999.52
22	Avelino	Arequipa, Arequipa, José Luis Bustamante y Rivero	7,402.00
23	Ilo	Moquegua, Ilo, Ilo	11,420.00
24	Siglo XX	Arequipa, Arequipa, Arequipa	14,764.49
25	La Joya	Arequipa, Arequipa, La Joya	8,711.10
26	Ciudad Municipal	Arequipa, Arequipa, Cerro Colorado	4,784.44
27	Alto Misti	Arequipa, Arequipa, Miraflores	5,663.80
28	San Pedro de Carabayllo**	Lima, Lima, Carabayllo	2,227.50

TOTAL

207,262.05

*Agencia Alto Cayma empezó a reportar generación en diciembre 2025
** Agencia San Pedro de Carabayllo empezó a generar en octubre 2025



Nuestros logros 2025

En 2025, nuestros logros relacionados con la gestión energética se centraron en tres frentes:

- **Ampliamos la generación de energía renovable** al continuar el despliegue de paneles fotovoltaicos en nuestra red de agencias. En 2025, contamos con **28 agencias** con sistema fotovoltaico, que produjeron **207,262.05 kWh**, lo que representa un **incremento de 3.93 %** frente a 2024 (**199,425.70 kWh**). Con ello, aumentamos la participación de energía solar y reducimos la dependencia de la red eléctrica convencional.
- Integramos la gestión energética a nuestro Plan de Descarbonización, definiendo acciones y metas para mejorar la eficiencia por agencia y reducir la intensidad de emisiones asociadas al consumo eléctrico (Alcance 2).
- Reforzamos la sensibilización interna mediante campañas y buenas prácticas para promover el uso eficiente de la energía en oficinas y agencias, fortaleciendo la cultura de sostenibilidad en el día a día.

Nuestros proyectos a futuro

De cara a los siguientes periodos, seguiremos fortaleciendo la gestión energética con iniciativas prácticas y escalables. En primer lugar, continuaremos con la **implementación de paneles fotovoltaicos** en agencias, ampliando progresivamente la generación renovable. En paralelo, reforzaremos el **mantenimiento preventivo de aires acondicionados** en toda la red, para asegurar un funcionamiento eficiente y reducir consumos innecesarios.

Asimismo, impulsaremos **campañas de concientización** para promover hábitos simples y efectivos —como el apagado oportuno de luces y equipos— y avanzaremos con la **renovación progresiva de luminarias**, migrando hacia tecnología **LED** para mejorar la eficiencia en oficinas y agencias.

6.4 Biodiversidad

En 2025, **mantuvimos y reforzamos** nuestra gestión de biodiversidad como parte del enfoque de **gestión ambiental responsable**, alineado a los principios de nuestra **Política Medioambiental**. Este trabajo se orienta a prevenir y mitigar impactos asociados a nuestras operaciones y, a la vez, promover prácticas que contribuyan a la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad en nuestro ámbito de influencia. La **Gerencia de Sostenibilidad** lidera este esfuerzo de manera transversal, articulándolo progresivamente con los procesos internos, la gestión operativa y la cultura institucional, en coordinación con las áreas involucradas.

En la misma línea, dimos continuidad a nuestro compromiso de conservación al **renovar el convenio de protección de bosques en Madre de Dios junto a Arbio**, incorporando hectáreas adicionales bajo conservación. Estas áreas resguardan una alta diversidad de fauna —con registros de especies de aves, anfibios, reptiles y mamíferos— y aportan a la **captura de CO₂ equivalente**, contribuyendo al equilibrio ambiental y a la protección de ecosistemas clave. (**GRI 304-3**) (**DEGS 3.4.1**)

Las áreas protegidas o restauradas de los hábitats	Bosque de Amazonía en Tambopata
Tamaño	39 hectáreas
Ubicación	Tambopata, Madre de Dios
Gestión	Estas 39 hectáreas forman parte del bosque conservado por ARBIO, donde se han registrado 29 especies de mamíferos, 38 de anfibios, 31 de reptiles y más de 270 aves, además de shihuahuacos centenarios, algunos con más de 1,500 años . Su conservación protege una biodiversidad única y sostiene procesos naturales esenciales para la estabilidad climática y la salud del planeta.



Nuestros logros 2025

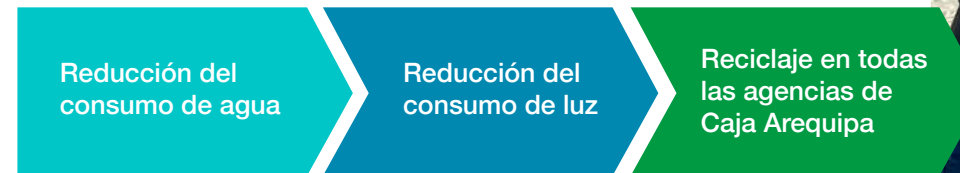


- ▶ En 2025, en alianza con **Arbio**, conservamos **39 hectáreas de bosque** en Madre de Dios, que almacenan **12,464 TM** de carbono en stock.
- ▶ Esta área protegida forma parte del bosque conservado por Arbío, donde se han registrado **29 especies de mamíferos**, **38 de anfibios**, **31 de reptiles** y más de **270 especies de aves**.
- ▶ Además, protege **centenares de shihuahuacos**, incluyendo ejemplares con más de 1,500 años de antigüedad, contribuyendo a preservar un ecosistema de alto valor para la biodiversidad y la estabilidad climática.

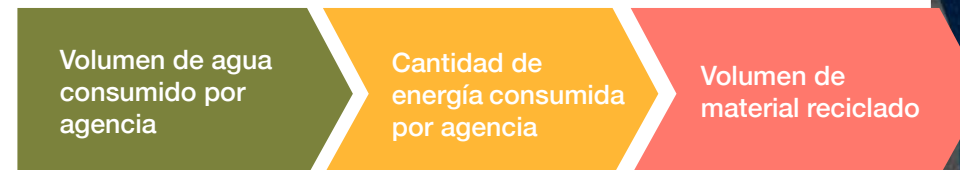
6.5 Ecoeficiencia operativa

En 2025, gestionamos la ecoeficiencia operativa como parte de una **Estrategia de Sostenibilidad Ambiental** que se concreta en nuestro Plan de Descarbonización al 2040. Este marco orienta la mitigación de la huella de carbono, la optimización del uso de recursos y la transición hacia una operación de menores emisiones, en línea con referentes nacionales como **Huella de Carbono Perú** y enfoques de metas basadas en ciencia (**SBTi**). En la práctica, desplegamos iniciativas en cuatro frentes: energía y emisiones (eficiencia, renovables, movilidad y compensación), **agua, residuos y papel** (ahorro hídrico, economía circular, gestión de RAEE y digitalización para reducir consumo de papel), y el impulso de **productos financieros verdes** que integran sostenibilidad en nuestra oferta.

Nuestras metas:



Nuestros indicadores:





En 2025, uno de los desafíos que seguimos afrontando fue lograr una participación activa y sostenida de todos los colaboradores. Asegurar el compromiso de cada agencia y que cada integrante comprenda y ejecute las acciones que le corresponden requiere un trabajo permanente de capacitación y comunicación. Es clave que cada persona entienda cómo sus decisiones y hábitos diarios se conectan con la sostenibilidad y con la estrategia institucional.

A nivel organizacional, mantuvimos un compromiso compartido entre las gerencias, lo que ha facilitado el despliegue de las iniciativas. Esta alineación entre áreas nos permite avanzar de manera coherente y sostener resultados relevantes. **(GRI 3-3) (NO GRI Ecoeficiencia Operativa)**

Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con **ecoeficiencia operativa** durante el 2025:

- ▶ **Sostuvimos el máximo nivel de reconocimiento del MINAM**, al validar no solo la medición y verificación de nuestras emisiones, sino su reducción en periodos consecutivos. Además, **neutralizamos emisiones** mediante la adquisición de **3,590 unidades de carbono verificadas del proyecto REDD+ Castañeros**, contribuyendo al desarrollo sostenible de las familias socias del proyecto.
- ▶ **Renovamos nuestro convenio de protección de bosques en Madre de Dios en alianza con Arbio**, protegiendo **39 hectáreas que almacenan 12,464 tCO₂ en stock**. Esta área forma parte de un ecosistema de alta biodiversidad y valor de conservación, incluyendo especies registradas de fauna y árboles emblemáticos como el shihuahuaco.
- ▶ **Fortalecimos la economía circular** mediante la **donación de 36 toneladas de papel a la asociación Mujeres Ecosolidarias de Arequipa**, integrada por mujeres recicladoras que recuperan residuos para reincorporarlos como materia prima, generando ingresos y oportunidades laborales dignas.
- ▶ A través del programa **Caja Recicla**, involucramos a la red de agencias y realizamos **4 reciclatores** (abril, junio, octubre y diciembre), superando las **12.5 toneladas de residuos reciclados** y reforzando la cultura ambiental en la operación diaria.
- ▶ Consolidamos el reconocimiento interno a agencias comprometidas con el ambiente mediante el programa **Guardianes Ambientales**, que impulsa la cultura de sostenibilidad y promueve buenas prácticas en la red a nivel nacional.
- ▶ Cerramos 2025 con **28 agencias con sistema fotovoltaico**, con una energía producida de **207,262.05 kWh**.
- ▶ En reputación corporativa, avanzamos en el **Ranking Merco Empresas**, ubicándonos en el puesto 29 (subiendo 22 posiciones) y siendo la **única caja municipal** presente. Además, nos posicionamos en el **Top 5 del sector bancario**.





6.5.1. Gestión responsable de los residuos

En 2025, continuamos fortaleciendo la gestión integral de residuos en agencias y oficinas a nivel nacional, con un enfoque práctico basado en **segregación en la fuente, reciclaje y valorización, donación de bienes reutilizables** y acciones permanentes de **educación y sensibilización ambiental** dirigidas a los colaboradores. Para asegurar consistencia en toda la red, estandarizamos criterios de clasificación y reforzamos el uso de señalización y contenedores diferenciados, promoviendo buenas prácticas en la operación diaria.

Asimismo, consolidamos **alianzas con gestores de residuos y asociaciones de recicladores formalizados**, lo que permite mejorar la trazabilidad de los residuos aprovechables y asegurar su adecuada disposición final. La gestión es acompañada por el área de sostenibilidad, que impulsa lineamientos institucionales y da seguimiento al cumplimiento a nivel corporativo. **(GRI 3-3) (GRI 306-1) (GRI 306-2) (DEGS 3.2.5)**

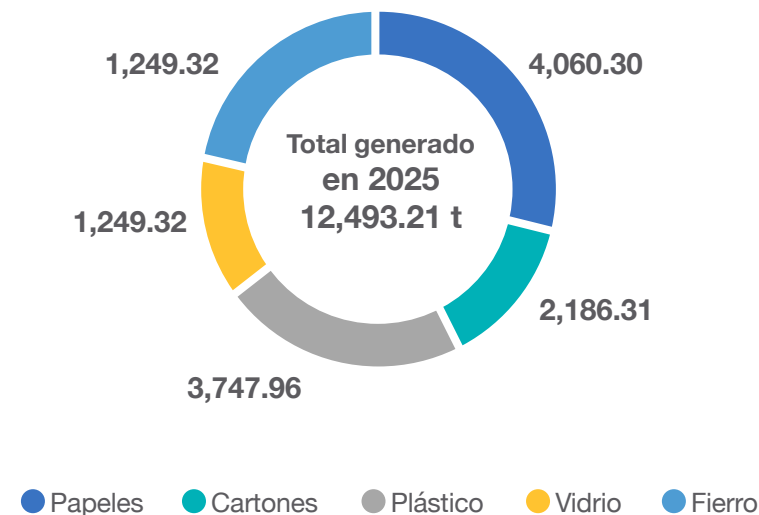
Metas y objetivos

- **Reducir** la cantidad de residuos enviados a disposición final, priorizando la prevención y el aprovechamiento de residuos valorizables.
- **Incrementar en 10 % en 2026** el volumen reciclado durante 2025, respecto al año anterior, fortaleciendo la segregación y la participación de agencias.
- **Ampliar la cobertura** del sistema de reciclaje incorporando progresivamente más agencias y oficinas.
- **Mejorar prácticas internas** mediante sensibilización continua y cumplimiento de lineamientos ambientales.

A continuación, el detalle de nuestros residuos generados:

Residuos generados y reciclados en 2025 **(GRI 306-3)**

Residuos no peligrosos (t)



La información sobre residuos se recopila a través del canal **Caja Recicla**. Para la segregación y disposición de residuos sólidos, contamos con un instructivo que define el procedimiento para su correcta clasificación y manejo en nuestras operaciones. Los residuos generales son retirados por los servicios municipales de limpieza, mientras que los residuos aprovechables se entregan a ONG aliadas y se destinan a programas de reciclaje de las municipalidades.

A continuación, presentamos la tendencia de reciclaje de los últimos tres años:

Reciclaje



5,527 t
Año 2023

15.4 t
Año 2024

12.5 t
Año 2025



En relación con nuestras metas de reducción de residuos, evaluamos el avance mediante indicadores clave como el **volumen reciclado y el número de agencias participantes**. Nuestro objetivo es ampliar la participación de toda la red en la gestión de residuos y asegurar que el personal reciba capacitación, reforzando prácticas de **reciclaje y economía circular**.

A partir de ello, hemos definido los siguientes objetivos para fortalecer nuestra estrategia de reducción de residuos:



Alianza con organizaciones que permitan el fortalecimiento de la gestión de residuos en la organización.



Digitalización de expedientes de créditos en agencia para reducir el consumo de papel.



Apertura de cuentas digitales que permiten la reducción de papel.



Campañas de reciclaje a nivel nacional.

Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con gestión de residuos durante el 2025:

- Reciclamos más de 12.5 toneladas de residuos, superando la meta anual establecida y logrando una mayor participación de agencias de la red comercial.

Proyectos a futuro

De cara a los siguientes periodos, seguiremos fortaleciendo la gestión con iniciativas que reduzcan la generación y mejoren el aprovechamiento de residuos. Priorizaremos: **alianzas con organizaciones** que fortalezcan la trazabilidad y valorización, la **digitalización de expedientes de crédito en agencias** para reducir consumo de papel, la **apertura de cuentas digitales** como medida de reducción de insumos físicos, y **campañas de reciclaje** a nivel nacional para sostener participación y cultura ambiental.





6.1.1. Ecoeficiencia en la gestión del agua

En Caja Arequipa, promovemos la ecoeficiencia en el uso del agua a través de medidas concretas que fomentan su consumo responsable en todas nuestras instalaciones. Aunque nuestra actividad principal es la intermediación financiera y no requiere del uso intensivo de este recurso en los procesos operativos, mantenemos un firme compromiso con su gestión sostenible. En ese sentido, queremos destacar que no registramos consumo de agua en zonas de estrés hídrico durante el 2025, ni tampoco en años anteriores.

Nuestro suministro proviene de diversas empresas operadoras de servicios a nivel nacional y está destinado exclusivamente al consumo humano. Si bien el impacto ambiental de nuestras operaciones en el recurso hídrico es mínimo, implementamos acciones para optimizar su uso y reducir el desperdicio, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad. Entre las medidas adoptadas destacan:



Instalación
de caños
ahorradores de
agua.



Mantenimiento
preventivo de
instalaciones
sanitarias.



Capacitaciones
en agencias sobre
el uso correcto
del agua.



Acciones de
sensibilización
para nuestros
colaboradores.

En 2024, actualizamos nuestra política medioambiental para fomentar el uso responsable y sostenible de los recursos, incluido el agua, mediante la adopción de tecnología y prácticas ecoeficientes en nuestras operaciones.

Monitoreamos el consumo de agua por agencia y las toneladas de CO₂ equivalentes generadas, asegurando una gestión eficiente. Implementamos mantenimiento preventivo y sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre su importancia. Además, a través de nuestro microcrédito inclusivo Agua Más, facilitamos el acceso a agua potable y saneamiento para familias en situación de vulnerabilidad, sin necesidad de garantía hipotecaria, promoviendo así un impacto social positivo.
(GRI 3-3) (GRI 303-1) (GRI 303-2) (GRI 303-5) (DEGS 3.2.6)



Consumo total de agua de la red municipal (GRI 303-5)



Año 2023

41.95 ML

Año 2024

42.99 ML

Año 2025

45.29 ML



Capítulo

07

Nuestra huella social

Pág. 141 - 159





7.1 Enfoque social

En 2025, gestionamos nuestras acciones sociales con un eje claro: **desarrollo comunitario a través de la inclusión y la educación**. Nuestras acciones van más allá de la bancarización, y se enfocan en fortalecer capacidades financieras y de emprendimiento en niñas, niños y adolescentes, así como en población adulta, a través de **programas sociales con objetivos y públicos definidos**, capacitaciones y alianzas con organizaciones locales.

Para ampliar alcance y efectividad, movilizamos el **voluntariado corporativo** y trabajamos con **alianzas** como mecanismo operativo para llegar a más comunidades y grupos vulnerables. Además, desde nuestro enfoque ASG, reconocemos que la cartera financiada puede generar riesgos ambientales y sociales en comunidades; por ello, incorporamos criterios de gestión para **restringir el financiamiento a actividades de alto impacto** y orientar el negocio hacia resultados responsables.



Metas y objetivos

- Fortalecer la **inclusión financiera y social** de población vulnerable (incluida población migrante y PCD).
- Impulsar la **educación financiera** para población infantil y adulta (ahorro, crédito y planificación financiera).
- Movilizar el **voluntariado corporativo** como parte de la cultura de sostenibilidad.
- Ampliar impacto mediante **alianzas** con entidades del Estado y organizaciones privadas.

Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con nuestro foco social y comunidades durante el 2025

- Fortalecimos capacidades financieras y de gestión (ahorro, presupuesto, pago responsable, emprendimiento/empleabilidad), alcanzando cobertura nacional mediante programas de educación financiera.
- Impulsamos el trabajo con grupos vulnerables a través de voluntariado y alianzas, incluyendo iniciativas de fortalecimiento de capacidades para mujeres como **Kallpa Warmi**, vinculadas a inclusión financiera.

- Integramos un componente ambiental en el trabajo comunitario mediante el programa **Sembrando Futuro**, combinando formación ambiental/financiera con escolares y acciones participativas.
- En el plano institucional, sostuvimos reconocimientos y certificaciones que respaldan nuestro desempeño social y ambiental, incluyendo: **EGS (Perú Sostenible)**, **Huella de Carbono (estrella 4)** y **Microfinanzas Rating Social y Ambiental (sA+)**, además de reconocimientos de voluntariado e inclusión.
- En el marco de **Finanzas para Todos**, fuimos reconocidos por **Perú por los ODS (Perú Sostenible)** en la categoría “**Prosperidad**”, destacando el alcance nacional del programa y su contribución al bienestar de la comunidad.
- Recibimos el reconocimiento **RENAVOL del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)**, en la categoría “**Voluntariado Corporativo**”, por la implementación de buenas prácticas de voluntariado a favor de poblaciones vulnerables.



7.2 Promoviendo la inclusión y educación financiera

En 2025, gestionamos la educación financiera como parte de nuestro eje de desarrollo comunitario, basado en inclusión y educación. Nuestras acciones van más allá de la bancarización: desarrollamos programas dirigidos a niñas, niños y adolescentes (NNA) y población adulta, con objetivos y públicos definidos, complementados con capacitaciones y alianzas con actores locales. Para ampliar el alcance, movilizamos el voluntariado corporativo como un mecanismo operativo que nos permite llegar a más comunidades y grupos vulnerables.

Este enfoque se articula con nuestra gestión ASG, reconociendo que la actividad financiera puede estar expuesta a riesgos ambientales y sociales inducidos por las actividades de clientes; por ello, aplicamos criterios como la lista de exclusión para restringir financiamiento de alto riesgo y orientar la cartera hacia impactos más responsables.

A la fecha, hemos capacitado a 116,771 personas a nivel nacional

a través de nuestros programas de educación financiera. Esta iniciativa se gestiona dentro del pilar de “Desempeño Financiero”, uno de los tres pilares del área de sostenibilidad, y se desarrolla mediante tres programas estratégicos orientados a fortalecer el conocimiento y la autonomía financiera de nuestros beneficiarios. **(GRI 3-3) (NO GRI educación Financiera) (DEGS 4.6.1)**



► **Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos (SASB: FN-CB-240a.4)**



Dando continuidad a nuestra estrategia, estos son los programas de educación financiera que impulsamos en el 2025:



A continuación, presentamos nuestros programas emblemáticos de sostenibilidad en el 2025:

01

Programa de educación financiera: Finanzas para Todos

Objetivos

Promover la educación financiera desde la niñez, desarrollando hábitos de ahorro y toma de decisiones responsables, y fomentando la inclusión financiera en el futuro.

Alcances y beneficiarios

- Escolares de primaria y secundaria a nivel nacional.
- Niños, niñas y adolescentes de zonas vulnerables y poco atendidas.
- Contexto rural y urbano

Inversión: S/ 150,000

01

Programa de educación financiera: Aprende Emprende

Objetivos

Promover la educación financiera desde la niñez, desarrollando hábitos de ahorro y toma de decisiones responsables, y fomentando la inclusión financiera en el futuro.

Alcances y beneficiarios

- Escolares de primaria y secundaria a nivel nacional.
- Niños, niñas y adolescentes de zonas vulnerables y poco atendidas.
- Contexto rural y urbano

Inversión: S/ 10,000

01

Programa de educación financiera: Kallpa Warmi

Objetivos

Promover la educación financiera desde la niñez, desarrollando hábitos de ahorro y toma de decisiones responsables, y fomentando la inclusión financiera en el futuro.

Alcances y beneficiarios

- Escolares de primaria y secundaria a nivel nacional.
- Niños, niñas y adolescentes de zonas vulnerables y poco atendidas.
- Contexto rural y urbano

Inversión: S/ 84,754

01

Programa de educación ambiental: Sembrando Futuro

Objetivos

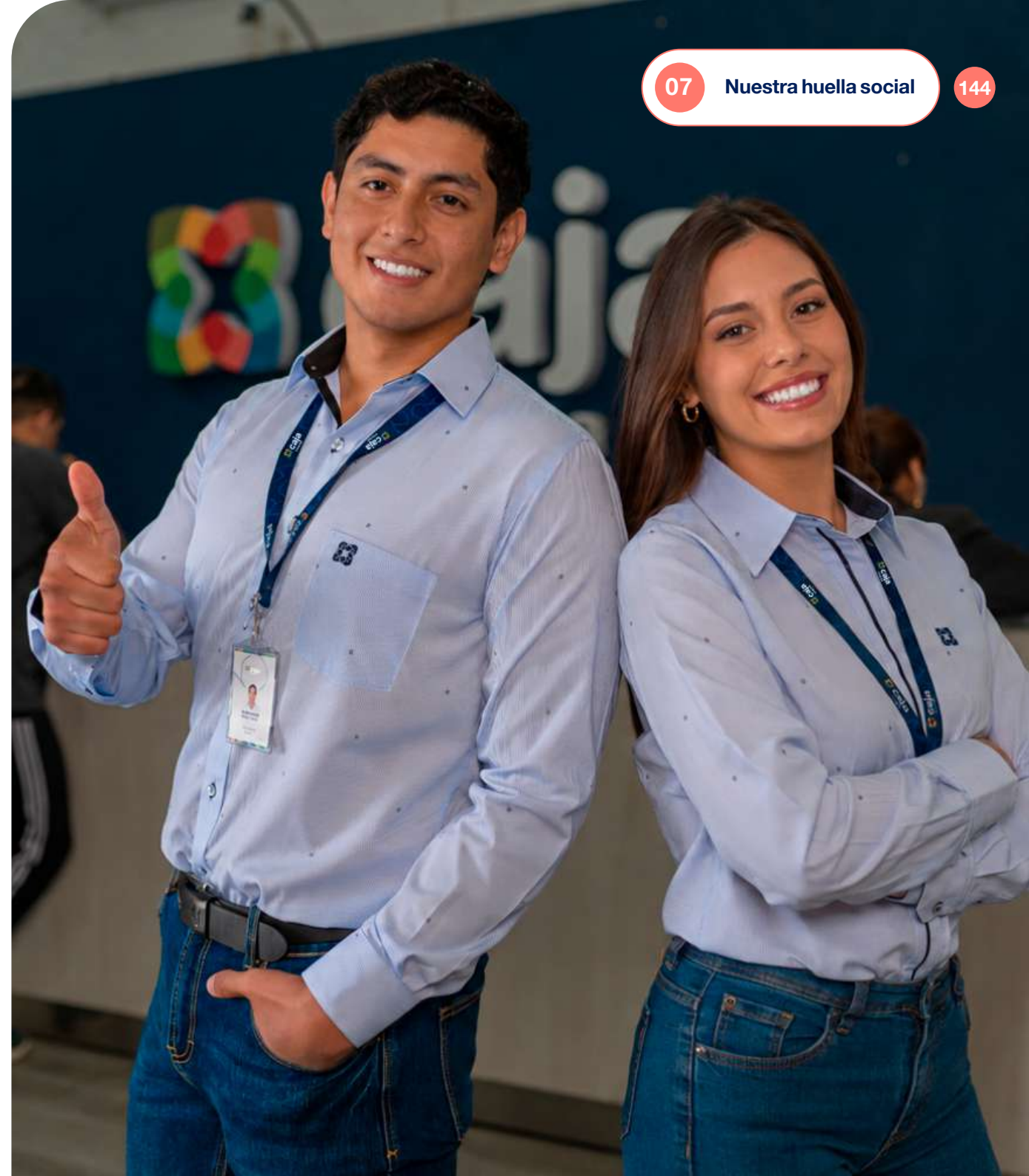
Promover la educación financiera desde la niñez, desarrollando hábitos de ahorro y toma de decisiones responsables, y fomentando la inclusión financiera en el futuro.

Alcances y beneficiarios

- Escolares de primaria y secundaria a nivel nacional.
- Niños, niñas y adolescentes de zonas vulnerables y poco atendidas.
- Contexto rural y urbano

Inversión: S/ 38,850

Monto Total de Inversión: S/ 283,604





finanzas para todos

Finanzas Para Todos es nuestro programa insignia de educación financiera y una pieza clave de nuestro modelo de sostenibilidad. Nació en **2017** en **Arequipa**, impulsado por nuestros colaboradores, y hoy se ha consolidado como uno de los principales puntos de partida para promover la inclusión financiera desde edades tempranas.

El programa está dirigido a **niños, niñas y adolescentes (NNA)** de zonas urbanas y rurales en situación de vulnerabilidad. A través de nuestra red de agencias, desarrollamos **talleres interactivos en aula** (sesiones de **30 minutos**) a cargo de voluntarios con conocimientos financieros. Las sesiones incorporan dinámicas grupales y materiales alineados al currículo nacional (MINEDU), fortaleciendo la gestión responsable de recursos y habilidades para el uso del sistema financiero y la toma de decisiones.

Resultados y alcance del programa (2025):



215
Voluntarios



130 Colegios contactados:



56 Colegios trabajados:



73 Agencias y áreas administrativas involucradas



13,504 Escolares capacitados:
(+15,000 a nivel programa, según consolidado institucional)



Regiones (ejecución): Arequipa, Andina, Centro, Oriente, Imperial, Lima, Sur, Ica y Norte (Regiones de alcance ampliado del programa: Cusco, Arequipa, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, Tacna y Tumbes)



Temas: ahorro, créditos, finanzas familiares, eco-finanzas y valor del dinero (basados en malla MINEDU)



Meses de ejecución: febrero a diciembre



Reconocimientos a Finanzas Para Todos

Nuestro programa '**Finanzas para Todos**' fue reconocido por segundo año consecutivo en el **RENAVOL 2025**. Obtuvimos el premio en la categoría de Voluntariado Corporativo, reafirmando nuestro compromiso con la educación financiera.



Participamos con éxito en la **Cumbre Perú Sostenible 2025**, donde compartimos testimonios y actividades interactivas con el público. Durante este evento, lanzamos el primer tomo de '**Pasitos que Inspiran**', un material educativo diseñado para niños y familias que refuerza nuestro compromiso con la inclusión financiera desde temprana edad.

Con el apoyo de **30 voluntarios**, capacitamos a **680 escolares** de Lima y Arequipa sobre la importancia del ahorro. Tras el éxito de este primer tomo ('La hormiga María'), ya estamos desarrollando la segunda entrega de la colección para seguir fomentando una cultura financiera responsable desde la niñez.



kallpa warmi ♀

En 2025, mantuvimos y fortalecimos el enfoque de nuestro trabajo con mujeres emprendedoras, potenciando sus habilidades y conocimientos para impulsar negocios más sostenibles. A través de espacios formativos, promovemos el liderazgo, el emprendimiento y herramientas prácticas de gestión (como el punto de equilibrio), incorporando también acompañamiento en bienestar y soporte emocional. Además, las emprendedoras con los planes mejor desarrollados pueden acceder a capital semilla para impulsar sus proyectos. Dando continuidad a lo iniciado en 2024, seguimos articulando el programa Kallpa Warmi junto a TANI, con un enfoque integral orientado a mujeres en situación de vulnerabilidad. Esta alianza, vigente desde junio de 2024, ha permitido sostener intervenciones de alto impacto y calidad en las zonas donde operamos.

► Educación financiera a Mujeres Emprendedoras (2025):



Temas: Liderazgo y empoderamiento empresarial, emprendimiento y punto de equilibrio.



Ámbito: Andina, Arequipa, Imperial, Lima y Oriente.



Taller destacado: “Mujer, que tu negocio crezca más”.



32 Voluntarios involucrados



Aliados estratégicos: municipalidades, mercados, Centrum, PUCP, TANI y Gobierno Regional de Arequipa.



22 Agencias y áreas involucradas





aprende emprende

Mantuvimos y fortalecimos el programa Aprende Emprende, orientado a brindar a población local y migrante herramientas prácticas para su desarrollo en emprendimiento y empleabilidad, contribuyendo a mejorar su calidad de vida. El programa está dirigido a emprendedores y personas que ya cuentan con un negocio —o desean iniciar o fortalecer uno— en contextos rurales y urbanos. Para lograrlo, realizamos talleres presenciales y virtuales, en formatos individuales y grupales, articulados con empresas y organizaciones locales. Los contenidos abordaron temas como finanzas personales, finanzas para el negocio, marketing, marketing digital y formalización de negocios.

► Aprende y Emprende (2025):



28 Agencias y áreas involucradas



Ciudades: Arequipa, Lima I, Lima II, Ica y Norte



49 Voluntarios involucrados



Aliados estratégicos: MPA, Gobierno Regional de Arequipa, Municipalidad de Lima, Municipalidad de Carabaylo, Feria Produce, Unión Venezolana, Sol Gas, entre otros.





7.3 Voluntariado corporativo

► Valor social con nuestras comunidades

En 2025, **mantuvimos y fortalecimos** nuestro compromiso con la comunidad a través del voluntariado corporativo y acciones de apoyo social, trabajando junto a aliados estratégicos y con el talento de nuestro equipo para acompañar a grupos en situación de vulnerabilidad. Este esfuerzo se impulsa mediante alianzas con organizaciones sociales e instituciones académicas, con iniciativas que promueven la inclusión financiera y brindan apoyo directo donde más se necesita.

El voluntariado corporativo sigue siendo un pilar de nuestra estrategia. Desde Sostenibilidad, promovimos la participación activa de las áreas administrativas, incentivando que nuestros colaboradores aporten su tiempo y conocimientos para acercar educación financiera a más personas.

En 2025,
movilizamos a **+ 700**  **Voluntarios**

quienes participaron en acciones orientadas a **prevenir, asesorar y acompañar** a la comunidad en temas como finanzas personales, ahorro y planificación económica.

Con este trabajo, reafirmamos nuestro rol como aliados del desarrollo y nuestro compromiso de contribuir al bienestar sostenible de la sociedad.
(GRI 3-3) (GRI 413-1) (GRI 413-2)

► Programa de educación ambiental: Sembrando Futuro

En 2025, continuamos impulsando el programa de educación ambiental Sembrando Futuro, que promueve la conciencia ambiental en comunidades educativas mediante la recuperación de espacios y experiencias formativas.

Durante el año, desarrollamos intervenciones en Arequipa y Lima, capacitando a estudiantes y docentes en prácticas como las 3R (reducir, reutilizar y reciclar) y la segregación adecuada de residuos;

En Arequipa, la iniciativa alcanzó a

 **+ 1500**  **50** docentes
Estudiantes

mientras que en Lima llegó a la I.E. Paraíso Florido, formando a 670 personas entre alumnos y profesores. En total, se realizaron 23 sesiones de capacitación en ambas ciudades.





► Limpieza de Playas

También continuamos promoviendo acciones de voluntariado con impacto ambiental a través de la Limpieza de Playas, una jornada que movilizó a nuestros equipos para contribuir al cuidado del litoral y reforzar la conciencia sobre la correcta gestión de residuos.

En esta iniciativa,



280 voluntarios

recolectaron 780 kilos de residuos sólidos,

apoyando la protección de ecosistemas costeros. La actividad se desarrolló en las playas de Camaná, Mollendo, Ilo, Tacna, Chorrillos, Pisco, Trujillo y Chiclayo, fortaleciendo nuestro compromiso con comunidades más limpias y entornos naturales mejor conservados.



► Concurso Orgullo Emprendedor

Continuamos impulsando el Premio Orgullo Emprendedor, el primer concurso de alcance nacional que pone en valor el impacto del segmento MYPE en el Perú y reafirma nuestro compromiso de transformar vidas a través del emprendimiento. La iniciativa busca reconocer y dar visibilidad a historias de esfuerzo, resiliencia y crecimiento de microempresarios de distintas regiones y rubros, inspirando a más personas a seguir construyendo sus proyectos y generando impacto en sus comunidades.

El premio también destaca el rol de las microfinanzas como puerta de inclusión económica para quienes no acceden a la banca tradicional. La premiación se realiza en noviembre, un mes simbólico para la institución, ya que coincide con el aniversario del otorgamiento de nuestro primer microcrédito, hito que marcó el inicio de una trayectoria de acompañamiento al emprendimiento en el país.



► Cierre de Voluntariado 2025

Celebramos el Día del Voluntario de manera presencial y virtual el 05 de diciembre, reuniendo a más de 600 colaboradores en las regiones de Arequipa y Lima. Fue un espacio para reconocer el compromiso de quienes dedican su tiempo y esfuerzo a iniciativas que fortalecen la inclusión financiera en el país.

Durante la jornada, compartimos dinámicas de integración y reflexión sobre el rol del voluntariado, y rendimos un reconocimiento especial a nuestros voluntarios líderes y agencias líderes por su compromiso, solidaridad y por ser parte fundamental de acciones con impacto social y ambiental en nuestras zonas de operación.





► Programa Somos Voluntarios, Somos Agradecidos

En 2025, mantuvimos el voluntariado corporativo como una expresión concreta de nuestro compromiso con las personas. Bajo el lema “**Ser voluntario es ser agradecido**”, impulsamos iniciativas que buscan mejorar la calidad de vida y generar valor en nuestros tres ámbitos de gestión, trabajando junto a voluntarios de distintas regiones del país para lograr impactos positivos en la sociedad y en el entorno.

Este programa se encuentra alineado con el propósito del negocio y con los valores de la organización. Las acciones que desarrollamos se orientan por los siguientes principios:

01 Íntegramente humanos:

Somos honestos, sinceros y transparentes en nuestras interacciones con compañeros y clientes.

02 Motivados por transformar vidas:

Somos facilitadores de sueños, y entendemos que nuestras acciones diarias tienen un impacto en la vida de nuestros clientes y comunidad.

03 Íntegramente humanos:

Promovemos el aprendizaje y exploramos nuevas oportunidades, porque creemos en el cambio y la mejora continua.

04 Profundamente orgullosos:

Representamos a Caja Arequipa con entusiasmo y dignidad. Somos los portavoces más apasionados de la marca, su historia y trayectoria.

05 Imparables ante nuestras metas:

Nos esforzamos por alcanzar nuestras metas y hacer realidad nuestros planes. Trabajamos para ser exitosos y nos motivamos mutuamente para cumplir nuestros sueños y objetivos.



Soy
Voluntario
soy agradecido
caja
arequipa

795 voluntarios activos

148 agencias y áreas administrativas que realizamos voluntariado



7.4 Derechos humanos y trato justo

En 2025, reafirmamos la integración de los derechos humanos en nuestras operaciones, en coherencia con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios de la OIT, incorporados en nuestro Código de Ética. Rechazamos de manera absoluta el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la esclavitud y cualquier forma de discriminación.

Bajo un enfoque de cero tolerancia frente a vulneraciones, aplicamos medidas y sanciones conforme a los marcos legales nacionales e internacionales. En 2025, no se registraron casos de discriminación ni de vulneración de derechos humanos en la organización. Asimismo, contamos con un instructivo de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual, que establece acciones claras para prevenir, atender y proteger a las personas involucradas, asegurando un entorno laboral seguro y respetuoso. **(DEGS 4.3.5)**

Nuestro compromiso con la inclusión social y financiera se refuerza a través del Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), que promueve igualdad de oportunidades y accesibilidad para clientes y colaboradores. Además, nuestra Política de Sostenibilidad respalda el rechazo a cualquier abuso o vulneración de derechos en nuestra cadena de valor. En esa misma línea, seguimos fortaleciendo la accesibilidad y reduciendo barreras para la atención de población vulnerable, con el propósito de aportar a una sociedad más justa y equitativa. **(GRI 3-3) (DEGS 4.3.1) (DEGS 4.3.2) (DEGS 4.3.7)**

“Nuestra visión supera la meta de la bancarización; buscamos un impacto real en la sociedad. Nos comprometemos a reducir las desigualdades y a impulsar una inclusión genuina a través de proyectos estratégicos que generan valor compartido y oportunidades concretas”.

Respecto a la negociación colectiva, actualmente no contamos con convenios vigentes. Las condiciones laborales se establecen de acuerdo con nuestras políticas internas y en cumplimiento de la normativa laboral aplicable. El porcentaje de empleados sindicalizados en nuestras operaciones en el 2025 es de 1.04 %. Asimismo, promovemos condiciones laborales adecuadas y lineamientos de empleo claros, en cumplimiento de la normativa laboral vigente, y mantenemos un enfoque inclusivo que considera la contratación de migrantes. Nuestro personal se encuentra registrado bajo los regímenes aplicables y, en los contratos, se precisan responsabilidades y criterios de evaluación del desempeño. Además, facilitamos información documentada y comprensible sobre los derechos laborales, mantenemos registros actualizados según la modalidad de contratación y aseguramos el pago de salarios y prestaciones, comunicando de forma clara cualquier deducción cuando corresponda.

Además, reafirmamos nuestro rechazo a cualquier forma de discriminación y a la vulneración de los derechos humanos, lineamientos recogidos en el Reglamento Interno de Trabajo y en el Código de Ética. Durante el periodo evaluado, no se registraron casos de discriminación en nuestras instalaciones, lo que refuerza nuestro compromiso con un entorno laboral inclusivo, respetuoso y seguro para todos. **(GRI 2-30) (GRI 406-1) (GRI 407-1) (DEGS 4.3.6)**





7.5 Contribuciones y rentabilidad social

Reafirmamos nuestro compromiso de generar un impacto positivo en las comunidades donde tenemos presencia, entendiendo que nuestra estrategia trasciende lo financiero e incluye el bienestar de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad. Por ello, canalizamos esfuerzos a través de donaciones y acciones filantrópicas, y también mediante inversiones sostenidas en **infraestructura, servicios y gestión ambiental** con enfoque comunitario.

► Líneas de gestión

1. INFRAESTRUCTURA CON ENFOQUE INCLUSIVO

- Agencias inclusivas para personas con discapacidad (PCD).
- Protocolos de atención a PCD.
- Atención en Lengua de Señas Peruana (LSP).
- Embajadores quechua.
- Estas medidas fortalecen el **acceso equitativo** al sistema financiero.

2. SERVICIOS APOYADOS A LA COMUNIDAD

- Programas educativos con cobertura nacional:
 - Educación financiera.
 - Capacitación comunitaria.
 - Contenidos de economía circular y sostenibilidad.

3. INVERSIONES AMBIENTALES CON IMPACTO COMUNITARIO

- Agencias con energía renovable.
- Reciclaje y compensación de carbono.
- Educación ambiental comunitaria.
- Estas acciones forman parte de nuestra visión de **infraestructura sostenible**.



Con este enfoque, buscamos acompañarlas como un aliado confiable en el camino hacia más oportunidades y una vida más digna.

► Donaciones

Durante 2025, continuamos realizando aportes económicos y sociales mediante **donaciones**, alcanzando un monto total de **S/ 192,600.00**, en línea con nuestro compromiso con el bienestar de la comunidad y el desarrollo sostenible.

Asimismo, como parte de nuestro aporte al desarrollo económico y social de Arequipa, efectuamos la **entrega de utilidades a la Municipalidad Provincial de Arequipa**, correspondientes al ejercicio fiscal 2024. En 2025, se entregó un cheque por **S/ 43,019,466.00**, destinado a la ejecución de obras y proyectos de impacto social que contribuyen a mejorar la calidad de vida de la población.

Este aporte anual se realiza manteniendo la solidez financiera de la institución y en cumplimiento del marco legal aplicable, que establece la distribución de **hasta el 50%** de las utilidades del ejercicio, luego de constituir la reserva legal correspondiente, conforme a la **Ley N.° 26702. (GRI 3-3) (GRI 203-1) (DEGS 4.6.1)**

► Inversión y costo total en donaciones (GDI)

	2025 (S/)
Donaciones monetarias (Financiamiento directo)	192,600.00
Donaciones en especie (Bienes o servicios)	180,000.00
Total Inversión Social	372,600.00



7.6

Vida institucional y eventos

► 39 Aniversario Caja Arequipa

- ✓ Lanzamiento del Primer Libro: “Hecho en Perú” – Tomo 2
- ✓ Latidos que iluminan – Día del cliente
- ✓ Entrega de utilidades a la Municipalidad
- ✓ Visita JICA Arequipa
- ✓ Encuentro del Éxito (Arequipa)
- ✓ Premios: Orgullo Emprendedor
- ✓ Encendido del Árbol de Navidad
- ✓ Superamos los S/10 mil millones
- ✓ Participación en las Fiestas por Aniversario de Arequipa.





► Campaña Escolar 2025

- ✓ Realizamos visitas a colegios en situación de vulnerabilidad en Arequipa y Lima, brindando apoyo social mediante acciones como el pintado de infraestructura, la entrega e implementación de carpetas y otras mejoras básicas.
- ✓ Asimismo, desarrollamos actividades de educación financiera en mercados, dirigidas a los hijos de nuestros clientes.





► Inauguración Agencia San Isidro

Inauguramos nuestra Agencia Premium en San Isidro, reforzando nuestra presencia en el centro financiero del país y acercando una experiencia de atención diferenciada a nuestros clientes.

Esta nueva agencia fue concebida para ofrecer un servicio ágil y personalizado, en espacios cómodos y con una propuesta de banca premium orientada principalmente a productos de ahorro e inversión. Su diseño reafirma nuestra apuesta por la calidad de atención y la innovación tecnológica.

La Agencia Premium San Isidro se ubica en la Av. Rivera Navarrete N.º 550.





► Premio Orgullo Emprendedor

- ✓ Premiamos a los 18 ganadores de la segunda edición del concurso nacional MYPE “Orgullo Emprendedor”.
- ✓ Entregamos premios por más de S/ 200,000, que incluyeron apoyo económico de hasta S/ 25,000, becas completas en programas de capacitación y beneficios de protección y asistencia integral.
- ✓ Los ganadores provinieron de distintas regiones del país, como Cusco, Trujillo, Ica, San Martín y Arequipa, entre otras.





► Fiestas de Arequipa

Fuimos ganadores del mejor carro alegórico – corso

- ✓ Participación en el Corso de la amistad.
- ✓ Función exclusiva del Encuentro Internacional de Tunas para clientes Caja Arequipa.
- ✓ Activación en la FIA.
- ✓ Participación en Festidanza como marca e invitación a clientes.
- ✓ Participación en el Concurso del Sillar y Fierro Forjado.





► Campañas 2025

- ✓ Festiverano
- ✓ Listos para el Cole, listos para el futuro
- ✓ Mamá gracias por tu fuerza
- ✓ Fuerza papá
- ✓ En estas fiestas patrias sigamos saliendo adelante junto.
- ✓ Pasitos que inspiran
- ✓ Campaña día del cliente: Latidos que iluminan
- ✓ Navidad: Las mesas que construyen el futuro son las mesas que nos unen.





► Apertura 08 nuevas agencias

En 2025, continuamos ampliando nuestra presencia a nivel nacional con la apertura de 08 nuevas agencias, acercando nuestros productos y servicios a más personas y emprendimientos. Esta expansión nos permite estar más cerca de nuestros clientes, fortalecer la accesibilidad a soluciones financieras y seguir impulsando la inclusión financiera en las regiones donde operamos.





Capítulo

08

Solidez financiera y creación de valor

Pág. 106 - 185





8.1 Gestión económica y financiera

En 2025, gestionamos el desempeño económico con un enfoque de solidez financiera e impacto inclusivo, alineado a nuestro planeamiento estratégico, los ODS y el enfoque ASG. Buscamos generar valor sostenible para nuestros clientes, colaboradores y la comunidad, combinando crecimiento con disciplina de riesgo, transparencia y prácticas responsables. En esa línea, promovemos la inclusión financiera con productos orientados principalmente a MYPE, emprendedores y poblaciones vulnerables, y fortalecemos capacidades mediante educación financiera.

Nuestra gestión incorpora metodologías comprensibles e inclusivas, con revisión periódica de contenidos y seguimiento de indicadores, además de una evaluación constante de riesgos financieros, sociales y ambientales asociados al financiamiento, incluyendo criterios preventivos como listas de exclusión para actividades de alto riesgo. (GRI 3-3) (GRI 201)

Metas y objetivos

- Sostener un crecimiento rentable y sostenible, fortaleciendo la propuesta de valor, la cultura organizacional y la innovación del negocio.
- Alinear la gestión a indicadores clave de: colocaciones, rentabilidad, calidad de cartera, liquidez y solvencia.

Indicadores de seguimiento

- Colocaciones brutas.
- Ratio de Capital Global (RCG).
- Ratio de Liquidez.
- Calidad de cartera: morosidad, cartera de alto riesgo y cobertura de provisiones.

Valor económico directo generado y distribuido

Todos nuestros ingresos y el desempeño económico de Caja Arequipa son revisados por una firma especializada de auditoría financiera, que respalda ante nuestros grupos de interés la confiabilidad de nuestros estados financieros.

A continuación, presentamos los resultados del valor económico generado y distribuido: (GRI 201-1)

VEGD	En miles de soles	
	2024	2025
Valor económico directo generado (VEG)	1,787,478,089.94	2,023,183,847.45
Ingresos totales: ventas netas + ingresos obtenidos de inversiones financieras + ventas de activos	1,787,478,089.94	2,023,183,847.45
Valor económico distribuido (VED)	1,686,255,817.00	1,860,771,444.99
Costes y gastos operacionales: gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	1,196,967,770.00	1,277,563,476.52
Salarios y beneficios de los empleados: remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	402,542,761.27	455,557,201.46
Pagos a Gobiernos = impuestos y sanciones	40,917,000.00	67,919,000.00
Inversiones en la comunidad: donaciones	204,396.31	168,133.90
Pago a proveedores de capital = pago de dividendos a los accionistas	31,454,297.24	43,019,466.00
Otros (depreciación, amortización, otras provisiones y otros gastos e ingresos excepcionales)	14,169,592.18	16,544,167.11
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	101,222,272.94	162,412,402.46



► Nuestros logros 2025

A continuación, presentamos nuestros principales logros obtenidos en relación con desempeño económico durante el 2025:

- **Accedimos al mercado de capitales** mediante la colocación pública de **Certificados de Depósito Negociables (CDN)**, fortaleciendo nuestra capacidad de fondeo para continuar financiando principalmente a MYPE y dinamizar la economía local.
- **Transferimos utilidades** a nuestro accionista único, la Municipalidad Provincial de Arequipa, contribuyendo al financiamiento de proyectos y obras de impacto social.
- **Consolidamos financiamiento internacional con JICA**, orientado a ampliar la cobertura crediticia hacia mujeres emprendedoras y MYPE, incorporando asistencia técnica y fortalecimiento de capacidades internas.
- Durante la **campana navideña**, alcanzamos un volumen relevante de colocaciones y créditos, con liderazgo en desembolsos del sistema, destinando la mayor parte a MYPE para capital de trabajo e inversión productiva.
- Cerramos el año con crecimiento en colocaciones y depósitos, mejoras en calidad de cartera y coberturas, y niveles de liquidez y solvencia por encima de requerimientos.
- Alcanzamos hitos de escala y rentabilidad: cartera de créditos por encima del umbral de S/ 10,000 millones y utilidades netas récord.

- Obtuvimos reconocimientos que respaldan la fortaleza institucional y la gestión responsable: **ratificación del rating A-** (PCR y JCR), mejora de calificación **Microfinanzas Rating (sA+)**, y avances en rankings como **Merco Empresas, Talento y ESG**, además de reconocimientos en innovación y voluntariado.

► Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y social

Reconocemos que el cambio climático impacta directamente la gestión financiera y operativa de nuestros clientes y, por extensión, el desempeño de la institución. Por ello, identificamos de manera preventiva los **riesgos** que podrían afectar la continuidad de nuestras operaciones y la rentabilidad, así como **oportunidades** que fortalecen un modelo de negocio sostenible. **(SASB: FN-CB-410a.2)**





Principales riesgos identificados

OPERATIVOS:

- Eventos extremos (sequías, inundaciones, heladas) pueden afectar la producción y los activos de los clientes, comprometiendo su capacidad de pago.

FINANCIEROS:

- Una cartera expuesta a actividades sensibles al clima puede enfrentar pérdidas, depreciación de garantías y mayores esfuerzos de seguimiento y recuperación.

REGULATORIOS Y REPUTACIONALES:

- Financiar actividades con impactos ambientales negativos puede derivar en sanciones, multas o afectación de la reputación.

Oportunidades

PRODUCTOS FINANCIEROS SOSTENIBLES

- La transición hacia la sostenibilidad impulsa soluciones que generan valor económico y social, como **Ecoenergía, Seguro Agrícola, Crediciclo y Biocrédito**.

INNOVACIÓN Y DIFERENCIACIÓN:

- Estas propuestas atraen clientes comprometidos con la sostenibilidad, fortalecen la inclusión financiera y consolidan nuestra posición en finanzas responsables.

IMPACTO POSITIVO INDIRECTO:

- Al incentivar prácticas sostenibles en la cartera, contribuimos a reducir riesgos ambientales futuros y a promover negocios más resilientes.

Efectos en nuestra gestión

OPERACIONES:

- Mayor necesidad de seguimiento y monitoreo de riesgos ambientales en la cartera.

INGRESOS:

- Crecimiento de la cartera verde y nuevas oportunidades de financiamiento sostenible.

GASTOS:

- Inversión en capacitación, evaluación de riesgos climáticos y seguimiento de productos sostenibles, además de acciones para mitigar impactos negativos en clientes.

Para mitigar estos riesgos, aplicamos herramientas y lineamientos de financiamiento responsable, como la **Lista de Exclusión** y mecanismos de evaluación de riesgos climáticos en la aprobación y el seguimiento de créditos.





► Integración de criterios ESG en la evaluación crediticia (SARAS)

Integramos factores **ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)** en nuestro proceso de evaluación crediticia mediante un enfoque de **financiamiento responsable**, alineado con la sostenibilidad y la mitigación de riesgos socioambientales. (GRI 201-2)

Políticas y lineamientos

Contamos con el **Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)**, aplicable a todas las operaciones de crédito y a la evaluación de personas o empresas vinculadas a nuestra cadena de valor.

Componentes del marco ESG

- **Identificación:** detectamos operaciones con riesgo ambiental o social.
- **Evaluación:** analizamos y cuantificamos el riesgo y su impacto potencial en cartera y patrimonio.
- **Mitigación:** definimos medidas correctivas para reducir riesgos y proteger productividad, rentabilidad y cumplimiento.
- **Monitoreo:** verificamos el cumplimiento continuo de lineamientos y de la metodología aplicada.

Para sustentar las evaluaciones utilizamos referencias externas y científicas, además de información oficial de organismos gubernamentales.

Lista de Exclusión Ambiental

Mantenemos una **Lista de Exclusión** que define actividades no financiables por riesgos inaceptables (por ejemplo, pesticidas prohibidos, sustancias que agotan la capa de ozono, tala ilegal, minería ilegal, actividades en áreas protegidas y comercio de armas). Esta lista es **pública** y está disponible para los grupos de interés en nuestra web institucional.

Responsables y aplicación

La implementación y supervisión de criterios ESG recae en la **Gerencia Central de Riesgos** y en los **gestores de crédito**, quienes aplican SARAS en todas las operaciones nuevas. La alta dirección valida la metodología y asegura su alineación con la estrategia institucional y el enfoque ASG.

Cómo influye en el riesgo crediticio

Los factores ESG se incorporan como criterios de calificación en préstamos comerciales e industriales, influyendo en la estimación del riesgo de incumplimiento. Esta mirada permite anticipar riesgos futuros —como impactos climáticos en producción agrícola o industrial— y prevenir pérdidas asociadas a incumplimientos o sanciones.

Beneficios del enfoque

- Mayor resiliencia de la cartera frente a riesgos ambientales y sociales.
- Incentivo a prácticas sostenibles en los sectores que atendemos.
- Fortalecimiento de la reputación y confianza de inversionistas y clientes.

► Proyectos a futuro

De cara a los siguientes periodos, impulsaremos una agenda para sostener el desempeño económico con foco en **crecimiento rentable**, mayor agilidad comercial, y **eficiencia operativa** mediante simplificación y automatización. A la par, aceleraremos la transformación digital para ofrecer canales más simples y de mayor autogestión, fortaleciendo el monitoreo de cartera y la disciplina de riesgo para un desempeño sostenible y competitivo.

En 2025, confirmamos que la sostenibilidad económica se construye combinando **solidez, eficiencia e inclusión**. Seguiremos fortaleciendo la innovación y la mejora continua de productos, procesos y canales, usando la retroalimentación como base para ajustar y escalar lo que funciona, manteniendo como norte la inclusión financiera y el valor compartido con el país.





8.2 Resultados y desempeño

8.2.1. Contexto económico

En 2025, se proyectó un incremento de **5.4 %** en la demanda interna, sostenido por la recuperación del empleo, una inflación controlada y condiciones crediticias favorables.

Asimismo, se proyectó un crecimiento de **11.8 %** en las importaciones para 2025, sustentado en condiciones financieras favorables, altos términos de intercambio y una mejora en la confianza empresarial.

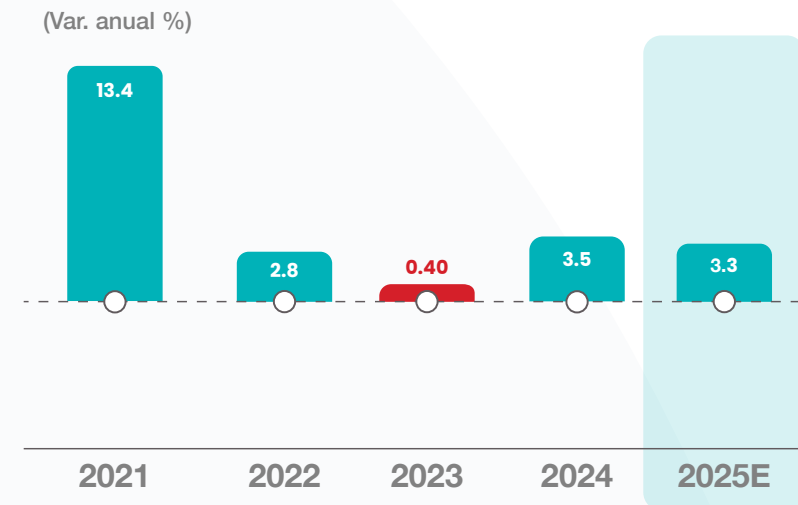
► PBI por gasto: Variación (%)

Concepto	2024	2025E
Demanda Interna	4.0	5.4
Consumo privado	2.8	3.6
Consumo público	2.1	3.1
Inversión privada	3.3	9.5
Inversión pública	14.7	5.5
Exportaciones	6.6	4.1
Importaciones	8.4	11.8
PBI	3.5	3.3

Al cierre del 2025 la **producción nacional** se incrementó en un proyectado de 3.3% de acuerdo al reporte de inflación del BCRP, debido a:

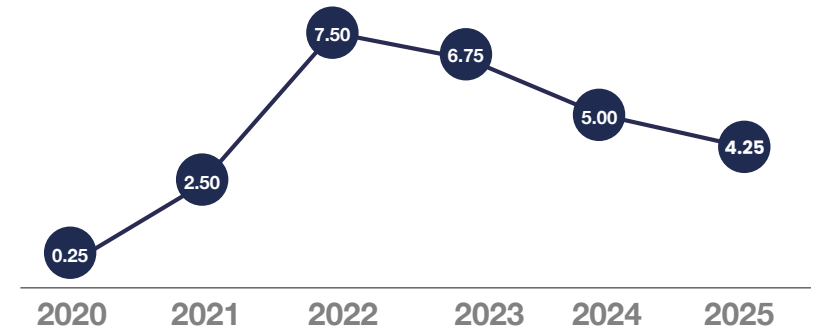
- Para este resultado, se destaca la mejora en el desempeño de las actividades primarias y así como en las actividades relacionadas al consumo interno.
- Se destaca la mejora de la confianza empresarial, la inflación controlada y la recuperación del empleo.

► Producto bruto interno

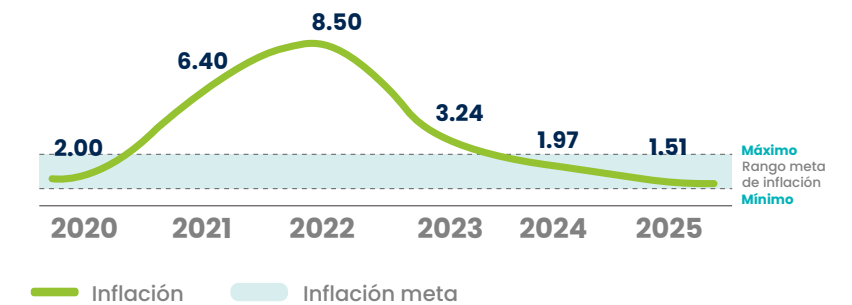


BCRP redujo la tasa de referencia a 4.25% a diciembre del 2025, continuando con el ciclo de recortes, sin embargo, dada la reducción de la inflación, el nivel estable de crecimiento económico y las expectativas de inflación ancladas, se espera que el actual ciclo de recortes se encuentre cerca de finalizar.

► Tasa de referencia



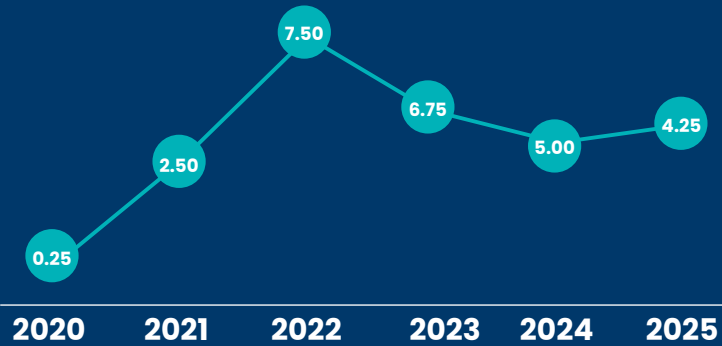
► Inflación



La inflación en el 2025 descendió a 1.51%, frente al valor de 1.97% registrado en el 2024, terminando por debajo del nivel objetivo de inflación del BCRP del 2.00%. Se espera que, en el 2026, la inflación se mantenga controlada dentro del rango meta.



► Tasa de referencia (%)



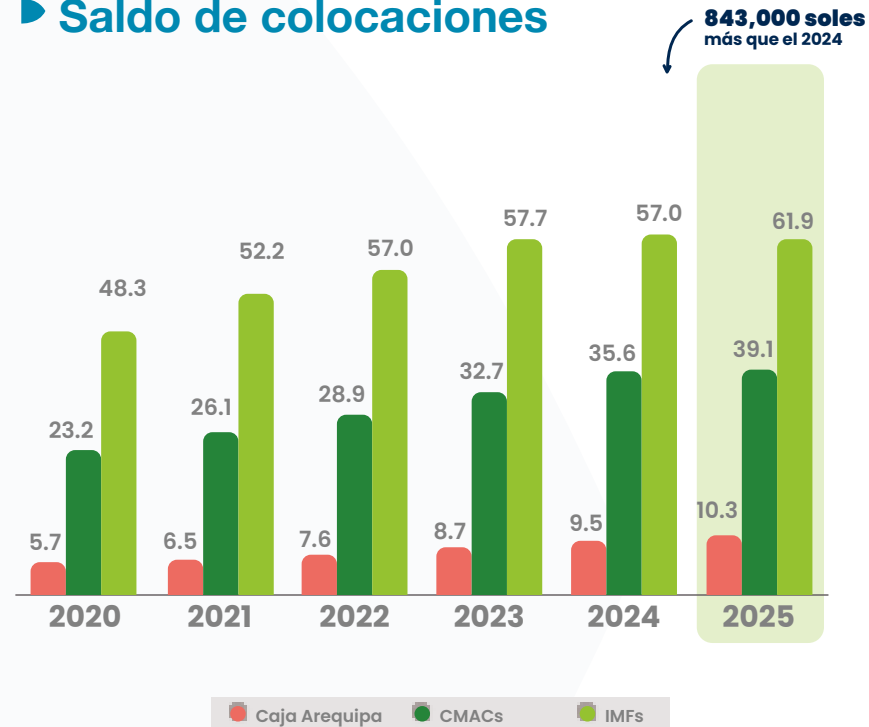
El tipo de cambio cerró el 2025 en 3.36, representando una depreciación del dólar de 10.65% frente al resultado del 2024 de 3.76. Se espera mantener el tipo de cambio con una volatilidad acotada durante el 2026.

8.2.2. Nuestra gestión 2025

Cartera Total de Colocaciones

En 2025, el saldo de colocaciones de Caja Arequipa representó el **26.5 %** del total de Cajas Municipales y el **16.7 %** del total de IMFs. Asimismo, se logró un crecimiento de **S/ 1,677 millones** en los últimos dos años, alcanzando **S/ 4,693 millones** respecto a 2020. En ese mismo año, Caja Arequipa registró un crecimiento **interanual de 8.9 %**, incluso en un entorno de mercado marcado por conflictos sociales y anomalías climáticas

► Saldo de colocaciones



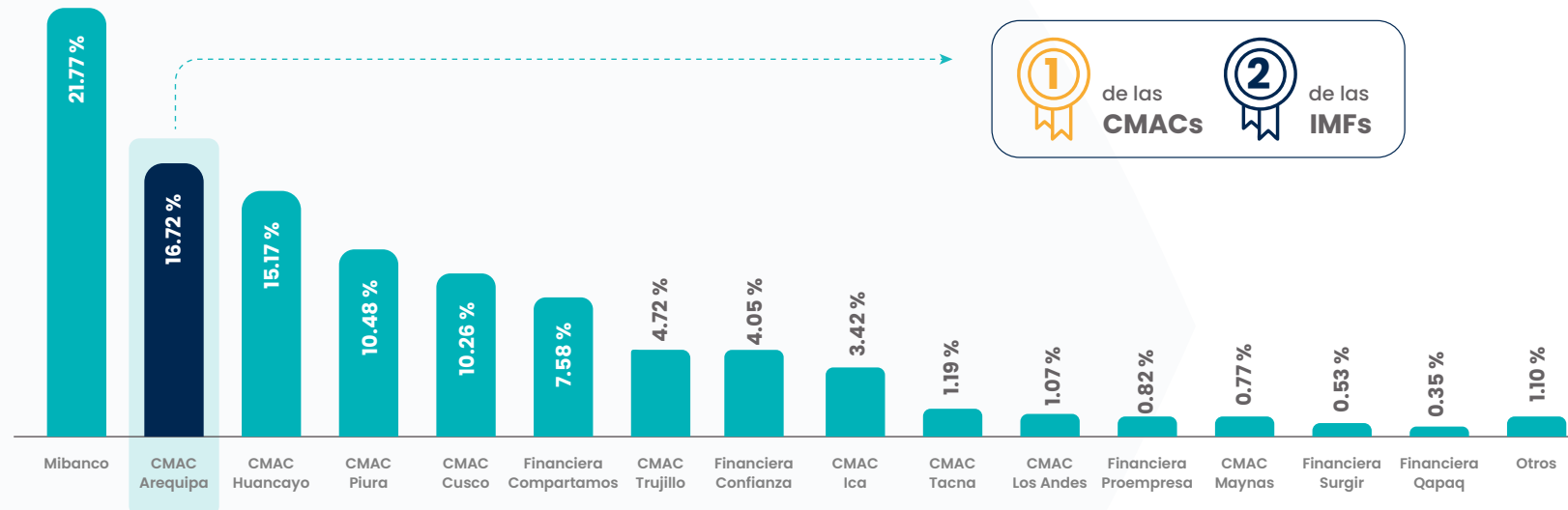


Ranking de Colocaciones Totales a Diciembre 2025

**Sistema
Financiero**
Colocaciones.
s/ **422,823 MM**



**Sistema
Microfinanciero**
Colocaciones.
s/ **61,899 MM**



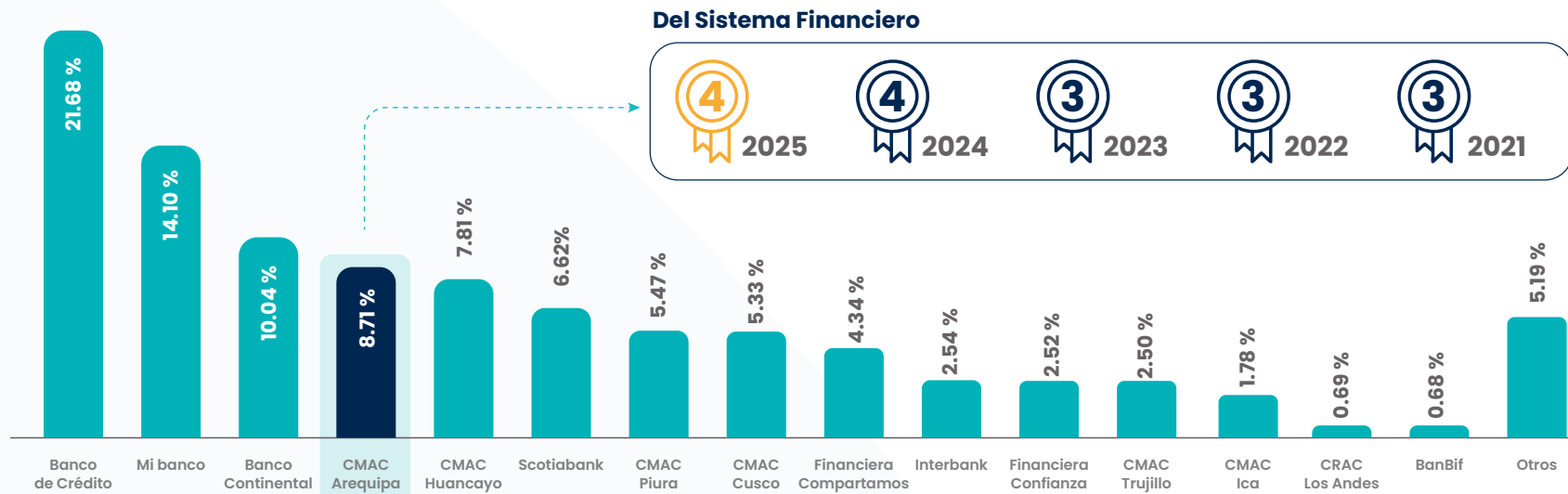
* Para efectos de esta presentación se consideran IMFs a las Instituciones Financieras que cuentan con más del 50% de su cartera en créditos Micro y Pequeña Empresa



Ranking de Colocaciones MYPE a Diciembre 2025

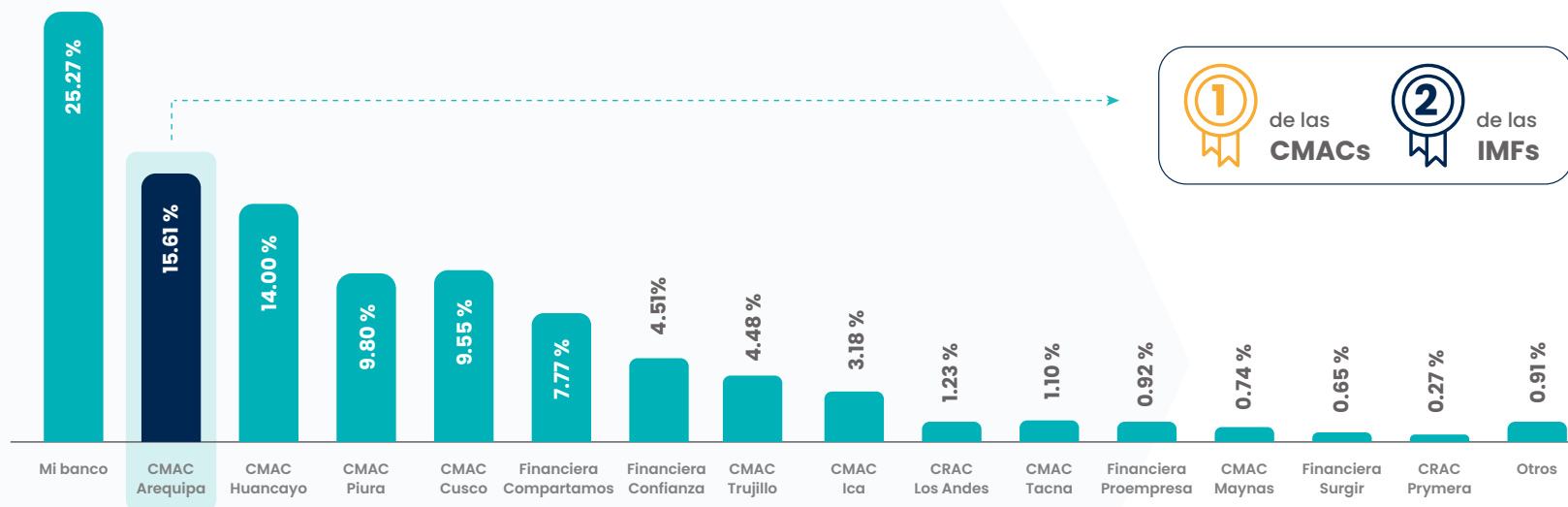
Sistema Financiero

Colocaciones.
s/ 90,010 MM



Sistema Microfinanciero

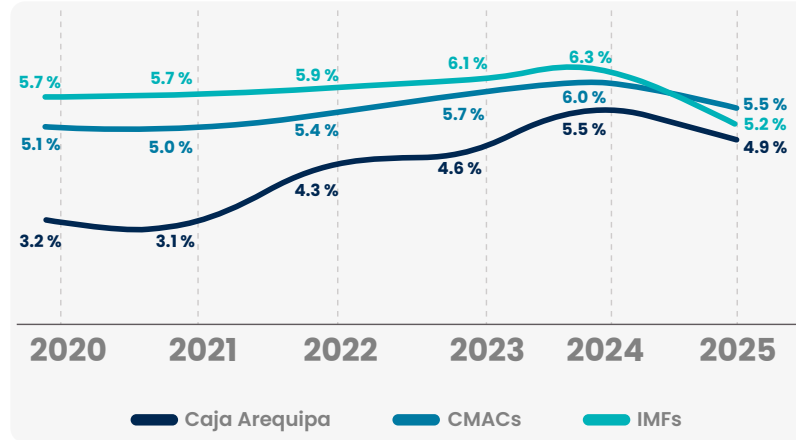
Colocaciones.
s/ 50,236 MM



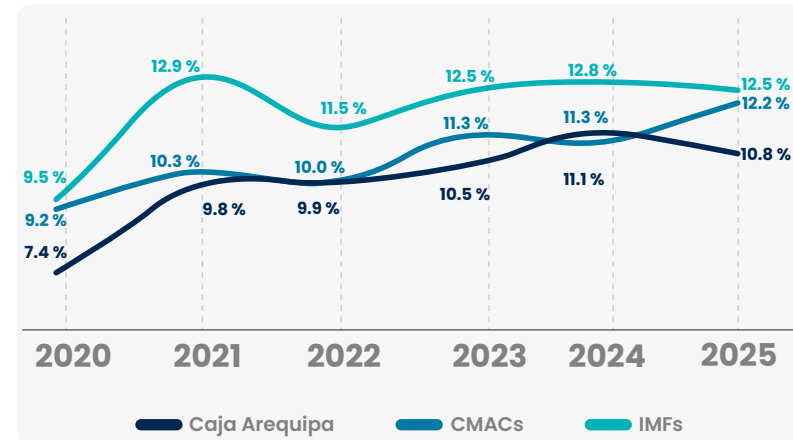
La calidad de cartera de las microfinancieras está influenciada por las reprogramaciones y por el reconocimiento del deterioro realizado. Además de variables exógenas que han impulsado que la cartera de morosidad disminuya en el último periodo, ello de manera generalizada en el mercado microfinanciero.



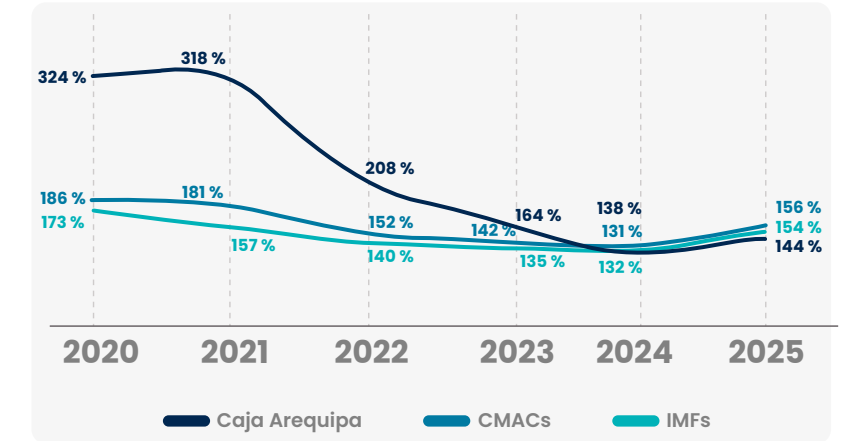
► Mora Contable



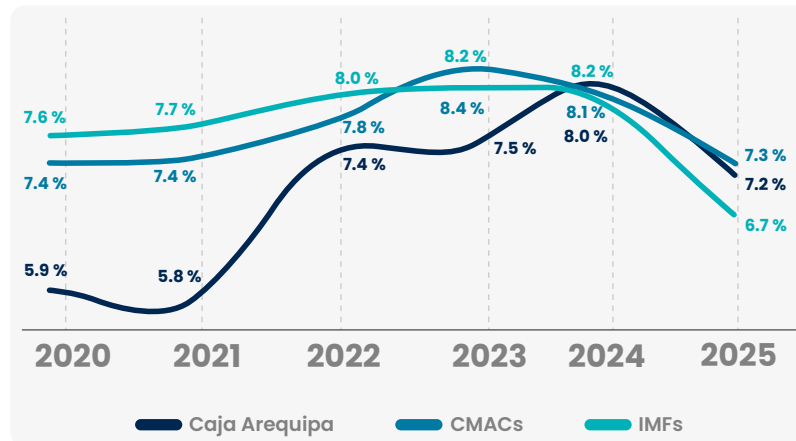
► Mora Global



Provisiones / Cartera Atrasada



► Cartera Alto Riesgo



1/ Mora Contable (%) = Cart. Atrasada / Cart. Total

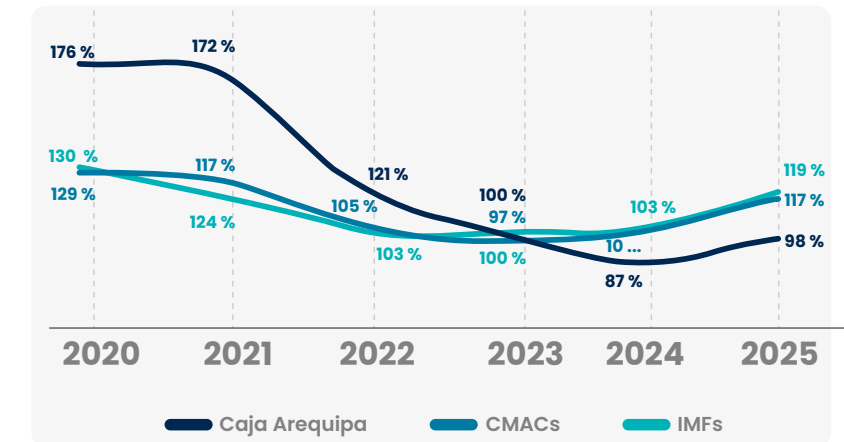
2/ Cartera en Riesgo = (Cartera Atrasada + Cartera Refinanciada) / Cart. Total

3/ Mora Global (%) = (Cart. Atrasada + Cart. Ref. + Castigos) / Cart. Total

► Cobertura de Provisiones

Las coberturas de provisiones sobre cartera atrasada y provisiones sobre cartera en alto riesgo de Caja Arequipa en el 2025 se encuentran por debajo de las cajas municipales e IMFs, **sin embargo, muestra una mejora importante respecto al 2024**. La dificultad de algunas entidades para establecer una cobertura adecuada, generar utilidades o contar con suficiente respaldo patrimonial indica el potencial de consolidación en el sector.

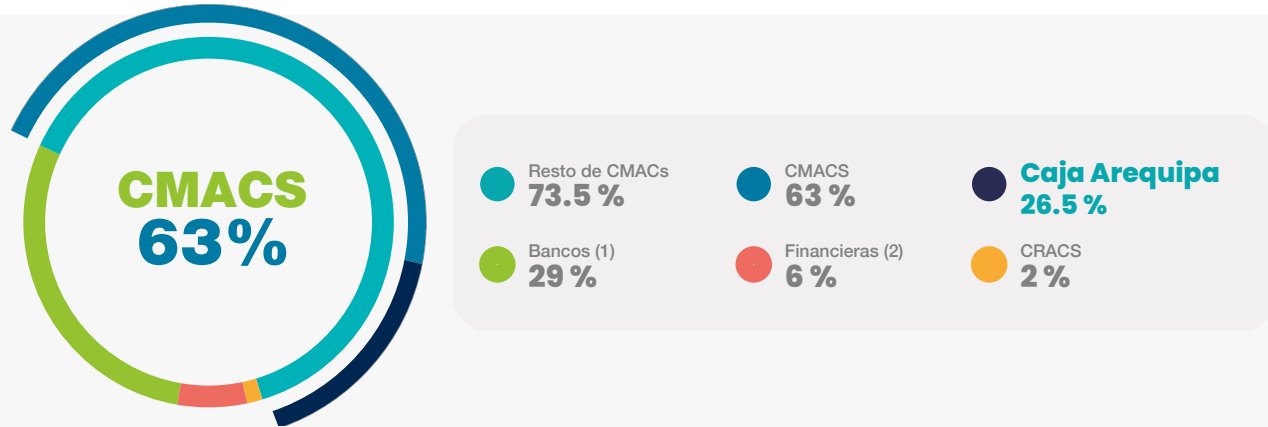
Provisiones / Cartera Alto Riesgo





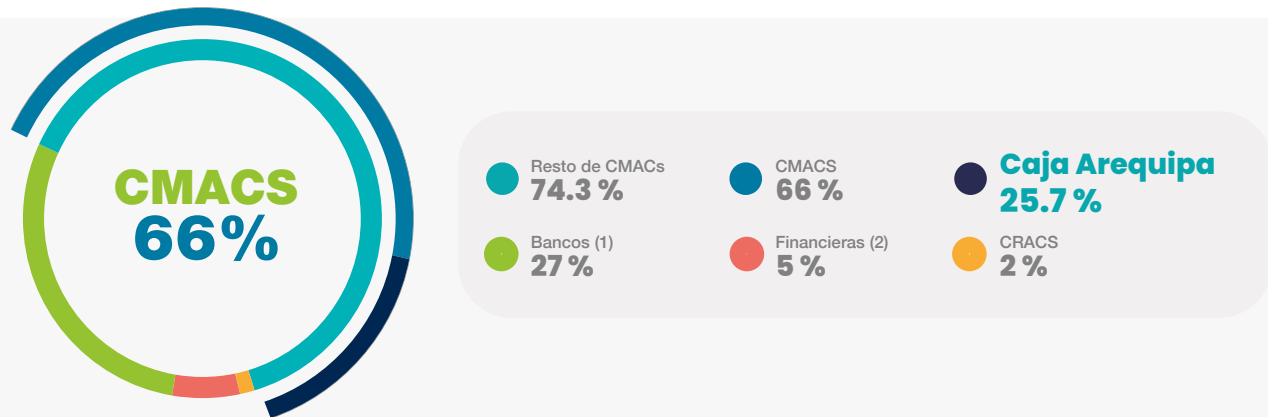
Sistema Microfinanciero

Participación de colocaciones



Caja Arequipa representan el **26.5 %** de las colocaciones de las Cajas Municipales y el **16.7 %** de las IMFs.

Participación por Depósitos



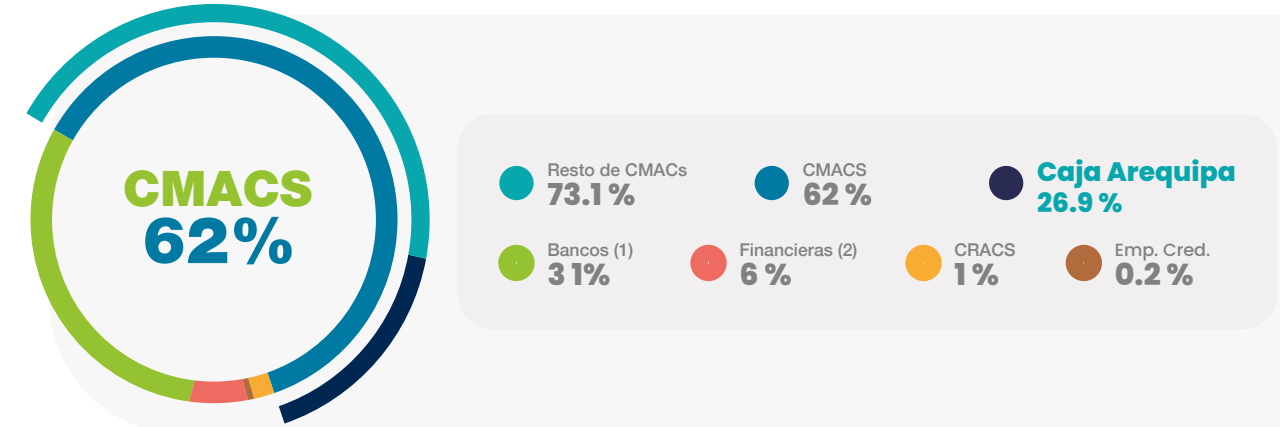
Caja Arequipa representan el **25.7 %** de los depósitos de las Cajas Municipales y el **17.0 %** de las IMFs.

(1) A la fecha solo existe un Banco especializado en microfinanzas

(2) Financieras especializadas en microfinanzas con más del 50% de cartera micro y pequeña empresa

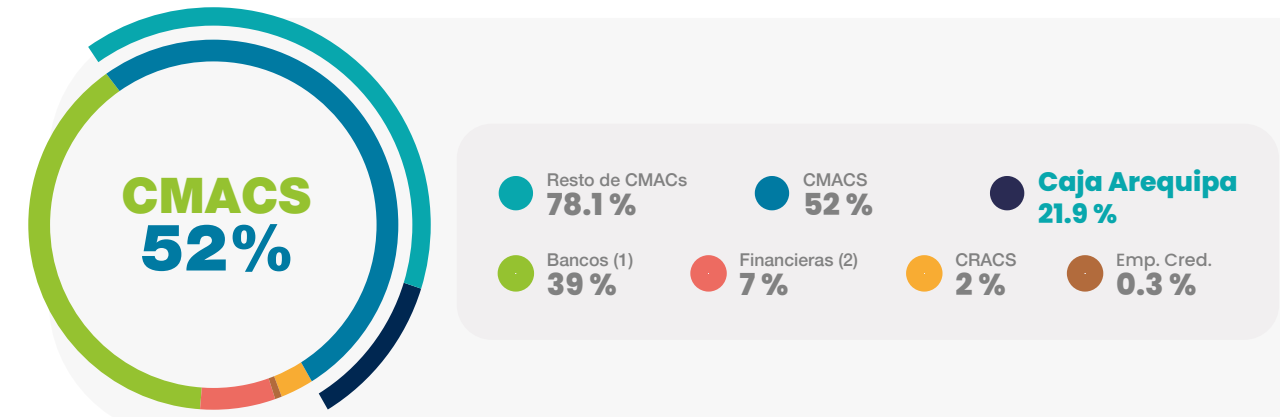
Fuente: SBS

Participación por Activos



Caja Arequipa representa el **26.9 %** del Activo de las Cajas Municipales y el **17 %** del Activo de las IMFs.

Participación por Patrimonio



Caja Arequipa representan el **21.9 %** del patrimonio Cajas Municipales y el **11 %** del patrimonio de las IMFs.

(1) A la fecha solo existe un Banco especializado en microfinanzas

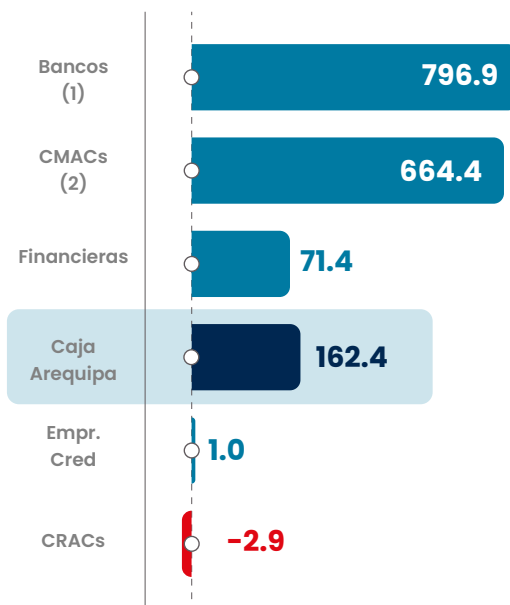
(2) Financieras especializadas en microfinanzas con más del 50% de cartera micro y pequeña empresa

Fuente: SBS



Las utilidades de Caja Arequipa representan el 20 % de las utilidades del resto de CMACs

► Utilidad Neta (S/ MM)



- (1) Considera al único banco especializado en microfinanzas
(2) No incluye a Caja Arequipa
(3) Empresas especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa

Fuente: SBS

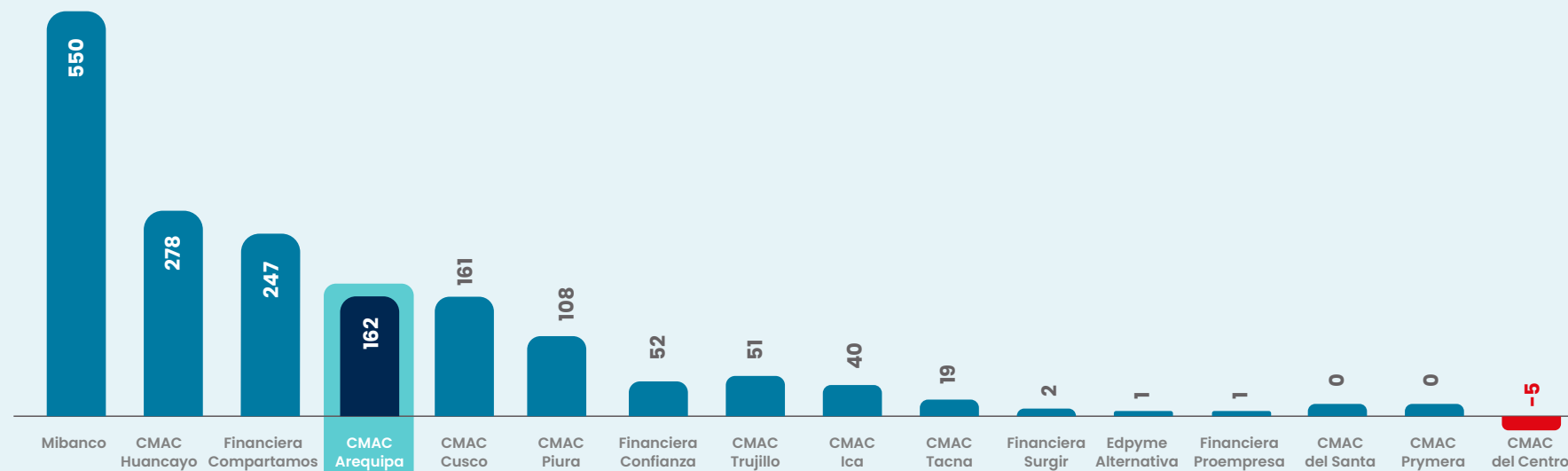


2^{da} dentro del sistema de cajas municipales

4^{ta} dentro de las IMF



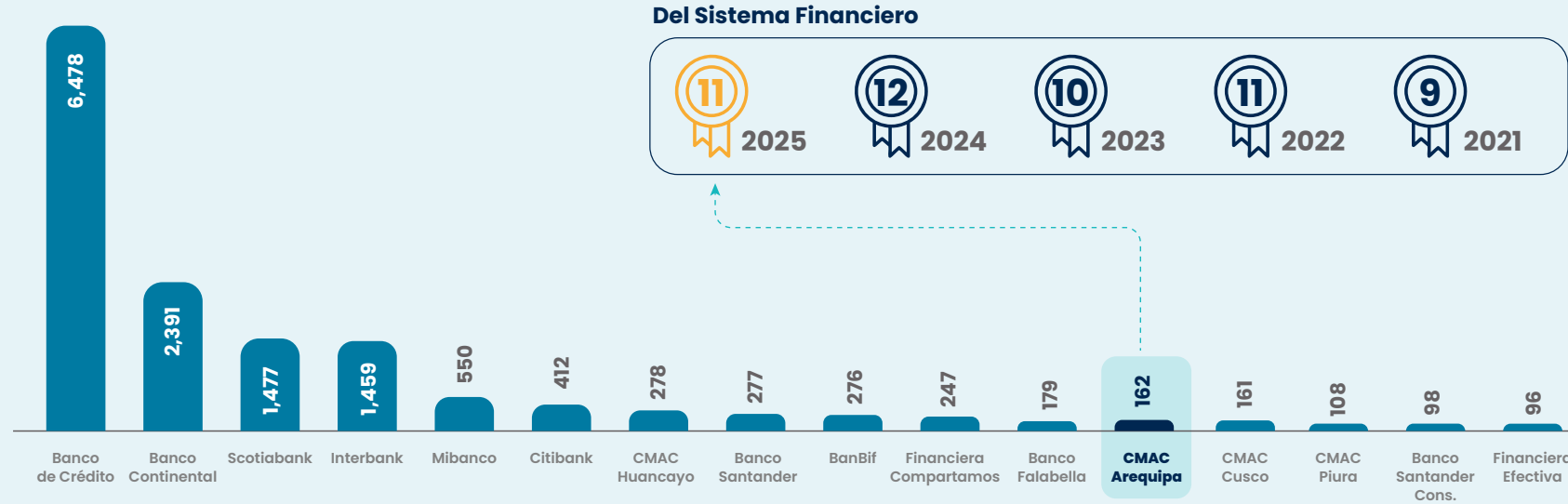
► Ranking según Utilidad Neta



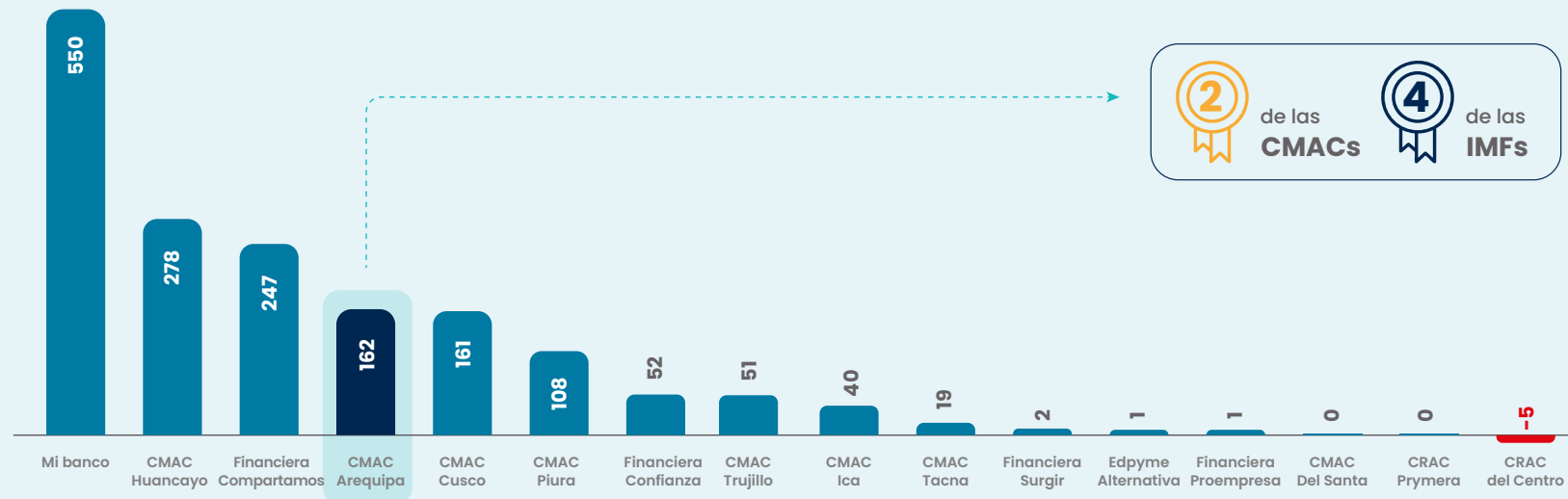


Ranking de Utilidad Neta

Sistema Financiero (S/ MM)



Sistema Microfinanciero (S/ MM)



* Para efectos de esta presentación se consideran IMFs a las Instituciones Financieras que cuentan con más del 50 % de su cartera en créditos Micro y Pequeña Empresa.

Fuente: SBS

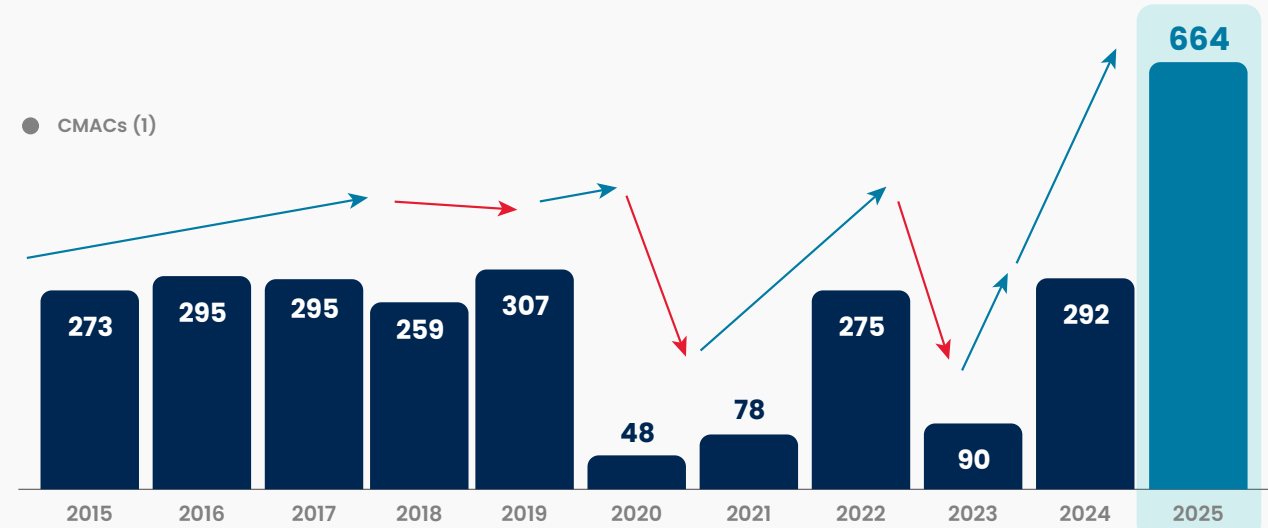


► Evolución de la Utilidad Neta CMACs (S/ MM)

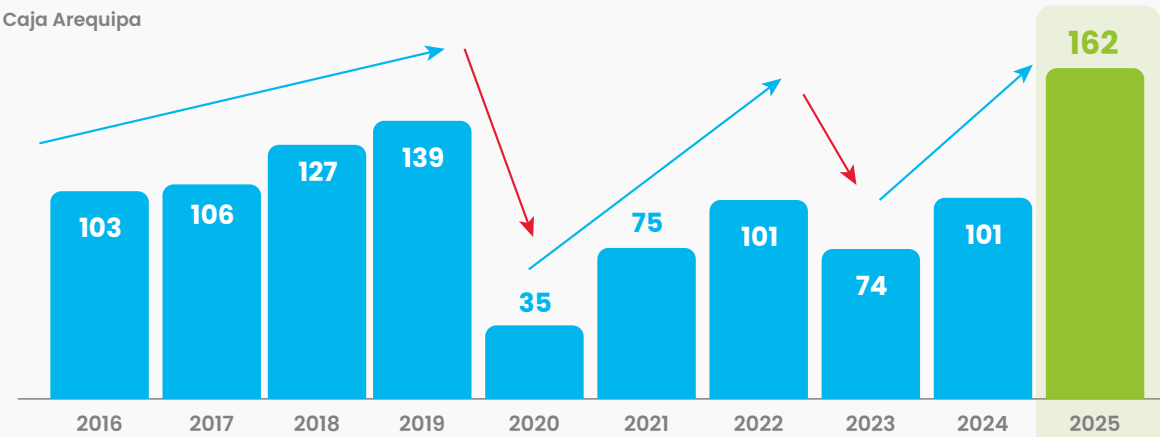
La utilidad neta alcanzó los S/ 162 millones, representando el 20 % en comparación con el resto de las CMACs, experimentando un aumento atribuible a eficiencias financiera y operativas, considerando unas estrategias oportunas en la gestión del riesgo.



● CMACs (1)



● Caja Arequipa



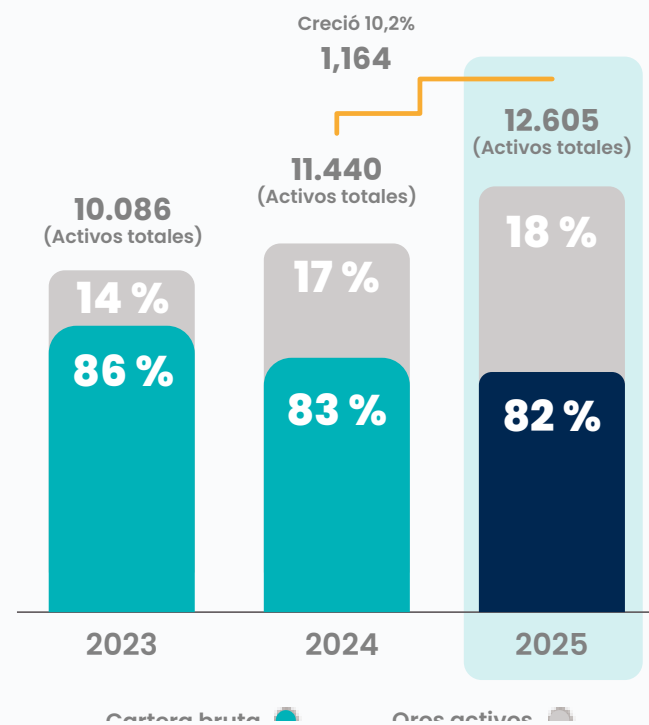
- (1) Considera las CMACs sin Caja Arequipa
(2) Fuente: SBS



► Gestión de Activos

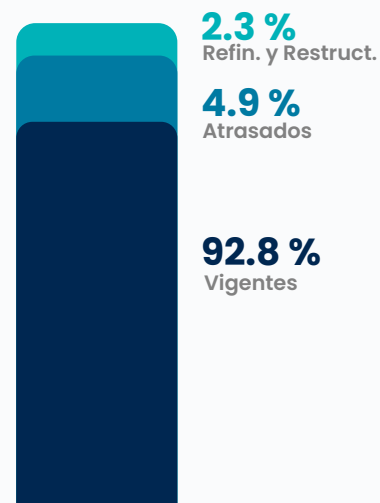
Activos Totales (\$/ MM)

2,518 Millones más que en el 2023



La cartera bruta es el activo más importante al representar el 82 % del total de activos.

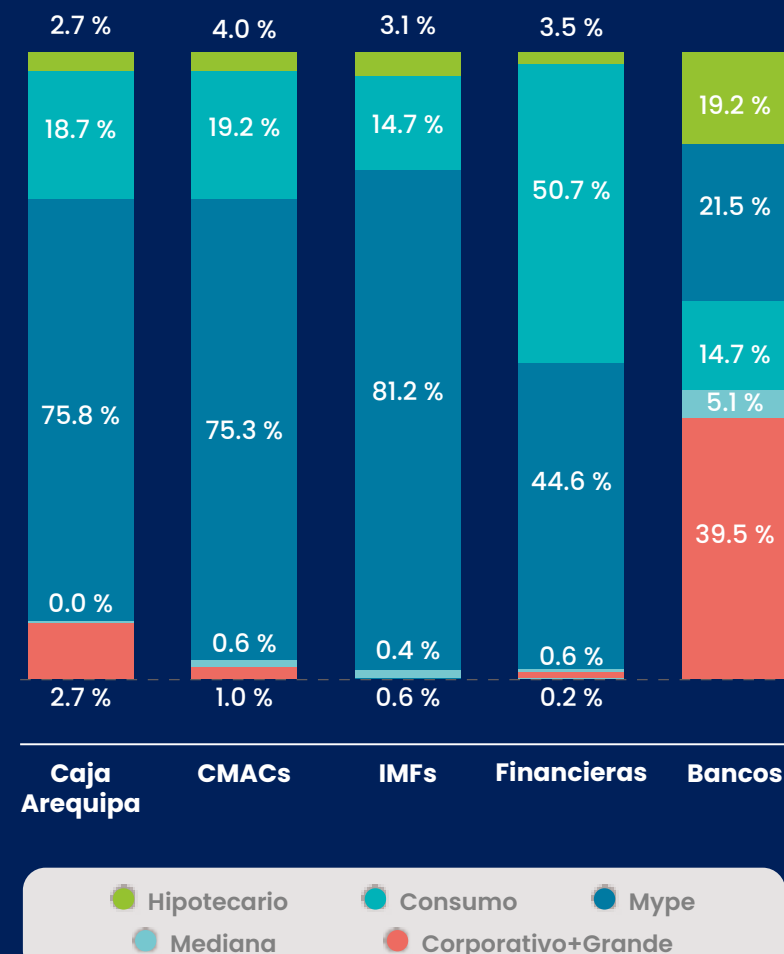
Estructura Cartera Bruta de Créditos



Depósitos = Obligaciones con el Público + Depósitos del Sist. Financ y Org – Otras Restricciones
Otros Pasivos = Adeudos + Cuentas por pagar + Otros Pasivos

► Estructura de Cartera de Colocaciones

El 75.8 % de la Cartera de Colocaciones corresponde a Micro y Pequeña Empresa, el segmento CORE estratégico del negocio y alineado con la misión de inclusión financiera.



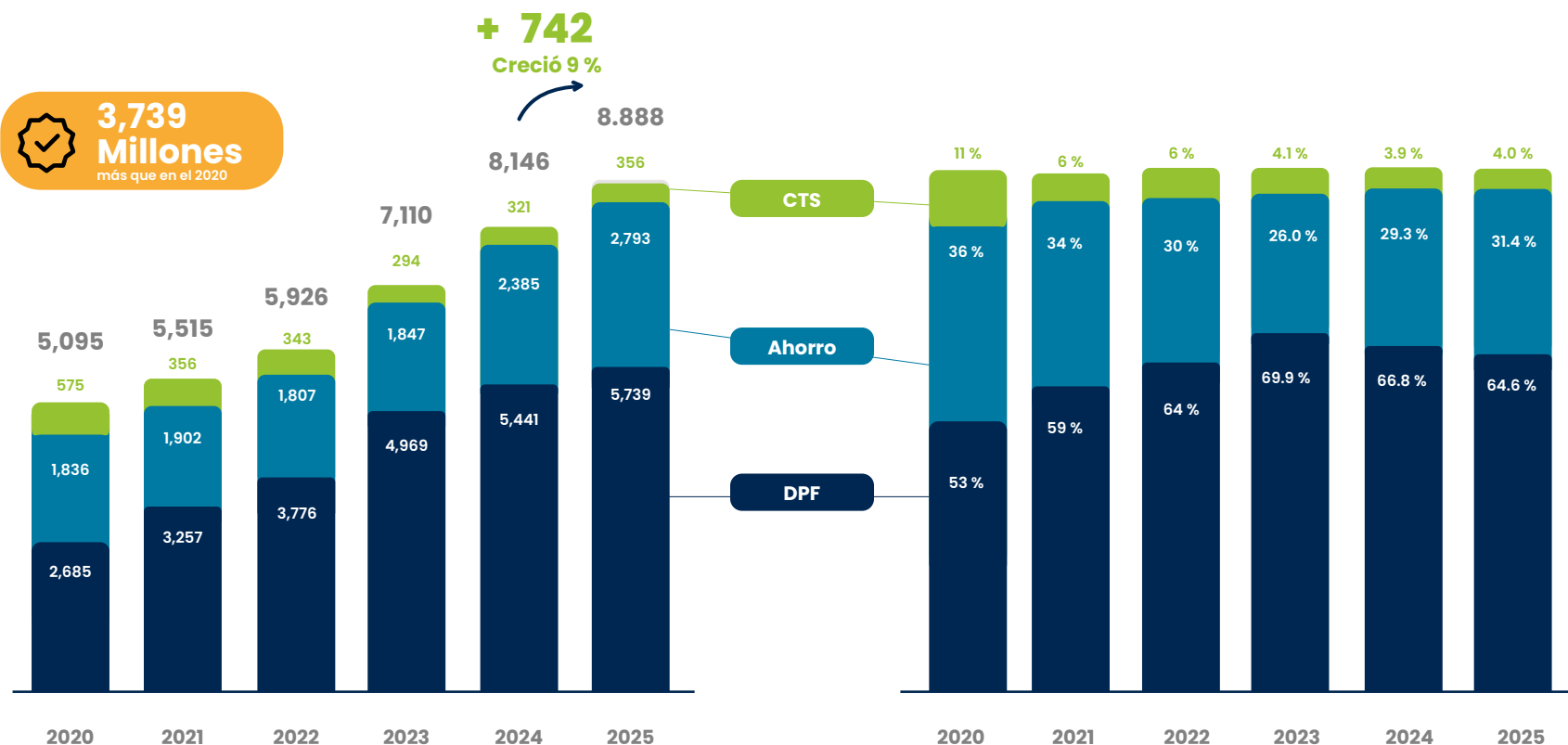
Fuente: SBS



Los depósitos alcanzaron los **S/ 8,888** millones, representando un incremento de **9 %** respecto al 2024

Depósito por tipo (S/ MM)

Estructura de depósitos (Part %)



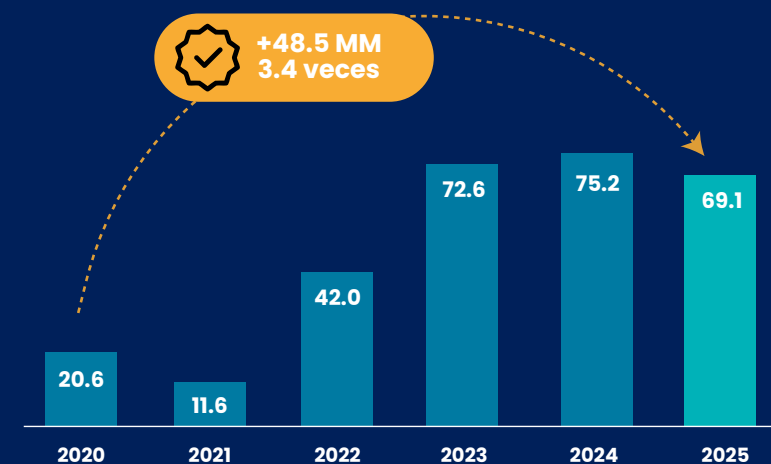
Dentro de la cartera de depósitos, los **DPF** muestran la mayor participación (**64.6 %**)

► Gestión de Tesorería

Ingresos Generados por Tesorería:

En el 2025, los ingresos evidenciaron una leve reducción producto de la disminución de la tasa de referencia en 50 pbs y de un mayor costo por coberturas de fondeo; sin embargo, la diversificación de fuentes permitió mitigar este impacto, destacando el mayor ingreso generado por las operaciones de FX.

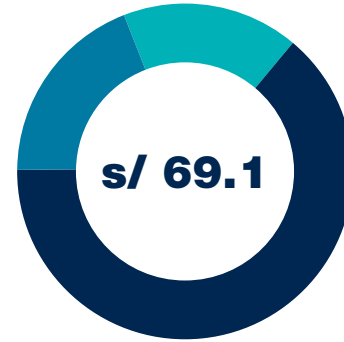
Ingresos de tesorería (MM de S/)



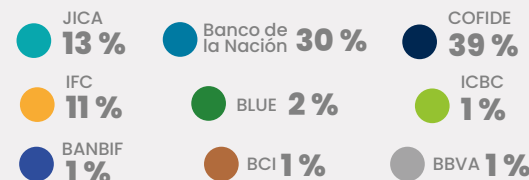
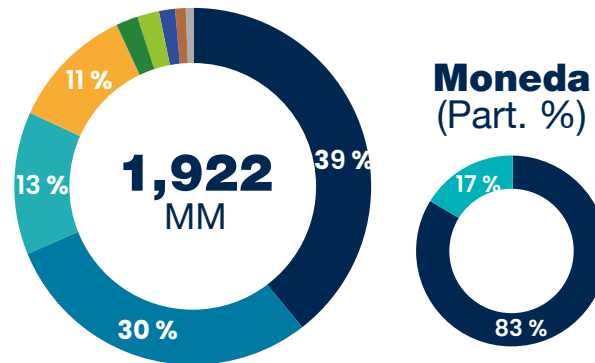


► Estructura de los Ingresos de Tesorería:

El principal activo que genera ingresos en la tesorería son las inversiones en instrumentos de renta fija, concentrando el 64 % de todos los ingresos.



Al cierre del 2025, los **adeudos** alcanzaron los S/ 1,922 millones, de los cuales el **83 %** corresponden a adeudados en moneda nacional y **17 %** en moneda extranjera.



► Los adeudados representan el 17.3 % del fondeo total

Fondeador	Nota	2025
COFIDE	Perú	36%
BANCO DE LA NACIÓN	Perú	26%
JICA	Japón	11%
BID INVEST	Multilateral	10%
IFC	Multilateral	10%
BLUE ORCHARD	Luxemburgo	2%
ICBC	Perú	2%
BANBIF	Perú	1%
TRIPLE JUMP	Países Bajos	1%
BCI	Perú	1%
BBVA	Perú	1%
TOTAL		1,226,253



8.2.3. Métricas de actividad

Tabla 1: Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa (SASB: FN-CB-000.A)

Número y valor de los préstamos por segmento

SEGMENTO	2023		2024		2025	
	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)
a. Personal						
Cuenta corriente	-	-	-	-	-	-
Cuenta de ahorro	1,172,042	6,372,665,575.83	1,286,597	7,284,138,154.54	1,471,598	7,947,251,159.85
b. Pequeña empresa						
Cuenta corriente	-	-	-	-	-	-
Cuenta de ahorro	615,427	795,075,186.31	680,575	920,115,123.70	781,279	1,073,823,181.23

En la tabla 1 de pasivos, se consideró lo siguiente:

- Número: número de productos pasivos (ahorro, CTS y DPF).
- Valor(S/): saldo en soles al cierre de año.

La definición de los segmentos para la tabla 1 fue la siguiente:

- Personal: clientes que cuentan con productos pasivos y no tienen créditos vigentes al cierre de año (solo tienen cuentas pasivas).
- Pequeña empresa: clientes que cuentan con productos pasivos y que tienen créditos vigentes al cierre de año.



Tabla 2: Número y valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas (SASB: FN-CB-000.B)

Número y valor de los préstamos por segmento

SEGMENTO	2023		2024		2025	
	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)
a. Personal	188,240	1,908,251,155.69	193,216	1,908,826,657.37	208,830	2,078,420,974.06
b. Pequeñas empresas	636,324	6,952,651,277.15	690,684	8,019,201,285.49	743,124	9,530,885,530.48
c. Corporativas	938	303,585,040.61	874	442,295,259.89	41	363,285,171.00

Para la tabla 2 de créditos, se consideró:

- Número: número de créditos desembolsados durante el año.
- Valor(S/): monto desembolsado en soles.

Asimismo, la definición de los segmentos para la tabla 1 fue la siguiente:

- a. Personales: consumo e hipotecario.
- b. Pequeñas empresas: microempresa y pequeñas empresas.
- c. Corporativas: medianas empresas, grandes empresas y corporativos.





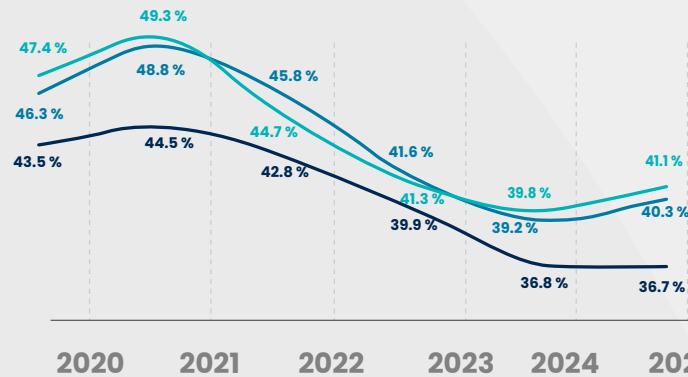
8.2.4. Indicadores financieros

► Indicadores de eficiencia

Caja Arequipa registra un ratio de gasto respecto al ingreso total **más eficiente** que el promedio de IMFs y CMACs, debido a una administración óptima de sus Gastos Operativos.

Gtos. Operat. / Ingresos totales 1

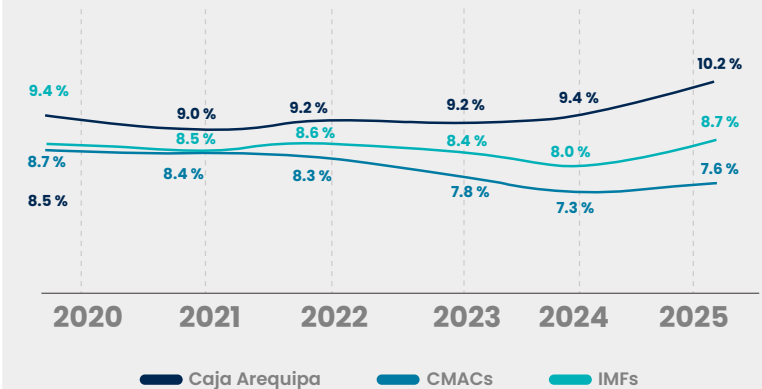
ROA



En el 2025 Caja Arequipa alcanzó un ratio de eficiencia de 7.6 %, que continua siendo más eficiente que el promedio de IMFs y CMACs, por el gran crecimiento de sus colocaciones.

Gtos. Operat. / Cartera promedio 2

ROA



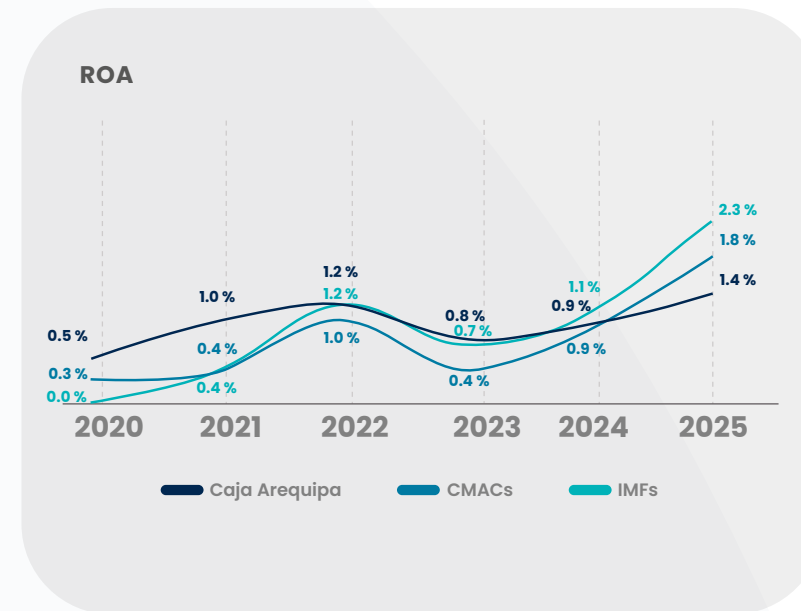
1. Eficiencia Operativa I = Gtos. Operat. / Ingresos Totales 12m
2. Eficiencia Operativa II = Gtos. Operat. / Cartera Promedio 12m
Fuente: SBS



► Indicadores de rentabilidad

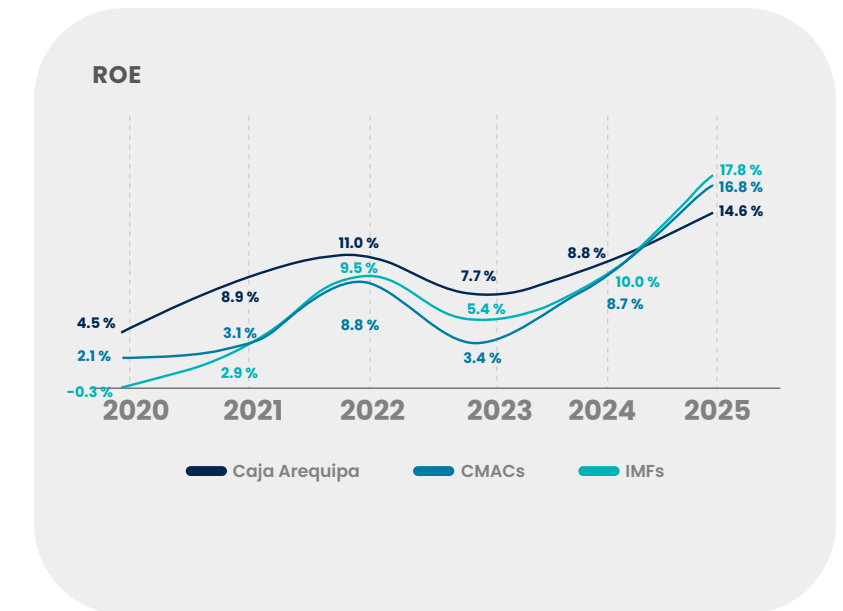
ROA

El ROA alcanzó el 1.4 %, mejora Significativa de +41 pbs respecto a 2024, demostrando que Caja Arequipa mejora sus activos rentables.



ROE

El ROE de 14.6 % evidencia una sólida recuperación y crecimiento sostenido en la rentabilidad, generado mayor valor para los accionistas.





8.3 Estados financieros auditados

Al Accionista y Directores
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.



Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. (en adelante la Caja), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2025, el estado de resultados integrales, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de la Caja al 31 de diciembre de 2025, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones para entidades financieras en Perú.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de la Caja al 31 de diciembre de 2025, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones para entidades financieras en Perú.

Somos independientes a la Caja de conformidad con el *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad* del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Perú, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión.

- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Gerencia, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad interna de la Caja para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestra opinión se basa en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Caja deje de ser un negocio en marcha.

Entre los asuntos comunicados a los encargados del Gobierno Corporativo de la Caja, determinamos los que han sido de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del período actual y son, por consiguiente, el Asunto Clave de la Auditoría. Hemos descrito estos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las leyes o regulaciones aplicables prohíban la revelación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no debería ser comunicado en nuestro informe debido a que cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo podrían superar los beneficios de interés público de tal comunicación.

Lima, Perú

25 de febrero de 2026

Refrendado por:

Eduardo Alejos P. (Socio)
C.P.C. Matrícula N° 29180



► **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.**
Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2025 y de 2024

En miles de soles	Nota	2025	2024
Activo			
Disponible	3	477,594	405,112
Caja		647,523	251,752
Banco Central de Reserva del Perú			
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país		94,108	66,548
Otras disponibilidades		7,028	8,635
		1,226,253	732,047
Inversiones disponibles para la venta	4	981,943	780,343
Inversiones a vencimiento	4	58,899	136,708
Inversiones en asociadas	4	1,427	1,417
Cartera de créditos, neto	5	9,729,019	8,932,908
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	6	272,684	210,547
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	8	70,633	51,788
Otros activos, neto	7	273,303	609,808
Total activo		12,614,161	11,455,566
Riesgos y compromisos contingentes	14	462,958	344,689

En miles de soles	Nota	2025	2024
Pasivo			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	9	8,983,386	8,258,875
Adeudos y obligaciones financieras	10	2,239,461	1,404,444
Otros pasivos	11	211,047	731,275
Total pasivo		11,433,894	10,394,594
Patrimonio	12		
Capital social		80,893	760,873
Capital adicional		183	183
Reserva legal		213,750	198,567
Resultados no realizados		29	127
Resultados acumulados		162,412	101,222
Total patrimonio		1,180,267	1,060,972
Total pasivo y patrimonio		12,614,161	11,455,566
Riesgos y compromisos contingentes	14	462,958	344,689



► **Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.**
Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2025 y de 2024

En miles de soles	Nota	2025	2024
Ingresos por intereses			
Cartera de créditos directos		1,865,290	1,661,703
Disponible	3(c)	12,110	12,064
Inversiones disponibles para la venta	4	37,014	40,441
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		29	1
Intereses por inversiones a vencimiento		3,890	6,271
Ingresos por fondos interbancarios		681	176
Total ingresos por intereses		1,919,014	1,720,656
Gastos por intereses			
Obligaciones con el público		(296,048)	(384,293)
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú		(1,143)	-
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	3(c)	(60,857)	(55,711)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(43,781)	(50,471)
Comisiones y otros cargos por adeudados		(3,283)	(2,082)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(11,862)	(5,097)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(5,049)	(3,836)
Intereses de cuentas por pagar		(1)	(62)
		(422,024)	(501,552)

Margen financiero bruto		1,496,990	1,219,104
Provisiones para créditos directos	5(b)	(555,514)	(428,156)
Margen financiero neto		941,476	790,948
Ingresos por servicios financieros	15	104,170	66,822
Gastos por servicios financieros	15	(73,341)	(69,176)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		972,305	788,594



► Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2025 y de 2024

En miles de soles	Nota	2025	2024
Vienen		972,305	788,594
Resultado por operaciones financieras			
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		130	4
Inversiones disponibles para la venta		2.216	1,221
Derivados de cobertura	7(b)	15,136	983
Diferencia en cambio, neta	23.B.i	(14,347)	861
Otros		6,739	5,236
		9,874	8,305
Margen operacional		982,179	796,899
Gastos de administración			
Gastos de personal y Directorio	16	(458,500)	(404,878)
Gastos por servicios recibidos de terceros	17	(216,070)	(189,115)
Impuestos y contribuciones		(7,674)	(6,634)
		(682,244)	(600,627)
Depreciación y amortización	6 y 7 (d)	(67,479)	(59,113)
Margen operacional neto		232,456	137,159

En miles de soles	Nota	2025	2024
Valuación de activos y provisiones			
Provisión para incobrabilidad de créditos indirectos, neto		(364)	8
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(1,954)	(1,170)
Provisión para bienes realizables, recibidos en pago	7(e)	(677)	(695)
Provisiones por litigios y otros		(554)	(1,077)
		(3,549)	(2,934)
Resultado de operación		228,907	134,225
Otros ingresos	18	16,578	19,414
Otros gastos	18	(15,154)	(11,500)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta		230,331	142,139
Impuesto a la renta	8(a)	(67,919)	(40,917)
Resultado neto del ejercicio		162,412	101,222
Otros resultados integrales			
Ganancia neta no realizada en inversiones disponibles para la venta		(98)	(521)
Resultados integrales del ejercicio		162,314	100,701
Utilidad por acción común básica y diluida (en soles)	19	0.20	0.13
Número de acciones promedio ponderado en circulación (en miles de unidades)		803,893	760,873

Las notas adjuntas de la página 6 a la 79 forman parte de los estados financieros.



► Instrumentos en Circulación 2025

INSTRUMENTO	Código de valor	Moneda	Saldo	Plazo Total	Fecha de emisión	Tasa
Bonos subordinados	PEP13150D015	Soles	57,640,000.00	8 años	18/12/2020	8.03 %
Bonos Subordinados	SMV00005D1A7	Soles	35,000,000.00	7.5 años	15/08/2025	10.19 %
Certificados de Depósitos Negociables	PEP13150Q066	Soles	53,990,457.00	1 año	27/02/2025	4.75 %
Certificados de Depósitos Negociables	PEP13150Q074	Soles	51,902,224.00	1 año	29/04/2025	4.81 %
Certificados de Depósitos Negociables	PEP13150Q082	Soles	53,731,350.00	1 año	24/10/2025	4.69 %

*Durante el año 2025, los instrumentos listados no han sido negociados

En diciembre del año 2025 se realizaron emisiones privadas de los bonos subordinados provenientes del bloque patrimonial de Financiera Credinka (adjudicado a Caja Arequipa en septiembre del 2024), por un total de S/ 40.2 MM.



Capítulo

09

Acerca de esta memoria





9.1 Sobre esta Memoria

Por tercer año consecutivo, ponemos a disposición nuestra Memoria Integrada ASG, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia frente a accionistas y grupos de interés. En ella comunicamos el desempeño en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza de la casa matriz en Arequipa y de nuestras agencias en todo el país, así como los hitos, logros y aprendizajes que marcaron nuestra gestión financiera y no financiera durante el 2025.

Esta Memoria Integrada abarca información desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2025 y ha sido elaborada de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021, los parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) a través del suplemento sectorial para Bancos Comerciales y las acciones con las cuales venimos contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Asimismo, la Memoria integrada incluye los criterios de obligatoriedad establecidos por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y las normativas vigentes para la elaboración de memorias en el Perú. [\(GRI 2-2\)](#) [\(GRI 2-3\)](#) [\(GRI 2-4\)](#)

La información no financiera contenida en esta memoria no ha sido reexpresada ni sometida a procesos de verificación por un auditor externo. No obstante, la información financiera incluida ha sido auditada y verificada por un auditor externo independiente. [\(GRI 2-5\)](#)

Si tuviera alguna consulta sobre este documento, puede contactarse con:
Sostenibilidad@cajaarequipa.pe

Para más información puede visitarnos en: www.cajaarequipa.pe
[\(GRI 2-3\)](#)





9.2 Índice de contenido GRI

Declaración de uso

**GRI 1
Utilizado**

Caja Arequipa ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2025.

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos Generales						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	13				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	187				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	187				
	2-4 Actualización de la información	187				
	2-5 Verificación externa	187				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	15, 71				
	2-7 Empleados	102, 104				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	102, 104				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	23				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	25				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	27				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	27				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27, 29				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	29				
	2-15 Conflictos de intereses	34				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	35				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	28, 29				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28				
	2-19 Políticas de remuneración	30				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	30				



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-21 Ratio de compensación total anual			2-21	Restricciones de confidencialidad	Por confidencialidad
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	59				
	2-23 Compromisos y política	11, 61				
	2-24 Incorporación de los compromisos y política	11, 60				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	34				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	34				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	32				
	2-28 Afiliación a asociaciones	17				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	64				
	2-30 Convenios de negociación colectiva	151				
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	66				
	3-2 Lista de temas materiales	67				
Desempeño económico						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	161				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	161	8, 9			
Gobernanza, ética y anticorrupción						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	36				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	36	16			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	36	16			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	36				
Gestión integral de riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	40				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Gestión Integral de Riesgos	40				



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Cumplimiento regulatorio y rendición de cuentas						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	32				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	32	1, 10, 17			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	32	1, 10, 17			
Inclusión financiera						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	88				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Inclusión financiera	88				
	NO GRI: Educación financiera	144				
Experiencia del cliente y satisfacción						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	48				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Experiencia del cliente y satisfacción	48				
Trabajo decente, desarrollo y atracción del talento						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	102				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	104	5, 8, 10			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	106	3, 5, 8			
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	111	4, 5, 8, 10			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	112	8			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	151	5, 8			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	151	8			
Productos y servicios centrados en el cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	77				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Productos y servicios centrados en el cliente	77				



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Salud y seguridad en el trabajo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	120				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	120	3, 8, 16			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	121	8			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	124	8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	122	8, 16			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	123	8			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	124	3			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	120	8			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	120	8			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	125	3, 8, 16			
Igualdad de oportunidades						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	115				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	115	5, 8			
Ciberseguridad y protección de datos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	47				
oportunidades 2016	NO GRI: Ciberseguridad	47				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	46	16			



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Compromiso con las comunidades y grupos de interés						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	152				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	152	5, 9, 11			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	148				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	148	2, 11			
Ecoeficiencia operativa						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	136				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	140	6, 12			
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	140	6, 12			
	303-5 Consumo de agua	140	6			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	138	3, 6, 11, 12			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	138	3, 6, 8, 11, 12			
	306-3 Residuos generados	138	3, 6, 11, 12, 15			
Gestión del desempeño ambiental						
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	132	7, 8, 12, 13			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	130	3, 12, 13, 14, 15			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	130	3, 12, 13, 14, 15			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	130	3, 12, 13, 14, 15			



9.3 Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Tema	Código SASB	Descripción	Página	Respuesta
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de casos de violación de datos (2) Porcentaje en que hubo compromiso de información de identificación personal (PII) (3) Número de cuentahabientes afectados	45	-
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	45	-
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	96	-
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	96	-
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o subbancarizados	96	-
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	143	-
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis crediticio	162	-
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	-	Mantuvimos el enfoque de cuantificar nuestras emisiones financiadas a través de la metodología de PCAF, fortaleciendo la medición y transparencia de las emisiones de GEI asociadas a nuestra cartera de créditos e inversiones, y avanzando en la alineación de nuestra estrategia climática con los objetivos del Acuerdo de París.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta (gross exposure) para cada industria por tipo de activo		
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas.		
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas		



Tema	Código SASB	Descripción	Pagina	Respuesta
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	36	
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	36	
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	-	No aplica por ser un índice de riesgo sistémico de EE. UU. del cual no participamos, y nuestro contexto operativo y regulatorio es distinto.
GRI 207: Fiscalidad 2019	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia corporativa de largo plazo y otras actividades de negocio	40	
Métricas de la actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b)pequeña empresa	177	
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	-	





9.4 Índice de indicadores DEGS

Nro.	Tema	Subtema	Página
DIMENSIÓN GOBERNANZA			
DEGS 1.1.1	Buen Gobierno Corporativo	Derechos de propiedad	25
DEGS 1.1.2		Existencia del Órgano de Gobierno o equivalente	23
DEGS 1.1.3		Funcionalidad y evaluación del Órgano de Gobierno o equivalente	27, 28
DEGS 1.1.4		Comités especiales	29
DEGS 1.1.5		Política de divulgación	57
DEGS 1.1.6		Política de transparencia	57
DEGS 1.2.1	Estrategia de sostenibilidad	Política de sostenibilidad	60
DEGS 1.2.2		Plan de sostenibilidad	60
DEGS 1.2.3		Informe de sostenibilidad	60
DEGS 1.3.1	Ética e Integridad	Código de ética	33
DEGS 1.3.2		Capacitaciones sobre el Código de ética o conducta	36, 37
DEGS 1.3.3		Canales de consultas y denuncias	34
DEGS 1.3.4		Denuncias realizadas al canal ético	34
DEGS 1.4.1	Influencia política	Contribuciones políticas financieras o en especie	32
DEGS 1.5.1	Estrategia fiscal	Tasa efectiva anual del impuesto a la renta	32



Nro.	Tema	Subtema	Página
DIMENSIÓN MODELO DE NEGOCIO E INNOVACIÓN			
DEGS 2.1.1	Cadena de suministros responsable	Código de conducta para proveedores	72
DEGS 2.1.2		Segmentación de proveedores	72
DEGS 2.1.3		Evaluación e identificación de riesgo ASG a proveedores	76
DEGS 2.2.1	Desarrollo del producto y/o servicio	Productos o servicios enfocados en ASG	88
DIMENSIÓN GESTIÓN AMBIENTAL			
DEGS 3.1.1	Cadena de suministros responsable	Política Ambiental	60
DEGS 3.1.2		Denuncias ambientales	129
DEGS 3.2.1	Desarrollo del producto y/o servicio	Emisiones de gases invernadero (Alcance 1)	130
DEGS 3.2.2		Emisiones de gases invernadero (Alcance 2)	130
DEGS 3.2.3		Emisiones de gases invernadero (Alcance 3)	130
DEGS 3.2.4		Consumo de energía	132
DEGS 3.2.5		Gestión de residuos totales	138
DEGS 3.2.6		Consumo de agua	140
DEGS 3.3.1	Estrategia de clima	Gobernanza del clima	129
DEGS 3.3.2		Compromiso cero emisiones	130
DEGS 3.4.1	Biodiversidad	Compromisos de biodiversidad	135



Nro.	Tema	Subtema	Página
DIMENSIÓN SOCIAL			
DEGS 4.1.1	Prácticas Laborales y Trabajo Decente	Condiciones laborales y términos de empleo para colaboradores	102, 107
DEGS 4.1.2		Evaluaciones de las condiciones laborales	105, 121
DEGS 4.1.3		Programa de beneficios para los colaboradores	106
DEGS 4.1.4		Rotación de empleados	107
DEGS 4.1.5		Tasa de rotación de empleados	107
DEGS 4.1.6		Apreciación del desempeño individual	109
DEGS 4.1.7		Clima laboral	105
DEGS 4.2.1	Diversidad e Inclusión	Compromisos con la diversidad, equidad e inclusión	115
DEGS 4.2.2		Diversidad de género	116
DEGS 4.3.1	Derechos Humanos	Compromisos de Derechos Humanos	151
DEGS 4.3.2		Gobernanza en Derechos Humanos	151
DEGS 4.3.3		Formación en Derechos Humanos	151
DEGS 4.3.4		Mecanismos de reclamación relacionados a Derechos Humanos	34
DEGS 4.3.5		Protocolo de acoso y violencia laboral	151
DEGS 4.3.6		Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	151
DEGS 4.3.7		Reporte de riesgos y controles	151
DEGS 4.4.1	Desarrollo del Capital Humano	Capacitación y desarrollo profesional	111
DEGS 4.4.2		Mentoring y coaching	112
DEGS 4.5.1	Salud y seguridad ocupacional	Accidentes fatales	120, 125
DEGS 4.5.2		Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)	125, 126
DEGS 4.5.3		Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR)	125, 126
DEGS 4.6.1	Comunidades Locales	Costos monetarios y no monetarios de la estrategia de inversión social	144, 152



Contacto

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S. A. (GRI 2-22)
- Dirección oficina principal: calle La Merced 106, Arequipa - Perú, Arequipa, Arequipa + 51, PE
- Central telefónica: (51) (54) 380670 / 0800-20222
- Página web: <http://www.cajaarequipa.pe/>
- Contacto de sostenibilidad: sostenibilidad@cajaarequipa.pe (GRI 2-1) (GRI 2-3)