

# REPORTE ANUAL 2019





# REPORTE ANUAL 2019



## Declaración de responsabilidad

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITOS DE AREQUIPA S.A, durante el año 2019.

Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



CÉSAR AUGUSTO ARRIAGA PACHECO



RAMIRO POSTIGO CASTRO



WILBER ELOY DONGO DÍAZ

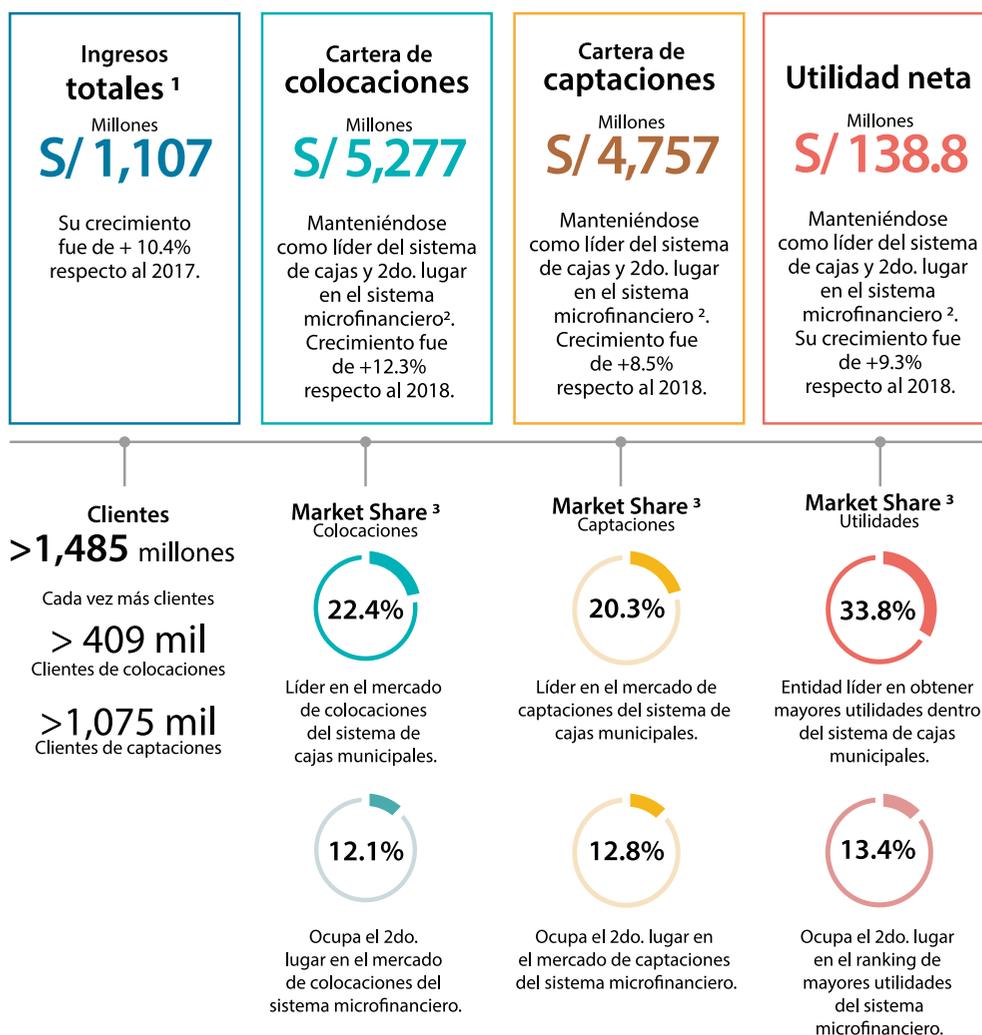


MARCO ANTONIO LÚCAR BERNINZON

## Indicadores de Gestión 2019

Durante el 2019, Caja Arequipa mantuvo el liderazgo en el sistema de Cajas Municipales con el primer lugar tanto a nivel de captaciones como de colocaciones. Asimismo, ocupó el segundo lugar del sistema microfinanciero del país.

Los resultados alcanzados demuestran el claro enfoque en ser el líder en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes en la industria de microfinanzas a nivel nacional.



1/ Considera ingresos financieros + ingresos por servicios financieros + venta de cartera + otros ingresos.

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

3/ Participación de mercado diciembre 2019.

# Indicadores de gestión 2019

Continuación

Indicadores	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Rentabilidad</b>					
Utilidad neta (S/. millones)	90.7	102.7	106.1	127.0	138.7
Retorno sobre patrimonio promedio (%)	20.0	19.3	18.2	19.5	19.1
Retorno sobre activo promedio (%)	2.3	2.3	2.2	2.4	2.4
<b>Ratios operativos (%)</b>					
Gastos operativos sobre ingresos totales	45.4	48.4	46.8	45.2	43.8
Gastos operativos sobre cartera promedio	10.1	10.5	10.1	9.9	9.4
<b>Balance (fin de período, en S/ millones)</b>					
Activos	4,399	4,626	5,059	5,495	6,207
Colocaciones netas	2,919	3,415	3,851	4,317	4,858
Depósitos	3,334	3,646	3,973	4,883	4,660
Patrimonio neto	493	559	617	696	781
<b>Calidad de cartera (%)</b>					
Índice de morosidad	5.3	4.4	4.3	4.6	4.7
Provisiones sobre cartera vencida	179.0	183.8	177.7	174.0	163.9
Ratio de cartera crítica	8.5	6.9	6.6	6.9	6.9
Mora global <sup>1/</sup>	10.5	8.8	8.9	9.1	9.3
<b>Otros datos</b>					
Número de empleados	3,356	3,560	3,779	3,861	4,183
Número de oficinas <sup>2/</sup>	128	135	151	161	180
Tipo de cambio (S/. por dólar)	3.41	3.36	3.24	3.37	3.31

Fuente: SBS

1/ Mora global= (Cartera atrasada +Cartera refinanciada +Castigos anualizados) / Cartera total.

2/Considera oficinas compartidas con Banco de la Nación.

# CARTA DEL PRESIDENTE

Con mucho agrado, en nombre del directorio que me honro en presidir, la Gerencia Mancomunada y todo nuestro equipo de colaboradores, presentamos los resultados de nuestra gestión, que nos llenan de orgullo y satisfacción, al haber alcanzado cifras y ratios históricos, que demuestran el alto nivel profesional y vasta experiencia con los que cuenta Caja Arequipa y que, finalmente, repercute directamente en beneficio y desarrollo de nuestros clientes, “los emprendedores” del Perú.

Nuestra preocupación principal ha sido no alejarnos de los objetivos de inclusión y soporte financiero para miles de microempresarios cuya dinámica empresarial tiene un impacto enorme en nuestro desarrollo.

El 2019 ha sido un año de cambios, de acontecimientos relacionados con la conducción del Perú que han remecido a todo el país y que han contribuido a lograr el menor crecimiento económico en una década. El crecimiento de sólo 2.3% de este año se debe principalmente a factores como la caída de la demanda externa y el descenso en la producción minera. Pese a esta situación, el sistema de microfinanzas logró un crecimiento del 10% con respecto a diciembre del 2018.

Durante el 2019 superamos los cinco mil millones en colocaciones, la primera caja municipal en lograr este hito. Pero la reflexión más importante de esta cifra es que son recursos que están en manos de cientos de miles de clientes que vienen cumpliendo sus sueños, cuidando sus familias, generando empleo y contribuyendo con el crecimiento del país. La confianza y solidez de nuestra institución se ven reflejadas en los más de 4 mil setecientos millones en saldo de captaciones al 31 de diciembre del 2019. Más de un millón de clientes de ahorros confían en nosotros.

También es notable que, al cierre del 2019, Caja Arequipa ha logrado un nivel de utilidades récord para el sector de Cajas Municipales, que supera los 138 millones de soles. Este monto será empleado directamente en generar más bienestar a nuestro país, ya sea a través de reinversión en Caja Arequipa y en obras públicas realizadas por la Municipalidad Provincial de Arequipa.

Aunque estos datos son importantes para establecer la solidez y relevancia de la Caja Arequipa en el sistema financiero, hay uno que termina de dibujar el papel de nuestra institución; y es que más del 65% de los créditos que hemos otorgado el 2019 se han entregado a la pequeña y microempresa, lo que muestra que seguimos enfocados en nuestros objetivos originales de apoyar a “emprendedores”, que tienen en su mano el desarrollo integral del país.

Caja Arequipa, que tiene presencia en todos los departamentos del Perú, inició hace algunos años su proceso de transformación digital, el mismo que durante el 2019 ha tenido importantes avances, tanto en la ejecución de procesos internos como en servicios de soporte al cliente y productos enteramente digitales. En este sentido, Caja Arequipa viene también liderando el sistema en estos importantes aspectos. Nuestro laboratorio de innovación, CAJALAB, es el centro de un flujo permanente de productos, procesos y métodos que nos han ayudado a ser una organización más moderna y eficaz.



Al cierre de este año, nuestros clientes han tenido a su disposición 180 oficinas a lo largo del territorio nacional (152 propias y 28 compartidas con el Banco de la Nación), adicionalmente, la red de canales alternativos, que está en proceso de desarrollo permanente, ha alcanzado 210 ATMs propios, más de 1260 agentes corresponsales a nivel nacional, sumándose además los puntos de las redes Kasnet y Unicard, que en conjunto significan más de 9,600 puntos de atención. Podemos mencionar también la red asociada de recaudación compuesta por más de 4750 puntos. Paralelamente, se ha incrementado el uso de nuestros canales digitales, incluido nuestro aplicativo Caja Arequipa Móvil. La preferencia y fidelidad de nuestros clientes es el principal reconocimiento a una labor que considero muy valiosa; entre los años 2014 y 2019 hemos incorporado más de 150 mil clientes con créditos vigentes. En promedio

en este último año, en cada mes se desembolsa más de 500 millones de soles y se atiende a más de 50 mil clientes; mientras que, en el rubro de ahorros, desde el año 2015 tenemos 30 mil nuevos clientes. Nuestro objetivo de inclusión financiera y social se viene cumpliendo cada año.

Los niveles de desarrollo y eficiencia alcanzados solo son posibles con un equipo de profesionales dedicado y motivado. Caja Arequipa es una relevante fuente de empleo y su personal, compuesto por 4183 colaboradores, 8% más que el año anterior, la convierte en uno de los empleadores más importantes del sector microfinanciero del país y un referente en las localidades donde operamos.

Consideramos que el papel de Caja Arequipa va más allá de los ámbitos relacionados a nuestros productos y servicios, por lo que durante el 2019 hemos continuado con el programa de Responsabilidad Social, que ha permitido llegar directamente a muchas personas e instituciones con apoyo significativo, ya sea en campos como el de la educación financiera, a través de los convenios que mantenemos con instituciones educativas, como también con aportes a entidades de servicio público y la respuesta inmediata por emergencias a comunidades afectadas por eventos climatológicos.

Fruto de todo ello, durante el 2019 hemos recibido reconocimientos importantes que resaltan nuestro desempeño en aspectos como Gestión del Talento, Reputación Corporativa y Responsabilidad Social, que nos sitúan en los mejores lugares, entre las cajas municipales, de los rankings de las empresas especializadas en la evaluación a las empresas más grandes del Perú.

De cara al mañana, continuaremos con el desarrollo de los proyectos estratégicos que nos hemos trazado, como el de fortalecimiento patrimonial, con la consecución de un socio estratégicamente



gico que nos ayude a consolidar nuestro crecimiento y alcance nacional, proyecto que durante los dos últimos años hemos venido trabajando y que estamos seguros el próximo ejercicio lo culminaremos. Asimismo, el proyecto de cultura seguirá avanzando, permitiendo de manera transversal a toda la organización, trabajar con una mirada puesta en la persona y sus relaciones, como uno de los principales ejes de nuestra institución. Este proyecto está engarzado directamente con el de transformación digital y el de experiencia del cliente, que nos pondrá a la vanguardia de las microfinanzas en el país y que, finalmente, redundará en beneficio de nuestros clientes, los microempresarios, a lo largo de nuestra patria.

Deseo enviar un agradecimiento muy especial a nuestros clientes, quienes son nuestra razón de ser, a la Gerencia Mancomunada y a todo nuestro personal por los logros alcanzados que hacen cada día más fuerte y grande a nuestra querida CAJA AREQUIPA.

**CÉSAR AUGUSTO ARRIAGA PACHECO**

Presidente del Directorio  
de Caja Arequipa





# ÍNDICE



CAPÍTULO I  
NUESTRA CAJA  
PAG. 10

---



CAPÍTULO II  
ENTORNO ECONÓMICO  
PAG. 20

---



CAPÍTULO III  
GESTIÓN DEL AÑO 2018  
PAG. 30

---



CAPÍTULO IV  
EXPERIENCIA DEL CLIENTE  
Y CULTURA DE SERVICIO  
PAG. 56

---



CAPÍTULO V  
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y  
ACTIVIDADES CON LA COMUNIDAD  
PAG. 69

---



CAPÍTULO VI  
ESTADOS FINANCIEROS  
PAG. 81

---



# NUESTRA CAJA

CAPÍTULO  
**01**

# DIRECTORIO

**CÉSAR AUGUSTO  
ARRIAGA PACHECO**  
Presidente del Directorio.  
Representante del Clero  
Desde el 11 de noviembre de 2008.



**JOSÉ VLADIMIR  
MÁLAGA MÁLAGA**  
Vicepresidente del Directorio  
Representante de la Municipalidad  
Provincial de Arequipa (Mayoría)  
Desde el 05 de agosto de 2013.

**JAVIER SÁNCHEZ GRIÑÁN**  
Director  
Representante de la Corporación Financiera  
de Desarrollo S.A. (COFIDE).  
Desde el 01 de marzo de 2019.



**DIEGO MUÑOZ-NÁJAR  
RODRIGO**  
Director  
Representante de la Cámara  
de Comercio e Industria de Arequipa.  
Desde el 01 de junio de 2010.





**JAVIER SANTIAGO  
TORRES ÁLVAREZ**

Director  
Representante de la Municipalidad Provincial  
de Arequipa (Minoría)  
Desde el 20 de mayo de 2016 al 17 de marzo de 2017  
**Desde el 06 de abril de 2018.**

---

**JOSÉ ALEJANDRO  
SUÁREZ ZANABRIA**

Director  
Representante de la Municipalidad Provincial  
de Arequipa (Mayoría)  
Desde el 06 de abril de 2018.



**FÉLIX ALFREDO  
CRUZ SUNI**

Director  
Representante de los Pequeños  
Comerciantes o Productores  
Desde el 22 de agosto de 2016.

---



## Gerencia Mancomunada

**RAMIRO  
POSTIGO CASTRO**

Gerente Central de Finanzas y Planeamiento.  
Desde el 07 de octubre de 2014.



**WILBER ELOY  
DONGO DÍAZ**

Gerente Central de Negocios.  
Desde 16 de febrero de 2015.



**MARCO  
LÚCAR BÉRNINZON**

Gerente Central de  
Administración y Operaciones.  
Desde el 16 de julio de 2018.



## Gerencias de Línea

### **MIRYAN ISABEL FARFÁN MUJICA**

Gerenta de Desarrollo Comercial

### **LUIS ALBERTO GALLEGOS ALMONTE**

Encargado Gerente de Créditos

### **VÍCTOR RICARDO CANTA TERREROS**

Gerente de Administración

### **JORGE LUIS OBANDO VALENCIA**

Gerente de Tecnologías de Información

### **SARA YLYANA RAMIREZ ALVA**

Desde el 18 noviembre 2019

Gerenta de Auditoría

### **JAVIER DANIEL VISSO ALARCÓN**

Gerente de Operaciones y Canales

### **ROSSANA LIDIA CHASSELOUP LÓPEZ**

Desde el 20 junio de 2019

Gerenta Legal

### **WALTER MANUEL ALCÁNTARA VILLANUEVA**

Desde el 08 de agosto de 2019

Gerente de Contabilidad y Tributaria

### **DONALD OLORTEGUI CUEVA**

Desde el 01 de octubre de 2019

Gerente de Canales Alternativos

### **JUAN JOSÉ QUIRÓZ BARCO**

Hasta el 30 de noviembre de 2019

### **ZOILA ALVAREZ HUAMANI**

Desde el 06 de noviembre de 2019

Gerenta de Control Gestión y Excelencia Operacional

### **JOSÉ FRANCISCO CORNEJO ARAGON**

Encargado desde el 22 de octubre de 2018

Gerente de Estrategias de Negocios desde el 01 diciembre de 2019

### **CARLOS PAVEL GONZALEZ LESCANO**

Gerente de Desarrollo Humano

### **MANUEL GUSTAVO**

### **CHACALTANA CORTEZ**

Gerente de Finanzas

### **MARÍA ESTHER NINAVILCA PANIURA**

Gerenta de Riesgos

# Perfil de la empresa

## Nacimiento de Caja Arequipa

Caja Arequipa se constituyó como asociación sin fines de lucro por Resolución Municipal N° 1529 del 15 de julio de 1985 al amparo del Decreto Ley N° 23039. Su único accionista desde su constitución es el Municipio Provincial de Arequipa.

Su funcionamiento fue autorizado por Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 042-86 del 23 de enero de 1986, la misma que le confiere como ámbito geográfico de acción las provincias del departamento de Arequipa, además de comprender todo el territorio nacional.

Caja Arequipa es una empresa especializada en la microintermediación financiera, inició operaciones el 10 de marzo de 1986 con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no contaban con acceso financiero a la banca tradicional, siendo su primer local la Agencia Selva Alegre, con dirección Mariscal Benavides 101-Cercado.

## Objeto social

Captar recursos del público, teniendo especialidad en realizar operaciones de financiamiento preferentemente a las micro y pequeñas empresas, realizar las operaciones que se describen en el Decreto Supremo 157-90-EF, así como todas aquellas operaciones que le permite la Ley 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

## Datos de contacto

Nuestra sede principal:  
Calle La Merced N° 106, Arequipa, Perú.  
Teléfonos: (51) (54) 380670 / Perú 054 - 380670  
Email: [informes@cajaarequipa.pe](mailto:informes@cajaarequipa.pe).  
Página web: [www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)

## Capital social

El capital autorizado, suscrito y pagado de Caja Arequipa al 31 de diciembre asciende a S/ 506,773,087 representado por 506,773,087 acciones comunes de un valor nominal de S/1.00 cada una.

## Estructura accionaria

La Municipalidad Provincial de Arequipa es nuestro único accionista con el 100% de participación de las acciones.

Accionista	Participación	Sede
Municipalidad Provincial de Arequipa	100%	Arequipa - Perú

## Misión

Incrementar la inclusión financiera de personas y empresarios del Perú, brindando una experiencia cercana y efectiva.

## Visión

Liderar la transformación de la industria microfinanciera, centrados en el cliente y apalancados en las capacidades de nuestros colaboradores y en las tecnologías digitales.

## NUESTROS VALORES

### Integridad

Generamos confianza y actuamos de manera coherente con nuestros principios éticos, reglamentos internos y valores organizacionales.

### Colaboración

Trabajamos de forma coordinada complementando habilidades y conocimientos para alcanzar objetivos compartidos, dando crédito a los demás por sus contribuciones y logros.

### Eficacia

Cumplimos con los objetivos propuestos de manera consistente aún bajo circunstancias difíciles, alcanzando los resultados esperados.

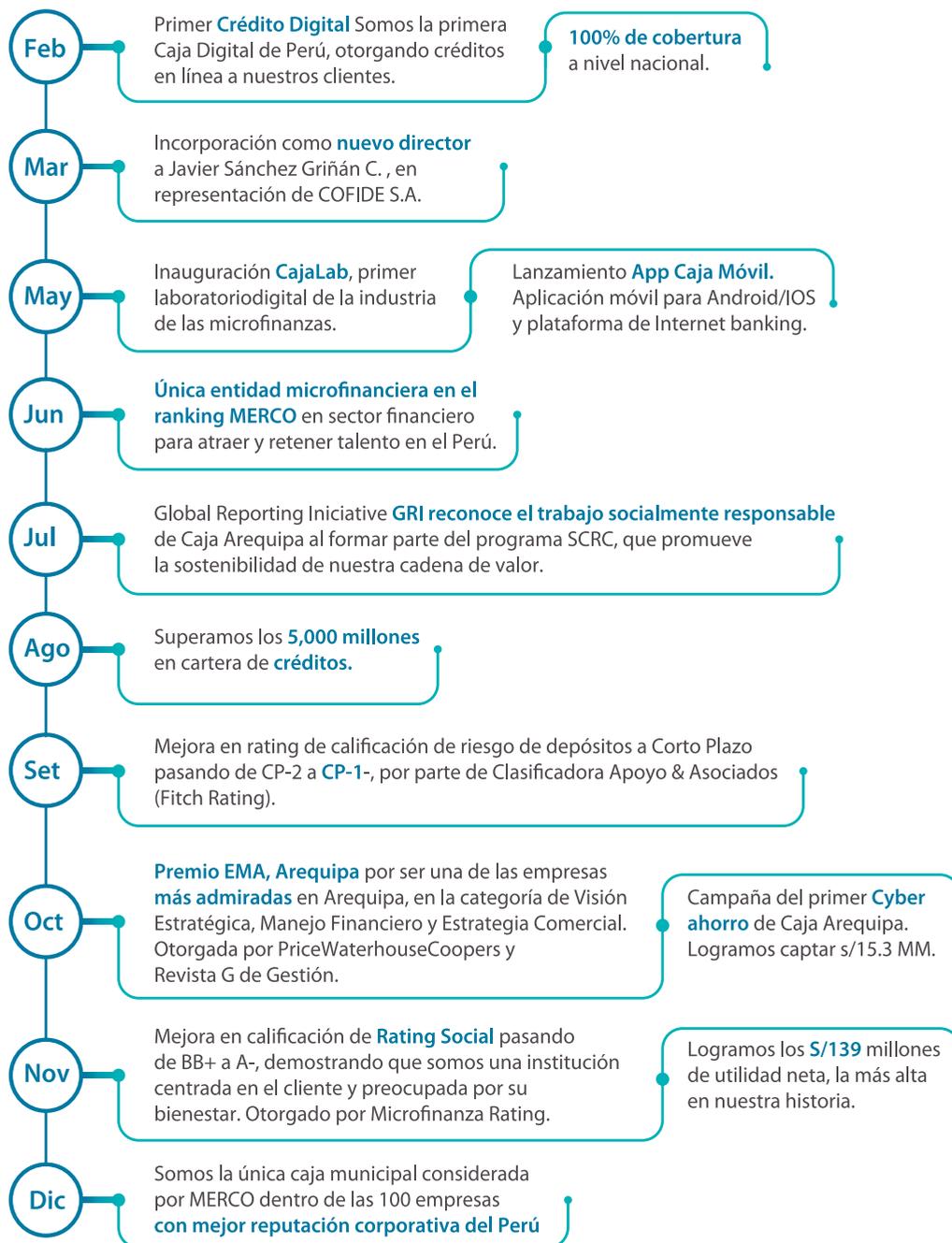
### Servicio

Cultivamos relaciones sólidas y de largo plazo con nuestros clientes, logrando superar sus expectativas dando lo mejor de nosotros.



Fuente: Elaboración propia.

# Hechos de importancia



Fuente: Elaboración propia.

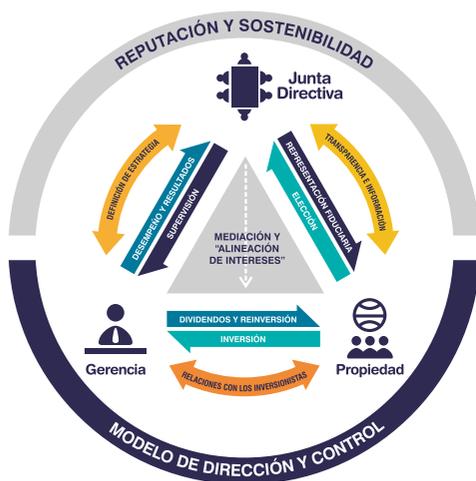
## Comité de buen gobierno corporativo

Con fecha 10 de febrero de 2015, el Directorio constituyó el Comité de Buen Gobierno Corporativo como soporte al Directorio en su función de velar y garantizar por un adecuado cumplimiento de los principios y la aplicación de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo en Caja Arequipa. Este Comité está conformado por tres (3) directores, uno (1) de los cuales preside el Comité y la Gerencia Mancomunada.

## Mejores prácticas de gobierno corporativo

Contamos con un Marco de Buen Gobierno Corporativo que nos permite garantizar una gestión responsable y ética y en el cual se plasma el compromiso con nuestro accionista y otros grupos de interés; promoviendo el más alto nivel de desempeño del Directorio y la Gerencia dentro de un contexto de transparencia informativa y un adecuado gobierno y control interno.

Asimismo, se tiene un Código de Ética acorde a las necesidades de crecimiento y entorno de responsabilidad social empresarial de Caja Arequipa; y además con canal de denuncias éticas. Caja Arequipa también cuenta con una reglamentación, dentro de su Código de Ética y Reglamento del Directorio, sobre conflictos de intereses, así como con políticas y normas internas aplicables a todos los colaboradores y Directorio; lo cual permite gestionar un gobierno corporativo transparente e inclusivo.



Caja Arequipa es además miembro de la Alianza Global para la Banca basada en Valores (GABV) desde el 2016, alianza internacional conformada por 60 Instituciones Financieras de los 5 continentes, orientadas a objetivos de triple resultado (económicos, sociales y medioambientales) en torno a una gestión ética y transparente de la banca. Todas las instituciones financieras miembros de la GABV cumplen los seis principios de la banca ética y sostenible. Estos principios muestran cómo las instituciones financieras basadas en valores se diferencian de las demás, especialmente de aquellos bancos cuyo objetivo principal consiste en generar beneficios financieros.



# ENTORNO ECONÓMICO

CAPÍTULO  
**02**

## 2.1 Producto Bruto Interno



Al finalizar el 2019, la economía peruana creció en 2.3%, debido a:

- La manufactura no primaria creció en 0.8% por la mayor producción de bienes de capital y bienes de consumo masivo (bebidas alcohólicas, jugos, productos lácteos).
- La manufactura primaria se redujo en 5.5% por menor producción de harina y aceite de anchoveta, y de refinación de cobre y petróleo.
- El sector agropecuario creció en 2.8% en 2019 impulsado por el dinamismo de la agroexportación de arándanos, cacao, palta y mango y de la actividad avícola.
- La pesca se redujo en 18.6% debido a menor disponibilidad de anchoveta.
- El sector Construcción creció en un 2.9% impulsado por la inversión privada y pública.
- El sector Hidrocarburos creció en 5.1% impulsado por la producción del lote 95 y recuperación del lote 192.
- La minería obtuvo un -1.3%, sustentado por menores resultados de Barrick y Buenaventura (oro) y menores leyes de Antamina (zinc).

## 2.2 PBI por gasto, variación %

CONCEPTO	2018	2019
<b>Demanda interna</b>	<b>4.2</b>	<b>2.5</b>
Consumo privado	3.8	3.0
Consumo público	0.8	2.0
Inversión privada	4.2	4.2
Inversión pública	6.8	-0.5
<b>Demanda externa</b>		
Exportaciones	2.7	2.1
Importaciones	3.2	0.5
<b>PBI</b>	<b>4.0</b>	<b>2.3</b>

Fuente: BCRP.

Analizando el PBI desde el punto de vista de la Demanda, refleja que los motores de la economía fueron la inversión privada y consumo privado con crecimientos del 4.2% y del 3.0% respectivamente.

Asimismo, el crecimiento fue menor al del año anterior debido a menores exportaciones de mineras y pesqueras, así como choques de oferta y caída de la inversión pública y desaceleración del consumo privado.

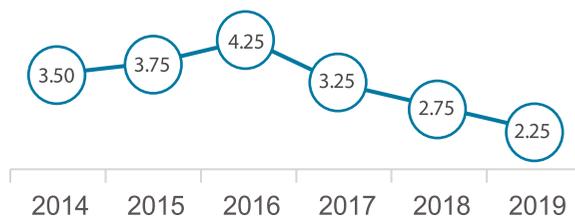
### 2.3 Inflación (%)



Fuente: BCRP

La inflación en el 2019 descendió a 1.9% con respecto al año anterior, tanto la inflación como las expectativas de inflación se mantuvieron dentro del rango meta fijado por el BCRP.

### 2.4 Tasa de referencia (%)



Fuente: BCRP

El BCRP redujo la tasa de referencia a 2.25% en noviembre, la cual es compatible con una política monetaria expansiva en un contexto en el cual la inflación se mantuvo en niveles del 1.9%.

## 2.5 Tipo de cambio (sol/dólar americano)



El tipo de cambio cerró el 2019 en 3.37, representando una depreciación de 0.11% frente al resultado del 2018 de 3.37.

## 2.6 Perspectivas en el mundo

Para el 2019 se esperaba que el Perú crezca 3.8% por recuperación de las exportaciones debido a la reversión de los choques de oferta que afectaron los sectores primarios y entrada de operación de las nuevas minas, así como un mayor impulso de la inversión pública.

Proyectos Inversión Privada 2019 - 2020 (Miles de Millones de US\$)	Total Inversión	Número de Proyectos
Minería	8.3	27
Hidrocarburos	1.6	15
Energía	1.0	9
Industria	0.3	7
Infraestructura	3.7	20
Otros Sectores	2.4	49
<b>TOTAL</b>	<b>17.</b>	<b>115</b>

Fuente: Reporte de Inflación diciembre 2018.

Adicionalmente se estima que para el 2020 la inversión pública crezca un 6%, mayor al del 2019, debido a que se espera una mayor ejecución de inversión por parte de los gobiernos regionales y locales.

## Perspectivas de crecimiento en el mundo

(Variación anual %)

	2018	2019	PROYECCIONES	
			2020	2021
<b>Producción Mundial</b>	<b>3.6</b>	<b>2.9</b>	<b>3.3</b>	<b>3.4</b>
<b>Economías Avanzadas</b>	<b>2.2</b>	<b>1.7</b>	<b>1.6</b>	<b>1.6</b>
Estados Unidos	2.9	2.3	2.0	1.7
Zona Euro	1.9	1.2	1.3	1.4
Alemania	1.5	0.5	1.1	1.4
Francia	1.7	1.3	1.3	1.3
Italia	0.8	0.2	0.5	0.7
España	2.4	2.0	1.6	1.6
Japón	0.3	1.0	0.7	0.5
Reino Unido	1.3	1.3	1.4	1.5
Canadá	1.9	1.5	1.8	1.8
Otras Economías Avanzadas	2.6	1.5	1.9	2.4

Fuente: FMI, Perspectivas económicas Las Américas abril 2020.

Para el 2020 y 2021 se proyecta que el crecimiento del PBI mundial sea de 3.3% y 3.4%, respectivamente, mayor al crecimiento de 2.9% del 2019, ya que se estima una recuperación de la actividad manufacturera y el comercio internacional gracias a las políticas monetarias expansivas optadas por algunos países a inicios de año (como China, Corea, EEUU, Turquía, Perú, etc.) y por noticias favorables acerca de la negociación entre EEUU y China

## 2.7 Sistema financiero y microfinanciero

El sistema financiero peruano, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, está conformado por 56 Instituciones.

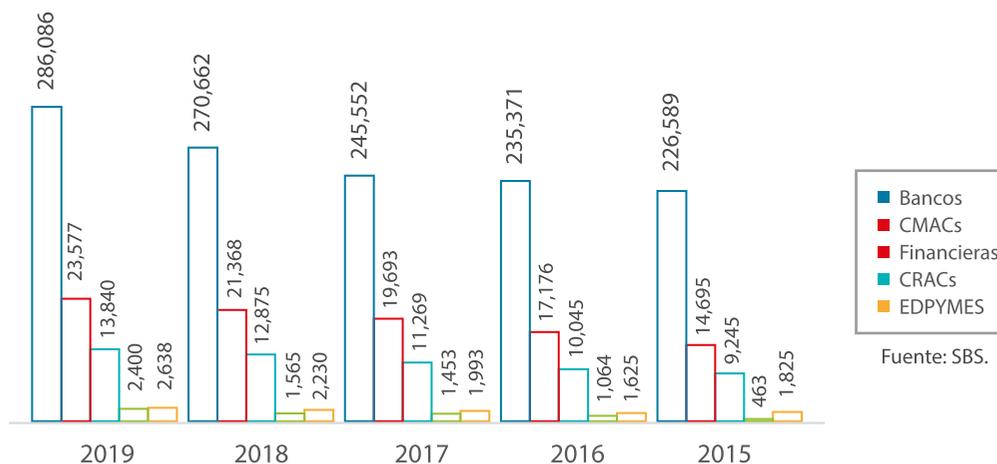
Tipo Institución Financiera	N° Empresas	Part . %
Banca Múltiple	15	27 %
Empresas Financieras	10	18 %
Inst. Financieras no Bancarias	2	50 %
Cajas municipales (CM)	12	21 %
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	7	13 %
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (EDPYME)	9	16 %
Empresas de Arrendamiento Financiero	1	2 %
Banco de la Nación	1	2 %
Banco Agropecuario (Agrobanco)	1	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>100%</b>

Fuente: SBS - Elaboración: Propia

Del total de instituciones, el 27% (15 entidades) se concentra en Banca Múltiple, 18% (10 entidades) corresponde a Empresas Financieras, 21% a Cajas Municipales (incluye Caja Metropolitana de Crédito Lima), 13% corresponde a Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, 16% a Entidades del Desarrollo de la Pequeña y Microempresa, 2% a Empresas de Arrendamiento Financiero y adicional a lo detallado se encuentra el Banco de la Nación y Agrobanco.

## Evolución de créditos directos del sistema financiero

(Millones de Nuevos Soles)

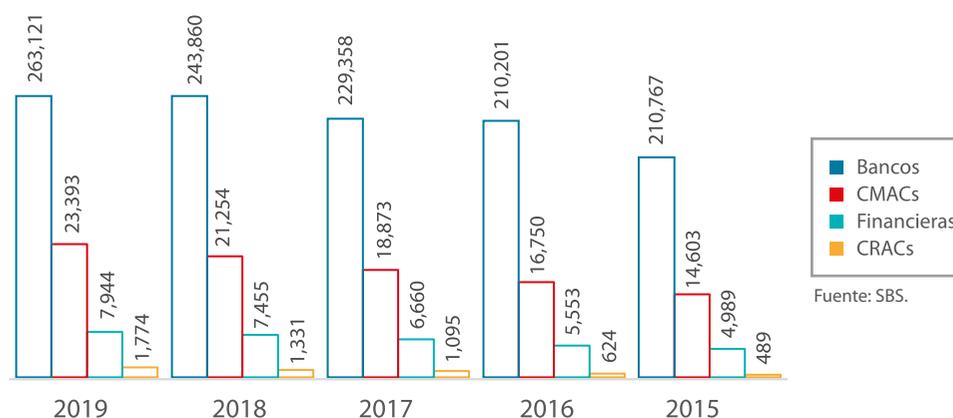


Fuente: SBS.

El saldo de colocaciones en créditos directos del sistema financiero a diciembre 2019 alcanzó los S/ 328,541 millones, registrando un crecimiento de 6.4% (S/19,842 millones) respecto a 2018. Del total el 87.1% corresponde a Banca Múltiple, 7.2% al conjunto de Cajas Municipales, 4.2% a Financieras, 0.8% al bloque de EDPYMEs y el 0.7% a Cajas Rurales.

## Evolución de depósitos del sistema financiero

(Millones de soles)



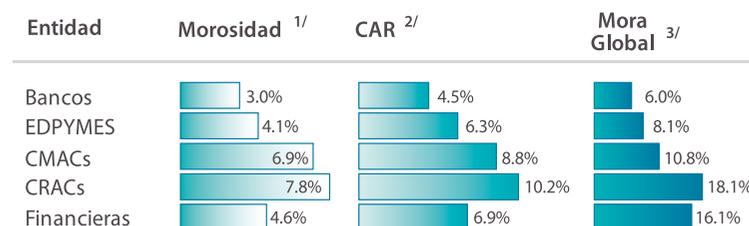
Por otro lado, respecto a los depósitos en el sistema financiero, al cierre de diciembre de 2019, alcanzaron un saldo de S/ 296,232 millones, logrando un crecimiento del 8.2% respecto a diciembre de 2018.

Del total de captaciones, el 88.8% corresponde a Banca Múltiple, el 7.9% a las Cajas Municipales, el 2.7% al bloque de Financieras y el 0.6% a las Cajas Rurales.

En cuanto a la calidad de la cartera del sistema financiero (medida por los créditos atrasados, refinanciados y castigados), las CRACs reportaron a diciembre 2019 el mayor deterioro con 18.1%.

## Indicadores de calidad de cartera a diciembre 2019

(Expresado en %)



1/ Morosidad: Cartera Atrasada  
 2/ CAR: Cartera de Alto Riesgo= Cartera Atrasada + Cartera Refinanciada  
 3/ Mora Global: Cartera Atrasada + Cartera Refinanciada + Cartera Castigada  
 Fuente: SBS.

## 2.8 Las Instituciones de Microfinanzas en el Perú (IMFs)

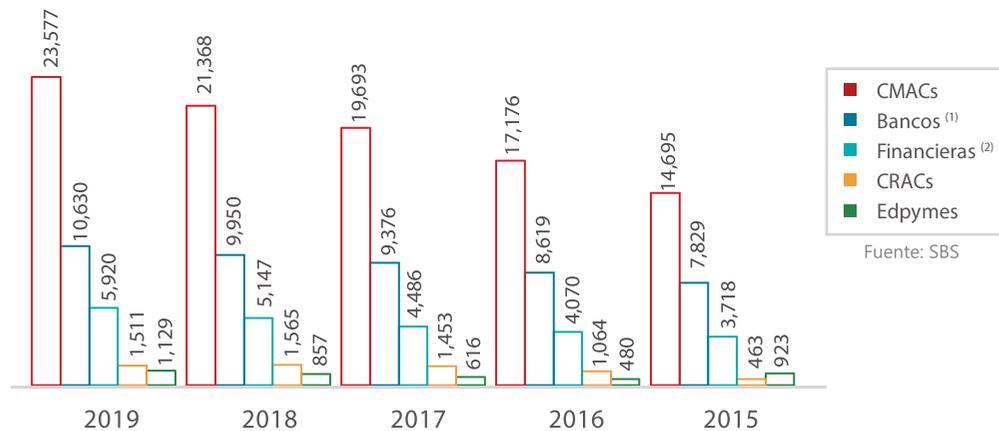
En el sistema microfinanciero peruano intervienen varios tipos de instituciones, las cuales se encuentran reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como otras no reguladas (ONG, COOPAC y otros).

Para efectos de esta memoria se consideraron como IMFs a las instituciones financieras reguladas que concentran más del 50% de su cartera en créditos de micro y pequeña empresa.

A diciembre de 2019, las IMFs estuvieron conformadas por: 12 Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima; 6 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), 3 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYMES). Además, 5 entidades financieras y 1 banco especializado en microfinanzas.

### Evolución de créditos directos del sistema microfinanciero

(Millones de soles)



(1) A diciembre de 2019 existe un solo banco especializado en microfinanzas.

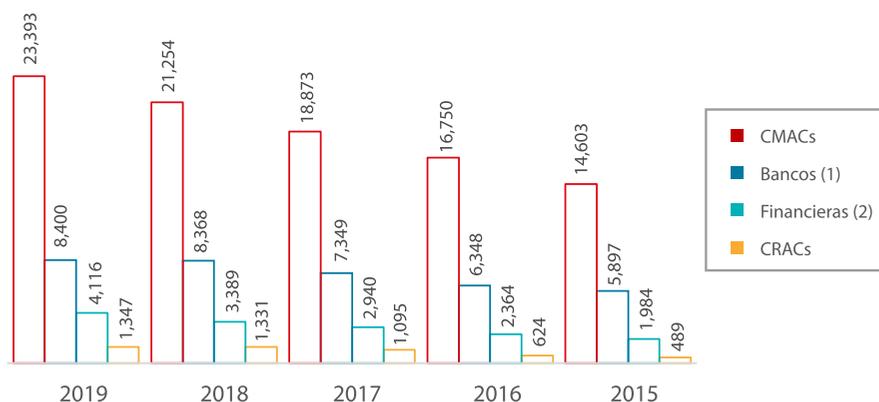
(2) Financieras especializadas en microfinanzas.

Fuente: SBS.

Respecto a las colocaciones en el sistema microfinanciero, al cierre de diciembre de 2019, alcanzaron un saldo de S/ 42,768 millones, logrando un crecimiento del 10% respecto a diciembre de 2018.

Del consolidado del sistema microfinanciero, al cierre de 2019, las Cajas Municipales tienen el 55.1% de participación del total de la cartera de créditos y un crecimiento de 10.3% respecto al año anterior.

## Evolución de depósitos del sistema microfinanciero (Millones de soles)



(1) A diciembre de 2019 existe un solo banco especializado en microfinanzas.

(2) Financieras especializadas en microfinanzas

Fuente: SBS.

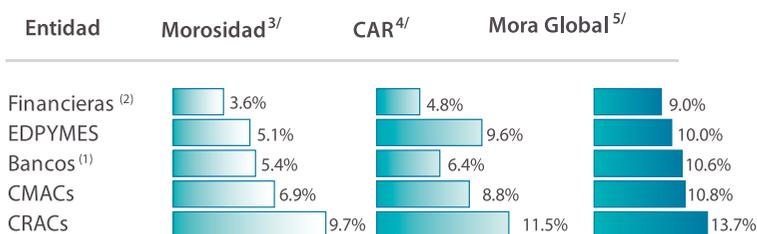
Respecto a los depósitos en el sistema microfinanciero, al cierre de diciembre de 2019, alcanzaron un saldo de S/ 37,255 millones, logrando un crecimiento del 8.5% respecto a diciembre de 2018.

Del consolidado del sistema microfinanciero, al cierre de 2019, las Cajas Municipales concentran el 62.8% de participación del total de la cartera de depósitos y un crecimiento del 10.1% respecto al año anterior.

En cuanto a la calidad de la cartera del sistema microfinanciero (medida por los créditos atrasados, refinanciados y castigados), las CRACs reportaron a diciembre de 2018 el mayor deterioro con 11.5%.

## Indicadores de calidad de cartera a diciembre de 2019

(Expresado en %)



(1) A diciembre de 2019 existe un solo banco especializado en microfinanzas.

(2) Financieras especializadas en microfinanzas.

(3) Morosidad: Cartera Atrasada

(4) CAR: Cartera de Alto Riesgo= Cartera Atrasada + Cartera Refinanciada.

(5) Mora Global: Cartera Atrasada + Cartera Refinanciada + Cartera Castigada.

Fuente: SBS.



# GESTIÓN 2018

CAPÍTULO  
**03**

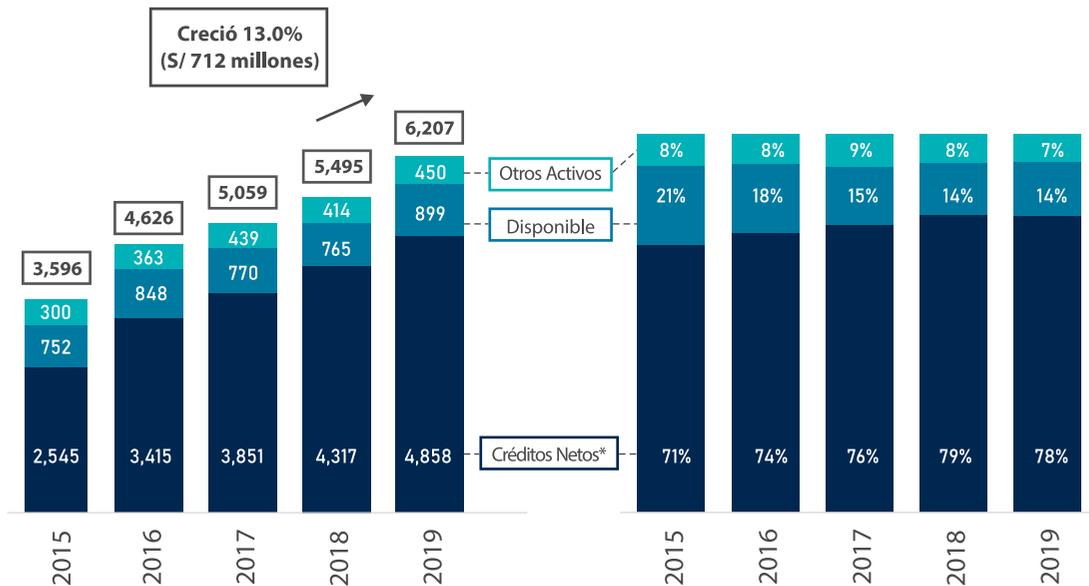
# Capítulo 3

## 3.1 GESTIÓN DE ACTIVOS

Contamos con más de S/6,207 millones de activos, los que se incrementaron en 13% respecto al año anterior. La variación responde básicamente al incremento de la cartera de créditos netos, los que representan el 78% del total de activos.

**Composición del activo**  
(MM de S/)

**Estructura del activo**  
(Participación %)



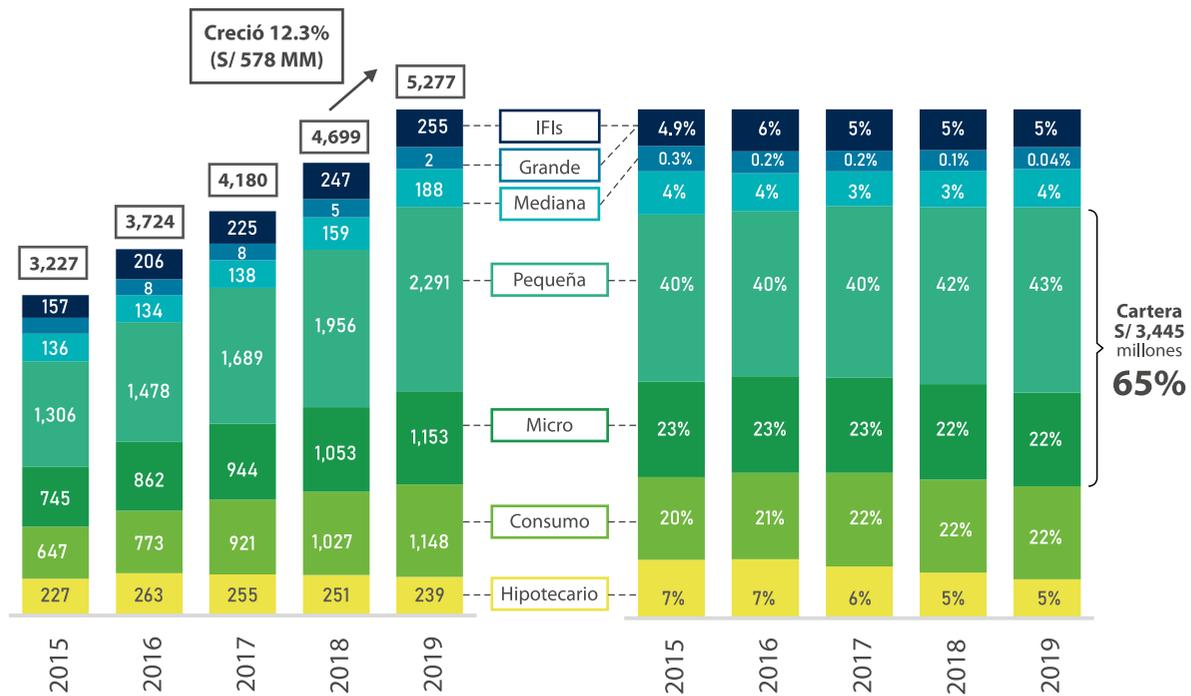
(\*) Créditos Netos: Créditos totales menos provisiones.  
Fuente: SBS.

## Cartera bruta de créditos

La cartera bruta presentó un crecimiento de 12.3%, alcanzando los S/ 5,277 millones. Asimismo, Caja Arequipa continúa siendo la caja municipal con mayor cartera de créditos.

### Cartera por tipo (MM de S/)

### Estructura de la cartera (Participación %)



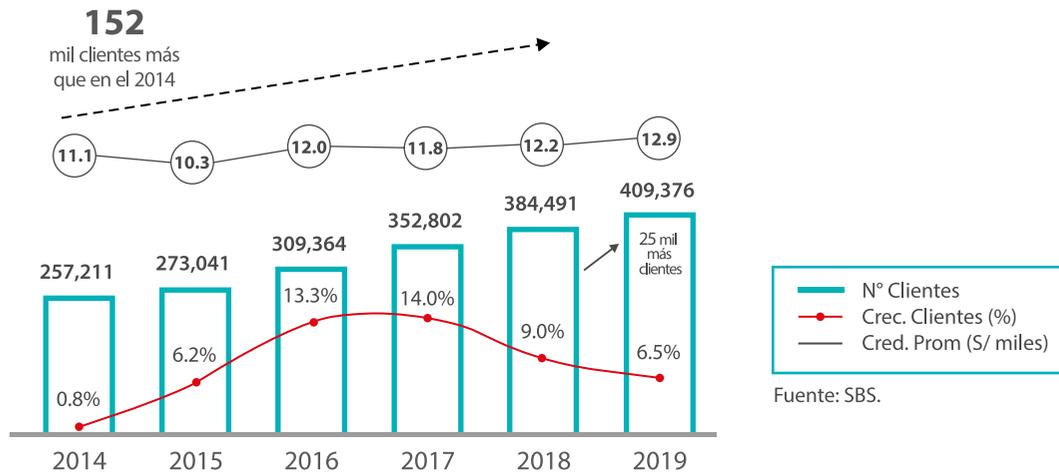
Fuente: SBS.

La cartera de créditos se compone principalmente por créditos a la pequeña y microempresa (65%), registrando un crecimiento de S/ 435 millones.

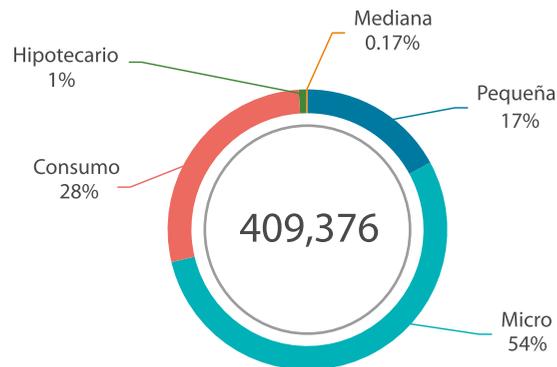
## Número de clientes de crédito

Nuestros clientes de créditos son el principal activo de Caja Arequipa. Al cierre de diciembre de 2019 se cuenta con más de 409 mil clientes, representando un crecimiento del 6.5% respecto al año anterior.

## Número de clientes de cartera



## Participación por tipo de clientes %

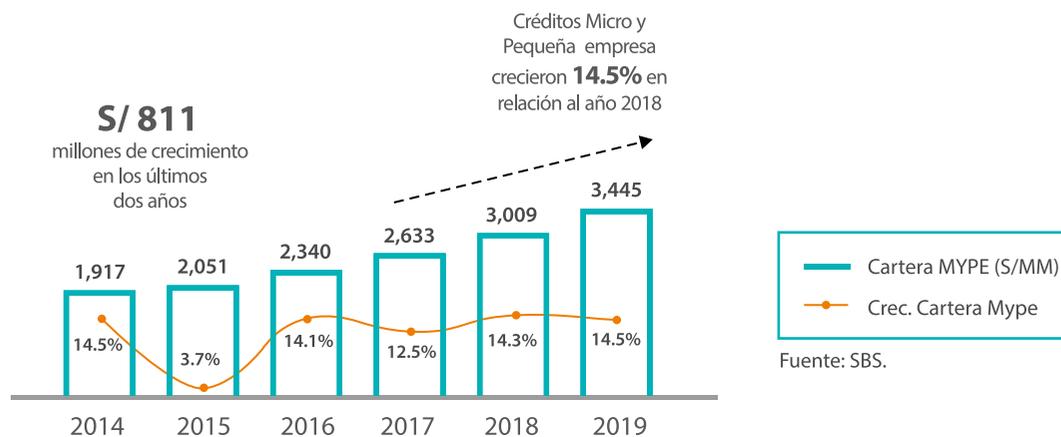


## Cartera Mype

En el 2019 la cartera Mype creció 14.5% (S/ 435 millones) respecto al año pasado, explicando el 12.3% del crecimiento total de la cartera.

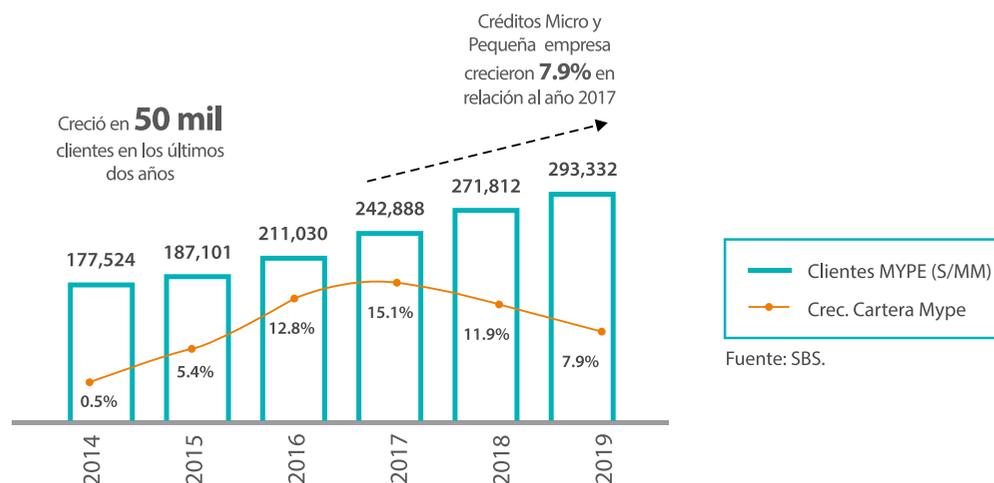
## Evolución de la cartera Mype

(MM de S/)



## Evolución de clientes Mype

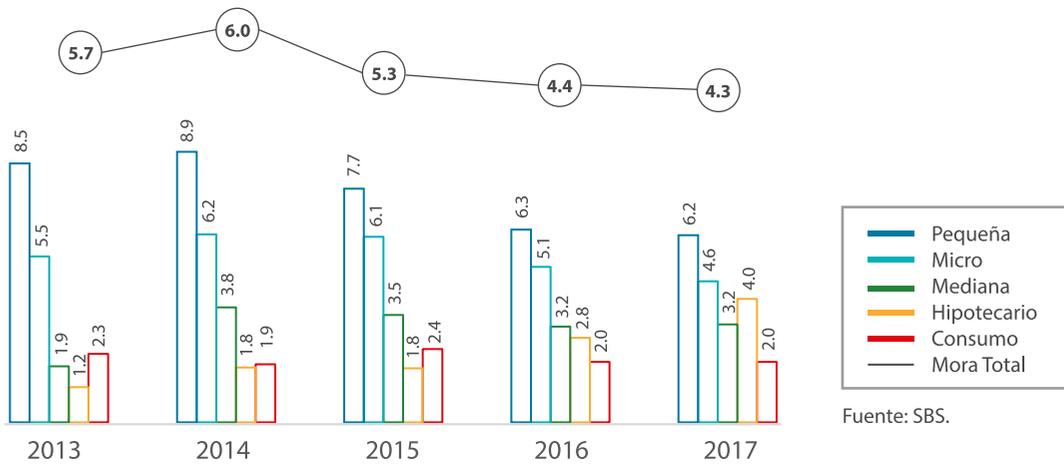
(Miles)



Por otro lado, en el 2019 el Stock de Clientes Mype creció en 21.5 mil, respecto al año anterior, explicando el 7.9% del crecimiento total de clientes de crédito.

## Mora por tipo de crédito

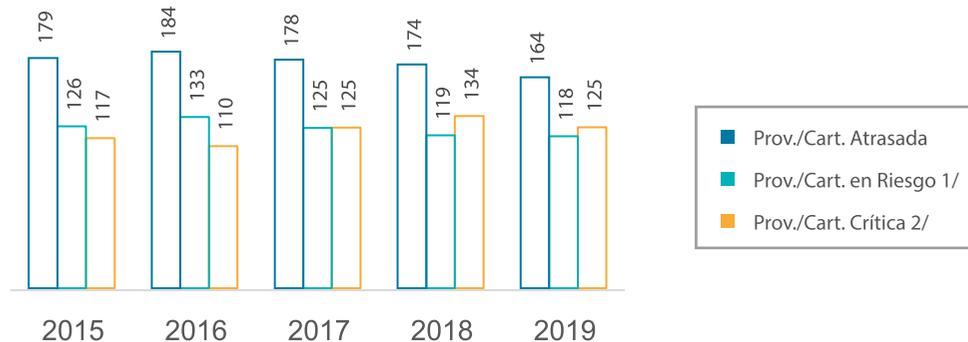
Durante el 2019 se muestra un incremento controlado en nuestra morosidad, siendo un reflejo de lo ocurrido en el Sistema Financiero Peruano, impactando en mayor medida en el segmento Hipotecario.



Fuente: SBS.

## Provisiones de cartera

Los niveles de cobertura de provisiones siguen evidenciando la fortaleza que tiene Caja Arequipa en la cobertura riesgo de su cartera de créditos.



1/Cartera Alto Riesgo: Cartera Atrasada +Cartera Refinanciada.  
 2/Cartera Crítica: Cartera en Calificación Deficiente +Dudoso +Perdida.  
 Fuente: SBS.



## Principales productos activos

### Microempresa



Credifacios  
Crédito Puntualito  
Capital de Trabajo



Maquinaria y Equipo  
Local Comercial



Agropecuario  
Supérate Mujer

### Personas



Personal  
Microconsumo  
Convenio  
Prendario



Caja Construye  
Mi Vivienda



Crédito Vehicular

## 3.2 GESTIÓN DE PASIVOS

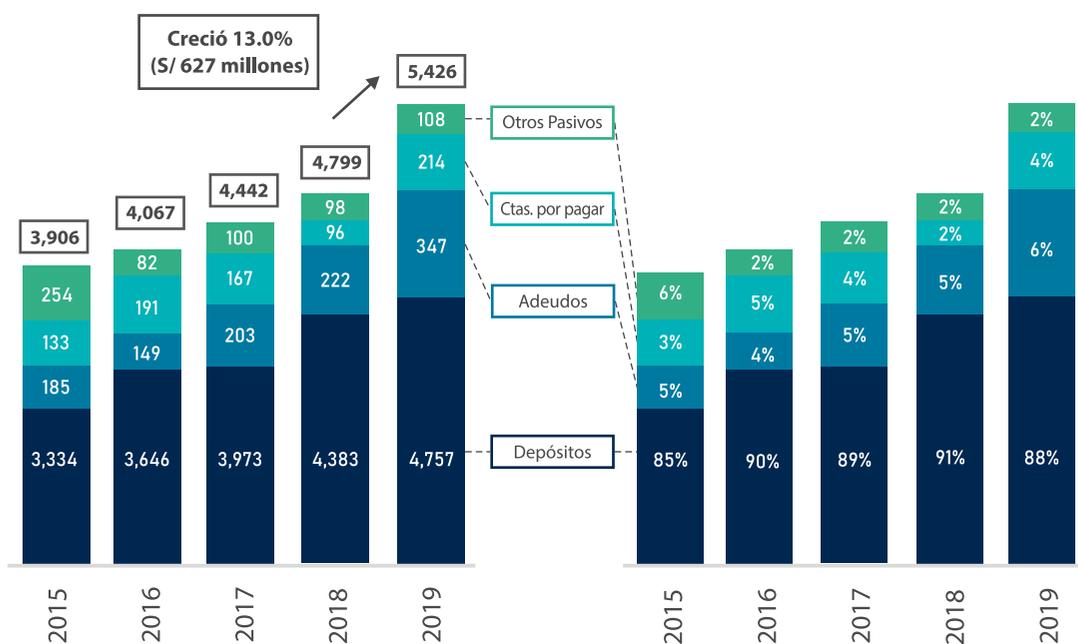
### Estructura del pasivo

El total de pasivos de Caja Arequipa a diciembre de 2019 alcanzó los S/ 5,426 millones, S/627 millones más que los alcanzados en el año 2018, esto representa un crecimiento del 13% respecto al año anterior.

Los depósitos son el principal componente del pasivo pues representa el 88% del total. Durante el año 2019 los depósitos tuvieron un crecimiento del 9% respecto a los presentados en el año 2018, esto explicado por el crecimiento en ahorro corriente y depósitos a plazo fijo.

### Composición del pasivo (MM de S/)

### Estructura del pasivo (Participación %)



Fuente: SBS.

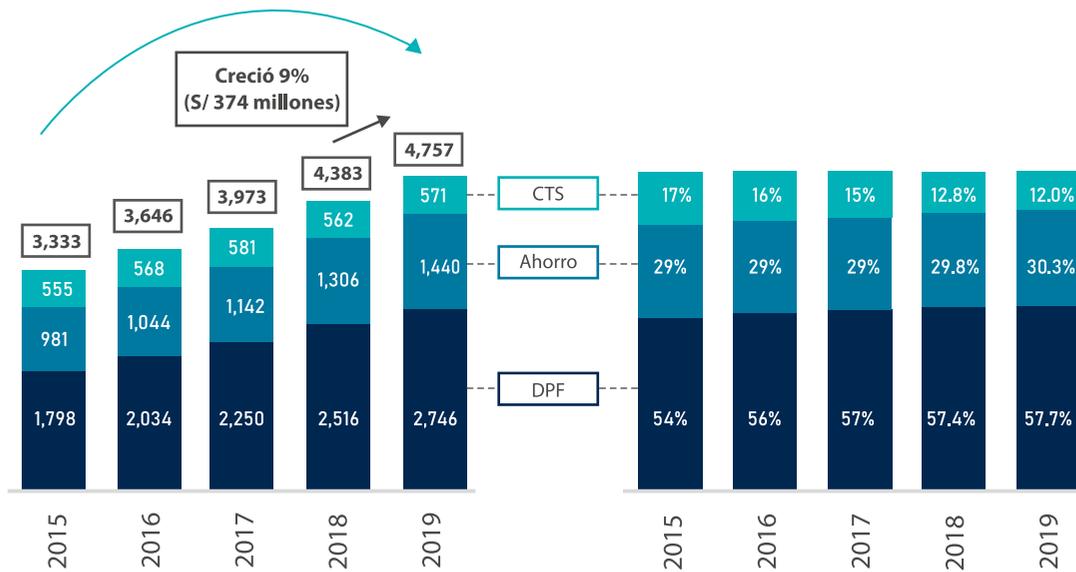
## Cartera de depósitos

La cartera de depósitos presentó un crecimiento de S/ 374 millones, lo que representa un 9% respecto al año anterior, reflejo de la confianza de los clientes en nuestra institución.

### Depósitos por tipo (MM de S/)

### Estructura de depósitos (Participación %)

S/ 1,423 millones  
más que en el 2015



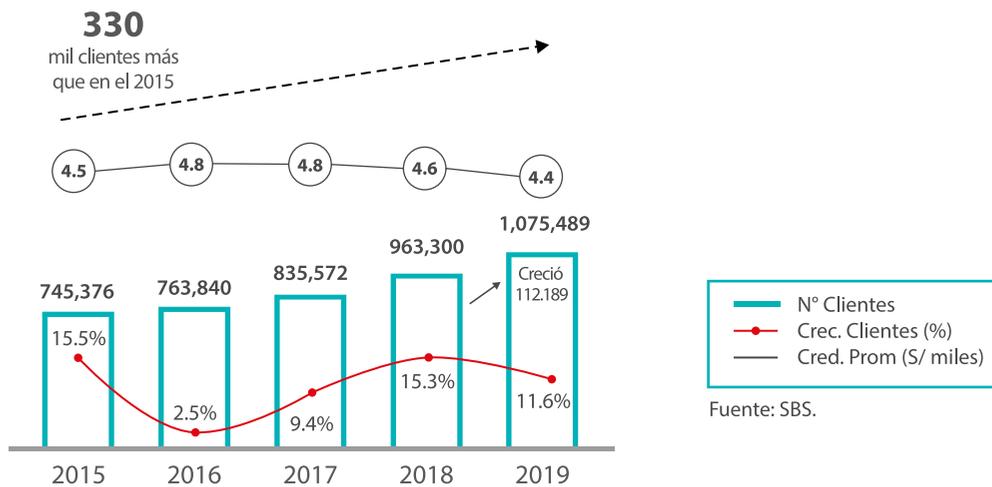
Fuente: SBS.

Dentro de la cartera de depósitos, los depósitos a plazo fijo tienen la mayor participación (58%), seguido de los depósitos de ahorro (30%).

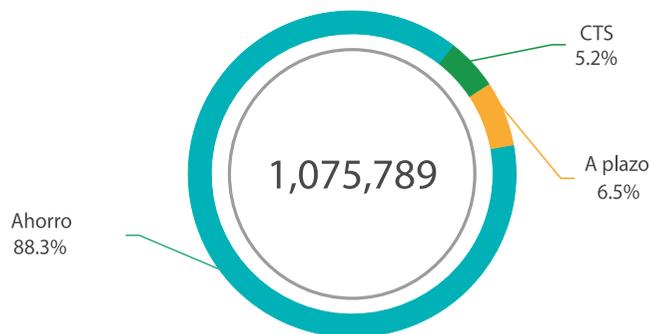
## Clientes de depósitos

En el 2019 alcanzamos más de 1 millón de clientes de depósitos, que representa un crecimiento de 11.6% con respecto al año anterior. El crecimiento se explica principalmente por el mayor incentivo del Ahorro corriente para nuestros clientes de créditos, realizando seguimiento a las agencias, capacitaciones y visitas a las principales zonas colocadoras. Esto se vio impulsado por las campañas de apertura de cuenta de Ahorros Caja Digital a través de canales virtuales, logrando captar más de S/ 15 MM.

## Número de clientes de depósito



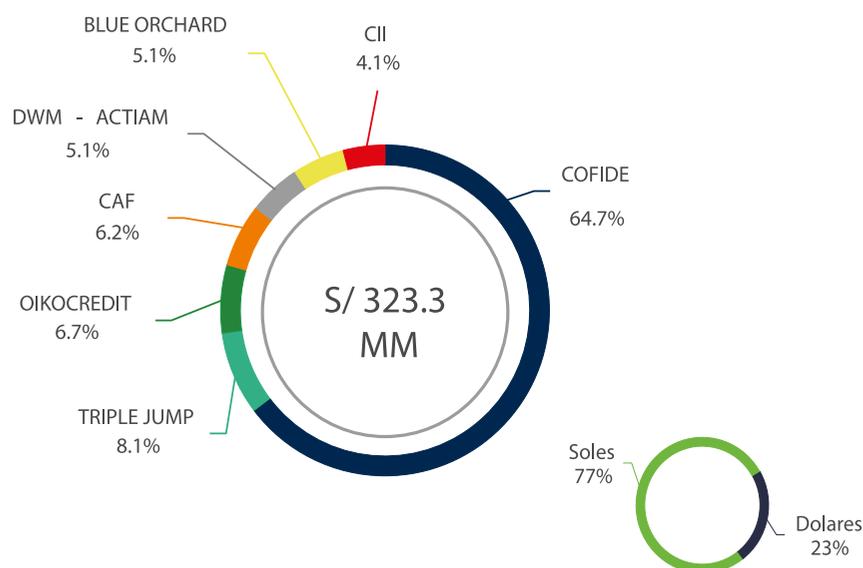
## Estructura de clientes de depósito (%)



## Estructura de adeudados

Al cierre del 2019, los adeudos alcanzaron los S/ 323 millones, la estructura de adeudos muestra como principales proveedores de fondos a COFIDE con el 64.7% y Triple Jump con el 8.1%.

Cabe indicar que el 77% de los adeudados son en moneda nacional y en su totalidad corresponden a deuda subordinada que es necesaria para cumplir con los requerimientos de patrimonio efectivo exigidos por la SBS.



Fuente: Departamento de Finanzas

Los adeudados sólo representan el **6.4%** del fondeo total

Fondeador	País de origen	Part.
COFIDE	Perú	64.7%
TRIPLE JUMP	Países Bajos	8.1%
OIKOCREDIT	Países Bajos	6.7%
CAF	Multilateral	6.2%
DWM - ACTIAM	Países Bajos	5.1%
BLUE ORCHARD	Luxemburgo	5.1%
CII	EEUU	4.1%
<b>Total</b>		<b>100.0%</b>

### 3.3 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos desempeña un rol primordial en Caja Arequipa, su objetivo es identificar y gestionar los riesgos en línea con el apetito al riesgo institucional, siendo un proceso continuo aplicado en toda nuestra organización que cuenta con la plena participación de la alta dirección.

A nivel organizacional se tienen conformados diferentes foros de gestión: Comité de Riesgos, Comité ALCO y Comité de Auditoría. La función de estos comités está orientada a definir el marco normativo y las políticas generales de la gestión. A partir del año 2016 y a fin de fortalecer la gestión se implementaron también comités especializados de riesgo operacional y riesgo de crédito, los que se reúnen con frecuencia mensual.

Para el desarrollo de una gestión de riesgos efectiva se cuenta con unidad especializada, encargada del aseguramiento del proceso de gestión de riesgos. La Gerencia de Riesgos tiene la responsabilidad de proponer políticas, procedimientos y metodologías adecuadas para la gestión. Asimismo, esta gerencia ayuda a definir las responsabilidades de las unidades de negocios en el control de los riesgos, en un marco que promueva la consistencia de las medidas de tratamiento de los riesgos con los niveles de apetito al riesgo de la empresa.

A continuación se presentan los principales logros obtenidos durante el año 2019, relacionados a cada una de las áreas:

#### Estructura de Unidad de Riesgos



Fuente: Elaboración propia.

## Principales logros obtenidos durante el año 2019

### RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

- Mejoras en los procesos de generación de reporting interno.
- Se desarrollaron pruebas de estrés a través del modelamiento de curvas de tasas de interés.
- Se dieron mejoras en las metodologías de pruebas de eficacia de forwards de cobertura.

### RIESGO OPERACIONAL

- Fortalecimiento de la metodología para la gestión de riesgo operacional pasando a una evaluación por línea de negocio y por producto.
- Optimización de herramientas para el monitoreo de pérdidas acumuladas.

### RIESGO DE CRÉDITO

- Metodologías preventivas de riesgo acompañadas de una buena gestión de riesgo de sobreendeudamiento.
- Mejora de quema de apetito y capacidad de riesgo
- Se identificó patrones de comportamiento de pago a nivel de productos.

### GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Se incorporó personal especializado.
- Se procedió a cerrar todas las observaciones de auditoría interna, externa y 5/6 observaciones de la SBS.

### GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Se concluyó con resultados de cumplimiento sobre la evaluación y revisión de auditorías internas y externas, las que fueron planteadas dentro del proyecto del método de estándar alternativo (ASA).

Fuente: Elaboración propia.

## Gestión de Riesgo de Mercado y Liquidez:

La exposición a los riesgos de mercado y liquidez es conservadora y todas las actividades que las generan son monitoreadas permanentemente, reportándose al Comité de Activos y Pasivos (ALCO), Comité de Riesgos y Directorio. Durante el año 2019 se continuaron con mejoras en los procesos de generación de reporting interno, contribuyendo a la eficiencia en el control y comunicación de los niveles de exposición.

Se inició con la revisión del apetito al riesgo de liquidez, el cual está definido en función a tres indicadores: Ratio de Cobertura de Liquidez, concentración de los principales depositantes, y brechas acumuladas de liquidez.

A su vez, se desarrollaron pruebas de estrés a través del modelamiento de curvas de tasas de interés, lo cual ayuda en simular impactos en el portafolio de inversiones de instrumentos de deuda ante variaciones en las tasas de interés de mercado.

Asimismo, como parte de la revisión de metodologías internas, se realizaron mejoras en las metodologías de pruebas de eficacia de forwards de cobertura, dando mayor robustez al análisis.

## **Gestión de Riesgo de Crédito:**

El fortalecimiento de competencias técnicas, implementación de metodologías, mejora del alcance y compromiso renovado marcan la gestión de riesgo crediticio; manteniendo siempre el enfoque de valor donde el equilibrio rentabilidad vs riesgo es la clave.

El desarrollo de metodologías preventivas de riesgo acompañado de una buena gestión de riesgo de sobreendeudamiento, permitió la liberación de provisiones por sobreendeudamiento de la cartera PYME, generando eficiencia en la gestión de provisiones y en el costo de riesgo.

Asimismo, se robusteció el esquema de apetito y capacidad de riesgo de Caja, mejorando el target de riesgo en zonas geográficas y productos, lo que permitió una mayor prevención, así como el establecimiento de planes de acción focalizados.

Por otro lado, la madurez analítica permitió identificar patrones de comportamiento de pago a nivel de productos, logrando identificar a clientes con potencial de deterioro antes del desembolso, del mismo modo, el desarrollo de modelos de score ayuda a determinar la probabilidad de default en todo el ciclo del crédito. Dichos modelos representan un paso importante en la gestión de riesgo de crédito, ya que permiten inferir el nivel de riesgo prospectivamente.

A través del departamento de Admisión y Seguimiento se asegura la socialización de las buenas prácticas en gestión de riesgos, los nuevos modelos analíticos, así como se fomenta la integración y acercamiento para colaborar con buena la toma de decisiones en materia de otorgamiento de créditos. En este sentido, cuidamos los tiempos de respuesta para sumarnos a la experiencia del cliente.

## **Gestión de Riesgo Operacional:**

La Gestión del Riesgo Operacional en Caja Arequipa es una prioridad estratégica, por tanto, es informada permanentemente a nivel del Comité de Riesgo Operacional, Comité de Riesgos y Directorio, a través de informes que contienen los resultados de la aplicación de la metodología de Gestión del Riesgo Operacional, la cual tiene un marco general de gestión basado en cinco componentes, tales como dirección, identificación, medición, control y monitoreo. Asimismo, se tiene un enfoque integrado en identificar, medir, controlar, mitigar y reportar los riesgos en unidades de negocio y apoyo y la evaluación de nuevos productos y cambios importantes previos a su lanzamiento, de igual forma provee un marco para gestionar los riesgos de las subcontrataciones significativas de acuerdo a las mejores prácticas del mercado.

Adicional al apoyo y compromiso brindado por el Directorio, la Gerencia Mancomunada y la Gerencia de Riesgos en la gestión de riesgo operacional, se cuenta con Coordinadores de Riesgos distribuidos en agencias y áreas administrativas encargados de velar por el despliegue de la gestión a lo largo de la organización y de reportar los eventos de pérdida a través del aplicativo informático CERO, mediante el que se tiene descentralizado el registro de los eventos, dicho aplicativo también soporta el monitoreo de los indicadores clave de riesgo (KRI) y seguimiento de planes de acción.

La Caja como parte de la estrategia de la institución reconoce que una gestión eficaz e integrada del riesgo operacional es un componente clave en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y toma de decisiones, por lo cual durante el 2018 se han establecido las bases para fortalecer la Gestión de Riesgo Operacional, a través de la optimización de:

- La organización y medición del desempeño en el cumplimiento de la metodología de riesgo operacional, seguridad de la información, continuidad del negocio y mejoras al sistema de incentivos, que incluyen a las Gerencias de la Caja.
- Sistema de apetito por riesgo operacional, donde se establecen los niveles de autonomía para la toma de decisiones sobre las exposiciones al riesgo que permite definir los riesgos aceptables y los no aceptables, garantizando así, se asuman riesgos operacionales acordes a la capacidad de Caja Arequipa.
- Sistema de captura de eventos de pérdida por Riesgo Operacional con apoyo de las áreas proveedoras de información, que asegura la integridad de información en la Base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional.

Asimismo, como parte de la mejora continua en la gestión de riesgo operacional, en Caja Arequipa se realizaron diferentes mejoras en la gestión de riesgo operacional, que serán aprobadas en el primer Comité de Riesgos del año 2019, permitiendo asegurar la continuidad de la gestión, capitalizando las experiencias y evaluaciones de riesgos operacionales identificados en los años anteriores, logrando una aplicación sólida de la metodología para la gestión de riesgo operacional orientada a la prevención de eventos de pérdida, con miras a un futuro proceso de evaluación para la autorización de la SBS al uso del método estándar alternativo – ASA para el cálculo de patrimonio efectivo.

### Identificador y comunicación

Identificación de eventos de pérdidas por riesgo operacional dados en productos o procesos de soporte y comunicación del evento, a los responsables de la gestión del riesgo operacional.

### Validación

Validación de las taxonomías, cuantificación y documentación del evento.

### Gestión del recupero

Identificación y documentación del evento por gestión del personal de Caja Arequipa o por ejecución de las pólizas de seguros contratadas.



### Registro contable

Identificación y del registro contable del evento de pérdida en cuentas de gastos o castigos y actualización de la información contable en la base de eventos.

### Análisis y cuantificación

Identificación de producto afectado, las causas que originaron el evento y sus tipos de efectos así como la cuantificación de la pérdida, provisiones, gastos asociados y recuperados del evento.

### Tratamiento

Toma de decisión, según los niveles de autonomía del sistema de apetito RO en la aceptación o no del riesgo identificado.

### Seguimiento y conciliación contable

Seguimiento a los eventos de pérdidas registrados para su actualización en base de eventos y conciliación contable contrastando los movimientos contables sensibles de riesgo operacional con los registros de la base de eventos.

## Gestión de Seguridad de la Información:

Durante el año 2019 se incorporó personal especializado y con experiencia en el sistema de Gestión de Seguridad de Información, Seguridad de tarjetas (PCI) e implementación de la Ley de Protección de datos personales, con la finalidad de fortalecer los equipos en aras de la madurez, controles de seguridad y la sostenibilidad de una mejora continua permanente.

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad de la Información responde a la implementación de las mejores prácticas (ISO 27001 y 27002), que exceden los requisitos de la Circular SBS G-140 -2009; durante el año 2019 se continuó con las mejoras dentro de la gestión de seguridad de información, resaltando lo siguiente:

- Se cuenta con el apoyo de la alta dirección para la implementación y mejora continua del SGI.
- Se incorporó personal con experiencia y especializado al equipo de Seguridad de Información.
- Se procedió con la actualización de nuestra metodología de gestión de seguridad de información.
- Se realizó un inventario de activos de información, talleres de identificación y análisis de riesgos, así como la definición de planes de tratamiento cuyo alcance son todos los procesos de CAJA, alineado a la metodología de Riesgo Operacional.
- Se implementaron los 53 planes de tratamiento que fueron llevados a cabo durante el 2019.
- Se procedió a cerrar todas las observaciones de auditoría interna, externa y 5/6 observaciones de SBS.
- Se realizó la segregación y perfilamiento de 787 perfiles, revisados en los principales sistemas de CAJA: Bantotal, EBS y Ofisís que cubre los productos más importantes de CAJA conforme a lo identificado también por RO.
- Se actualizaron e implementaron todos los documentos normativos del SGSI.
- Como parte de la mejora continua, los controles del SGSI lograron en su mayoría un nivel de madurez 3.
- Se incrementó el fomento de la Cultura de Seguridad de Información, ejecutándose en un 107% el plan de capacitación de la misma, así como la implementación de la 1° Campaña de Seguridad de la Información, premiando a dos de las agencias, Miraflores y Camaná, por el cumplimiento de las políticas y controles para la protección de la información.
- Se llevaron a cabo las pruebas de ingeniería social (phishing y vishing), las cuales resultaron satisfactorias alineadas al cumplimiento del plan de capacitación.
- Se implementaron mejoras en la gestión de incidentes de seguridad.
- Definición y seguimiento de los Acuerdos de niveles de servicio (SLA), con proveedores significativos.
- Se cuenta con monitoreos periódicos a los controles del SGSI, PDP y Protección de tarjetas.

- El plan de PCI posee un avance mayor al programado durante 2019, alcanzó un 36% de implementación.
- Desde noviembre de 2019 tenemos la gestión del Sistema de Protección de datos personales, el cual tiene un avance del 30%.

Caja Arequipa dentro de su definición del planeamiento estratégico se encuentra comprometida desde la Alta Dirección hasta cada uno de los colaboradores, en la aplicación de los controles dentro de sus procesos y proyectos, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Sistema de Gestión de Seguridad de Información cada vez más robusto, maduro y estable en concordancia a los nuevos avances tecnológicos, transformación digital y la adecuada administración de los riesgos en su implementación y uso, contribuyendo así en su mejora continua.

### **Gestión de Continuidad el Negocio:**

El enfoque de Continuidad del Negocio está orientado a establecer un sistema de gestión que permita identificar un nivel de prioridad de recuperación sobre los principales productos y servicios que ofrecemos como empresa, los procesos que soportan estos productos, además de los departamentos y recursos mínimos que se necesitan para dar soporte al negocio ante un evento disruptivo inesperado. A su vez de la identificación de riesgos sobre las sedes donde los departamentos priorizados operan y su respectiva mitigación para su pronta recuperación; todo ello acompañado de estrategias de concientización para fortalecer la cultura del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).

Durante el año 2019, se ha finalizado como un proceso de mejora continua, la adaptación de la metodología para el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), contemplando las mejores prácticas normativas internacionales ISO (ISO/IEC 22301, ISO/IEC 22317). Esto conllevó a un nuevo despliegue metodológico que recorrió cada una de las fases del sistema de gestión, el mismo que está conformado por un análisis de impacto del negocio (BIA), análisis de impacto de los servicios de TI (ASTI), análisis de riesgos de continuidad del negocio (ARCN), análisis de estrategias de continuidad del negocio (SECN), la definición de las respuestas de continuidad del negocio, (planes de continuidad) y la definición y ejecución de los ejercicios y/o pruebas. Todo este despliegue desencadenó en el cumplimiento del plan de trabajo que permitió tener los siguientes y más resaltantes resultados:

- Despliegue exitoso, ordenado y en un menor tiempo de tiempo de lo desarrollado con anterioridad, obteniendo un número mayor de personal clave, 18 departamentos priorizados y nuevos planes de continuidad que ofrecerán soporte en las primeras instancias de una situación de crisis.
- La ejecución de ejercicios de escritorio y pruebas para componentes y servicios de tecnología de información, pruebas de DRP, ejercicios de escritorio de los planes de continuidad, ejercicios de simulacros a nivel nacional y 2 pruebas integrales de continuidad

del negocio con activación del comité de crisis y la activación del centro de datos alterno durante horario en producción, de esta manera buscando fortalecer los procedimientos, planes de continuidad del negocio y la capacidad de recuperarse durante una situación disruptiva, midiendo así también, el nivel de resiliencia en la empresa.

- Evidencias de resultados de la gestión y el cumplimiento de las actividades programadas, todo presentado en reportes e informes de seguimiento mensual y trimestral a los comités de riesgo operacional y comité de riesgos.

La gestión de continuidad de negocio del año 2019 concluyó con resultados de cumplimiento sobre la evaluación y revisión de auditorías internas y externas, las mismas que fueron plan-teadas dentro del proyecto del método de estándar alternativo (ASA).

### Clasificación de riesgo

Las más importantes empresas clasificadoras de riesgo autorizadas por la SBS ratificaron a Caja Arequipa la clasificación B+.

RATING 2019	 APOYO & ASOCIADOS	MOODY'S LOCAL
Caja Arequipa	B+	B+

Fuente: Apoyo & Asociados/ Equilibrium

### Calificación fundamentada en:

- **Liderazgo** dentro del sistema de cajas municipales y octavo lugar en saldo de colocaciones dentro de las instituciones financieras a nivel nacional.
- **Adecuados niveles de morosidad y altos niveles de cobertura de cartera**, producto de las medidas que se han implementado para potenciar el control crediticio.
- **Cartera de alto Riesgo y Cartera Pesada** se encuentra por debajo del promedio del sistema de Cajas Municipales ubicándose en 6.54% y 6.95% respectivamente.
- Cobertura de cartera atrasada y cartera en alto riesgo se mantienen en **164%** y **118%** respectivamente.
- **Optimos niveles de rentabilidad. ROE** se ubica en **19.1%**, debido al incremento en los ingresos financieros y la menor injerencia tanto de los gastos financieros como de los gastos operativos
- Fondeo **diversificado y atomizado** con una base de **1 Millón** de depositantes, además cuenta con financiamientos provenientes de instituciones locales e internacionales, así como valores circulantes en el mercado de capitales.

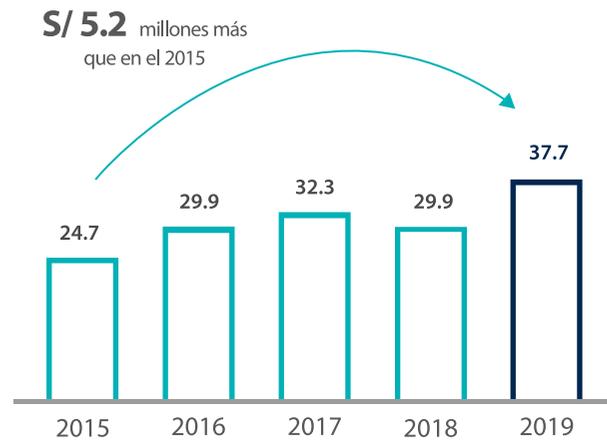


## 3.4 GESTIÓN DE TESORERÍA

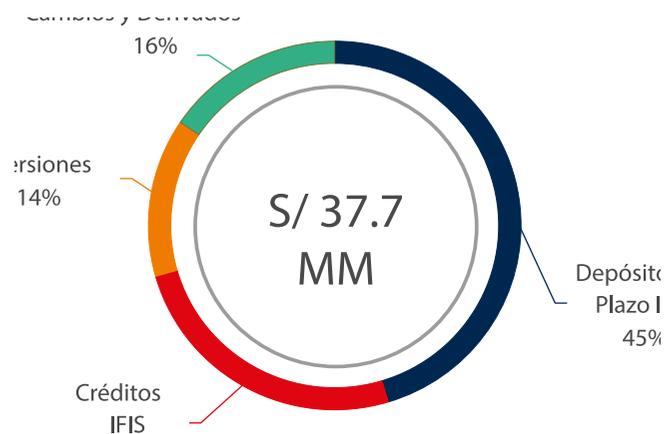
Debido a la optimización de la política de rentabilización de la liquidez generada por los excedentes de fondos se logró obtener un nivel de ingresos adecuado al mercado.

### Ingresos de tesorería

(MM de S/)



Fuente: Elaboración propia.

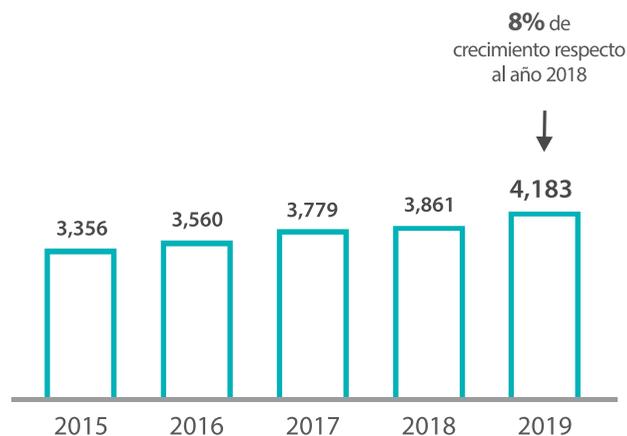


El principal activo que genera ingresos en la tesorería son los depósitos a plazo a instituciones financieras, representan el 45% de todos los ingresos.

### 3.5 GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

#### Colaboradores

En Caja Arequipa nuestros colaboradores son uno de nuestros principales grupos de interés. Gracias al esfuerzo de cada uno de ellos, nuestra institución juega un papel preponderante en el mercado microfinanciero, pues somos la caja municipal más grande del sistema y la segunda de las instituciones microfinancieras más importantes del país.



Fuente: Elaboración propia.

El crecimiento del volumen del negocio ha ido acompañado de un crecimiento paralelo del número de colaboradores. Al cierre del ejercicio 2019, contamos con 4,183 profesionales a nivel nacional, presentando un crecimiento de 8% con respecto al año anterior.

Nuestros colaboradores están distribuidos en las siguientes áreas:

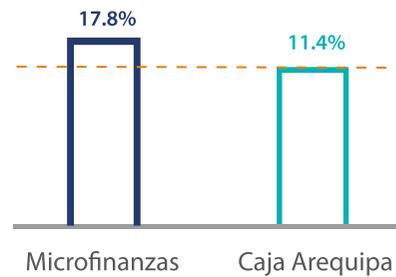
Grupo	N°	%
Créditos	2,757	66%
Operaciones	732	17%
Administración	473	11%
Cobranza	162	4%
Ahorros	59	1%
<b>Total</b>	<b>4,183</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

## Rotación de Personal

El índice de rotación voluntaria alcanzado durante el 2019 fue de 11.4%, índice que se encuentra por debajo del promedio del mercado microfinanciero (17.8%).

Fuente: Korn Ferry – Hay Group 2019



## Capacitación

El constante cambio del entorno en que se desarrolla el negocio microfinanciero, requiere contar con profesionales calificados y con conocimientos actualizados. Es por ello que nuestra institución invierte cada vez mayores recursos financieros en capacitar a su personal.

Durante el año 2019 se ejecutaron más de 418 mil horas de capacitación, logrando un 20% más en horas de capacitación por colaborador, respecto al año anterior, considerando programas de inducción, actualización y escuelas de formación.

Total de Horas de capacitación	2018	2019
Programas de Formación	192,242	195,216
Programas de Actualización	90,585	174,471
Programas de Inducción	43,990	48,389
Programas de Habilidades	2,244	-
<b>Total</b>	<b>329,061</b>	<b>418,076</b>

**20% más horas de capacitación**

Fuente: Elaboración propia.

Adicionalmente, Caja Arequipa desarrolla programas de capacitación interna, llamadas “escuelas de formación”, en las que se brinda capacitación al personal nuevo que ingresa a la institución, principalmente al área de créditos y operaciones.

	Escuelas Analistas de Créditos	Laboratorios Representantes de Servicio	Programa de Capacitación Analistas con Experiencia
N° de escuelas / laboratorios	10	11	N° de programas 19
N° de personal capacitado	313	189	N° de participantes 93

Fuente: Elaboración propia.

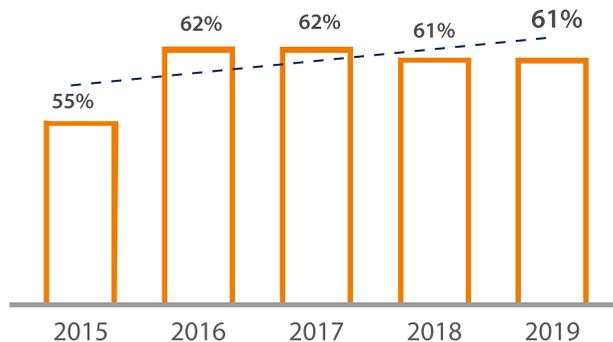
## Clima laboral

Gestionar el clima laboral se constituye en un trabajo sistemático y comprometido por parte de los líderes y equipos de trabajo, de forma tal que las acciones que buscan generar satisfacción en el colaborador en Caja Arequipa sea sostenible en el tiempo.

El estudio de Clima Laboral 2019 nos confirma un índice de satisfacción de 61%, resultado igual al obtenido en el año 2018.

Se refuerza la importancia de los líderes en asumir la responsabilidad en la gestión del clima laboral que sume con acciones concretas y alineadas a generar y fortalecer un clima positivo de trabajo propicio para el cumplimiento de objetivos de la institución.

## Índice de satisfacción



El **61%** de los colaboradores de Caja Arequipa manifiesta una percepción **optimista** de la Gestión de Clima Laboral (+6 puntos porcentuales vs 2015)

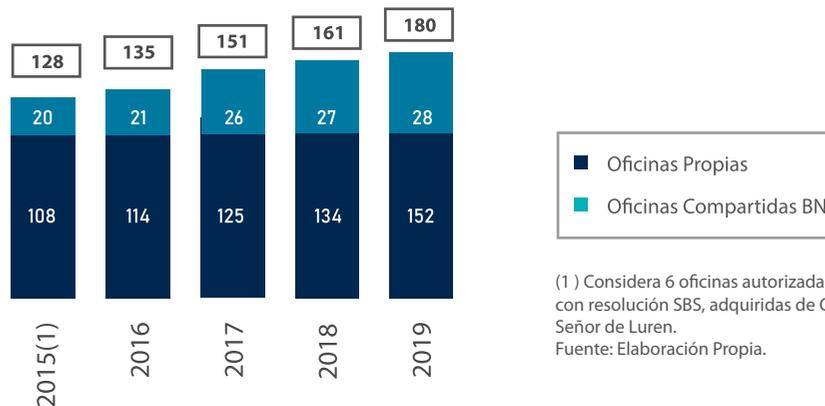
Fuente: Great Place To Work

Realizado el estudio de Clima Laboral 2018, obtuvimos un índice de satisfacción de 61%, resultado mayor al 2015 en 6 puntos porcentuales. A través del análisis de los resultados estamos replanteando los esfuerzos e iniciativas para lograr una mayor coincidencia con las necesidades y expectativas de los colaboradores y reforzar un trabajo con los líderes para buscar el alineamiento y una gestión más inclusiva del ambiente de trabajo.

## 3.6 CANALES DE ATENCIÓN

### Evolución de oficinas

Al cierre de 2019 contamos con 180 oficinas, de las cuales 152 corresponden a oficinas propias y 28 oficinas compartidas con el Banco de la Nación.



### Nuevas oficinas propias

Durante el año 2019 se abrieron las siguientes oficinas propias:

	Oficina	Dpto.	Prov.	Distrito
1	Sandia	Puno	Sandia	Sandia
2	Chachapoyas	Amazonas	Chachapoyas	Chachapoyas
3	Los Incas	Arequipa	Arequipa	José Luis Bustamante y R.
4	Iquitos	Loreto	Maynas	Iquitos
5	Cerro Colorado	Arequipa	Arequipa	Cerro Colorado
6	Qorikancha	Cusco	Cusco	Cusco
7	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Tumbes
8	Alto Misti	Arequipa	Arequipa	Miraflores
9	Callería	Ucayali	Coronel Portillo	Callería
10	Moyobamba	San Martín	Moyobamba	Moyobamba
11	Huandoy	Lima	Lima	Los Olivos
12	Villa María del Triunfo	Lima	Lima	Villa María del Triunfo
13	San Juan Bautista	Ayacucho	Huamanga	San Juan Bautista
14	Piura Centro	Piura	Piura	Piura
15	Zapallal	Lima	Lima	Puente Piedra
16	Óvalo Sullana	Piura	Sullana	Sullana
17	Ventanilla	Callao	Callao	Ventanilla
18	Trujillo Centro	La Libertad	Trujillo	Trujillo

Fuente: Elaboración propia

## Oficinas compartidas

Caja Arequipa cerró el 2019 con un total de 28 oficinas compartidas con el Banco de la Nación.

	Oficina Compartida BN	Dpto.	Inicio Operac.
	1 Asillo	Puno	Ene-2009
	2 Cabanillas	Puno	Ene-2009
	3 Lampa	Puno	Ene-2009
	4 Sandía	Puno	Ene-2009
	5 José D. Choquehuanca	Puno	Feb-2009
	6 Chincheros	Apurímac	Mar-2009
	7 Putina	Puno	Mar-2009
	8 Chuquibambilla	Apurímac	Abr-2009
	9 Cotahuasi	Arequipa	Nov-2009
	10 Omate	Moquegua	Abr-2010
	11 Santo Tomás	Cusco	May-2010
	12 Crucero	Puno	Jul-2010
	13 La Quebrada	Cusco	Set-2010
	14 San Ramón	Junín	Mar-2012
	15 Juli	Puno	May-2012
	16 Ácora	Puno	Jun-2012
	17 Carumas	Moquegua	Ago-2012
	18 Pampas	Huancavelica	Set-2012
	19 Puquina	Moquegua	Oct-2014
	20 Acarí	Arequipa	Dic-2016
	21 Guadalupe	La Libertad	Dic-2016
	22 Nuevo Chimbote	Áncash	Abr-2017
	23 Ocoña	Arequipa	Mar-2017
	24 Atico	Arequipa	Mar-2017
	25 Castrovirreyna	Huancavelica	Abr-2017
	26 Yarinacocha	Ucayali	Abr-2017
	27 Puquio	Ayacucho	Sep-2018
	28 Mala	Lima	Abr-2019

Fuente: Elaboración propia.

## Canales de atención alternativos

En Caja Arequipa nos esforzamos por brindar cada vez mejores y mayores medios o canales de atención a nuestros clientes, para que realicen sus operaciones con comodidad, oportunidad y seguridad.

Gracias a este esfuerzo, actualmente contamos con una amplia red de cajeros automáticos (ATM) en las principales zonas donde se encuentran nuestros clientes. Asimismo, se viene ampliando cada año nuevos puntos de atención alternos.

Para complementar y ampliar nuestra red, durante los últimos años tenemos un convenio con Kasnet y la Red Unicard, a través del cual nuestros clientes puedan realizar sus operaciones en forma gratuita en los ATM de la red Unicard a nivel nacional. Asimismo, tenemos convenio de recaudación de pago de créditos con entidades como Scotiabank e Interbank que ponen

a disposición de nuestros clientes, más de 4,900 puntos de atención a nivel nacional. Adicionalmente, en el año 2019 lanzamos nuestra nueva aplicación móvil, Caja Móvil, más amigable, ágil y segura. Se añadió operaciones de envío de Efectivo Móvil, Soat Digital, pago de tarjetas de crédito, modificación de límites de las operaciones, así como activar opción compras por internet.

Canal Alternativo	Servicios	2014	2015	2016	2017	2018	2019
CAJERO AUTOMÁTICO propios	Retiros, transferencias, pago de créditos y consultas sin costo.	162	159	164	176	189	210
AGENTE propios	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas sin costo.	834	920	873	979	1,123	1,262
AGENTE Kasnet	Retiros, depósitos, pago de créditos, pago institucional, pago de servicios y consultas sin costo.	-	4,345	4,137	6,523	7,367	8,475
RED UNICARD Red Asociada	Retiros y Consultas en Cajeros Automáticos de red Unicard, costo cero en Lima, Callao y Norte del Perú.	408	404	443	436	443	811
RED VISA Red Asociada	Retiros y Consultas el costo de operación dependerá de las tarifas vigentes de cada entidad bancaria.	Red de ATM VISA a nivel mundial					
	Compras sin costo	Comercios afiliados a nivel mundial					
INTERNET	Pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, consultas y operaciones frecuentes.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Caja Móvil	Pagos de créditos, pagos de servicios, pago institucional, transferencias, envío efectivo, consultas y operaciones frecuentes.	-	-	-	-	-	✓
RED DE CORRESPONSALÍA (Scotiabank, Interbank, BN)	Pago de créditos	Más de 5 000 puntos de atención a nivel nacional.					
Total Canales de atención alternativos		1,404	5,828	5,617	8,114	9,122	10,758

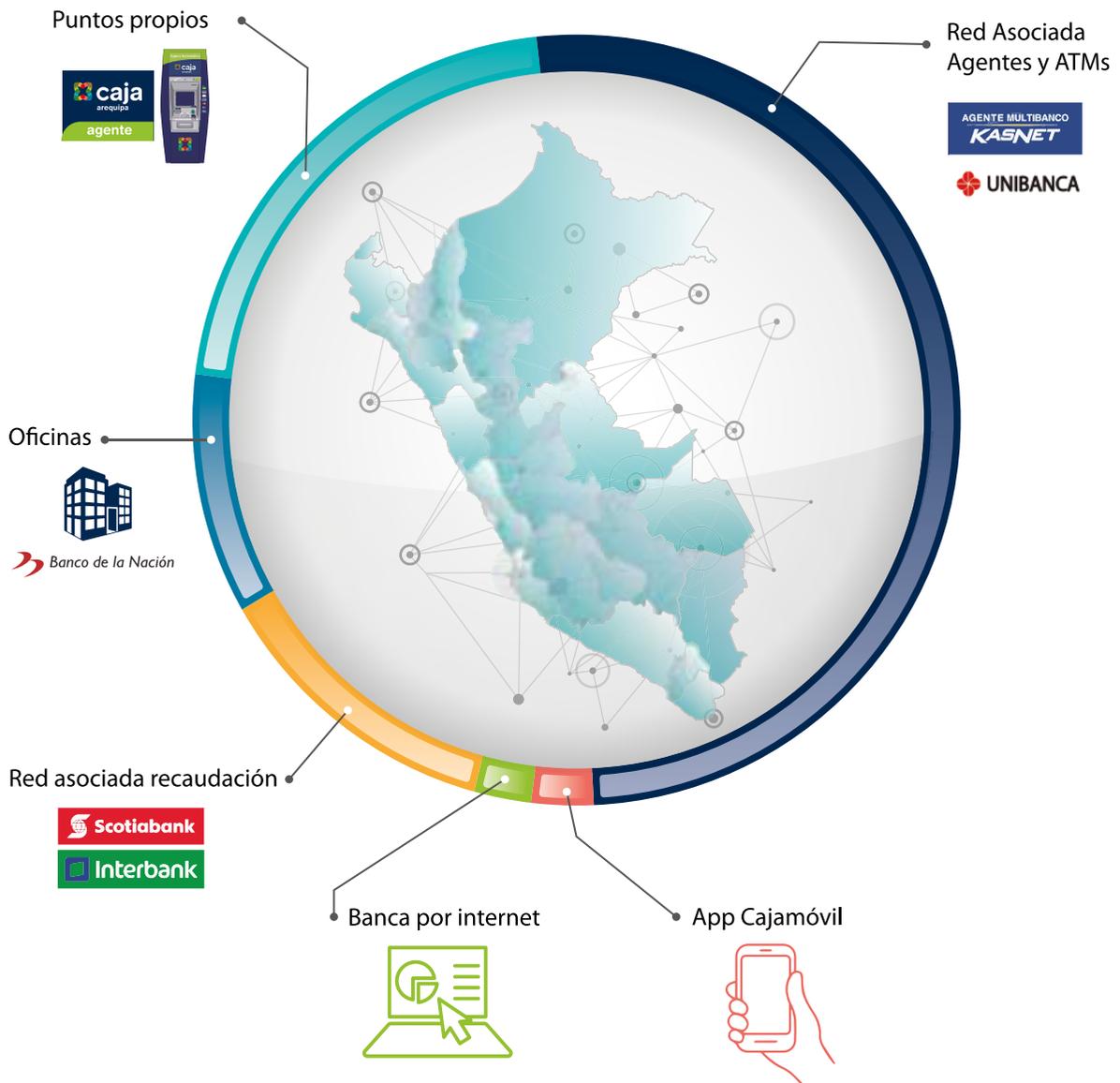
Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, conscientes de la importancia del uso de canales electrónicos de vanguardia, ofrecemos a nuestros clientes la tarjeta de débito VISA, con la cual pueden realizar compras en todos los establecimientos afiliados a la red VISA y acceder a todos los beneficios que ofrece ser miembro de la red VISA a nivel internacional.

La estrategia de ampliar nuestra red de canales alternativos está alineada a nuestro esfuerzo por reducir los costos operativos y ser más eficientes en el uso de los recursos.

Nuestro objetivo es incrementar progresivamente el uso de canales alternativos durante los próximos años.

# Cobertura Nacional 2019



## Cobertura Nacional 2019



• Puntos propios		
	2018	2019
Agentes corresponsales	1,123	1,262
Cajeros automáticos	189	210
	<b>1,312</b>	<b>1,472</b>

• Red Asoc. Agentes y ATMs		
	2018	2019
Kasnet, agentes corresponsales	7,367	8,475
Red UNICARD cajeros	443	811
	<b>7,810</b>	<b>9,286</b>

• Oficinas		
	2018	2019
Oficinas propias	134	152
Oficinas compartidas BN	27	28
	<b>161</b>	<b>180</b>

• Red Asoc. Recaudación		
	2018	2019
Red Scotiabank	1,641	1,489
Red Interbank	3,261	3,261
	<b>4,902</b>	<b>4,750</b>



**Banca por internet**

[www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)



**App Cajamóvil**

Fuente: Elaboración propia.

## Nuevos Productos y Servicios



- 1. Crédito Techo Propio (incluye bono sostenible).**  
Producto orientado a los estratos de menores ingresos, foco de Caja para atender al segmento que no es cubierto por entidades financieras tradicionales, permitiéndoles tener su primera vivienda al alcance de sus posibilidades.
- 2. Nuevo Crédito Mivivienda con Bono Sostenible (viviendas verdes).**  
Este producto permite un fondeo de menor tasa con el FMV, lo cual se traduce en un menor costo para el cliente en su precio, además de contribuir con la responsabilidad social de afectar de menor forma al medio ambiente por ser una vivienda de menor consumo energético. Asimismo, permite mayores montos en bonos, lo que se traduce en menor cuota para el cliente.
- 3. SOAT 100% Digital**  
Somos la primera entidad financiera en el Perú que generó todo el proceso en línea sin fricciones.
- 4. Plan 2 del seguro de Protección de Tarjetas**  
Permite asegurar la tarjeta de Caja y cualquier otra tarjeta que el cliente tenga en el Sistema Financiero (Crédito y Débito), con una cobertura integral ante la exposición de su riesgo.
- 5. Plan 2 y Plan 3 del Microseguro Vida Caja.**  
Con este plan nuestros clientes pueden acceder a mayores coberturas incrementando los beneficios, para sus familiares ante un siniestro.



**6. Compras por Internet**

Es un nuevo servicio activo desde el mes de octubre de 2019, dirigido a todos nuestros tarjetahabientes (persona natural), los que tendrán acceso a realizar compras de forma segura y rápida.

**7. Configuración de Tarjeta desde el App para compras por Internet**

Caja Arequipa pone a disposición de nuestros clientes ciertos mecanismos para que obtengan el mayor control sobre sus gastos, consumos y protección de tarjetas. Estas características especiales se refieren a la posibilidad de recibir alertas en celular o correo inmediatamente de efectuada la compra. Nuestro cliente podrá activar y desactivar sus tarjetas cuando así lo desee.

Su afiliación o desafiliación al servicio puede realizarla desde nuestro aplicativo móvil, garantizando la seguridad en el servicio.

**8. Efectivo Móvil**

Nuestros clientes, desde el mes de octubre de 2019, pueden enviar y recibir dinero de manera muy sencilla y práctica. Las instrucciones de envío se realizan desde nuestro aplicativo móvil y los cobros únicamente por nuestro canal de ATM. Este servicio no tiene costo.

**9. Pago de Tarjeta de Crédito de otros Bancos**

Desde nuestra APP nuestros clientes pueden realizar sus pagos de tarjeta de crédito de otros bancos en forma segura y rápida. Los pagos de tarjetas de créditos son en forma inmediata y pueden realizarse de lunes a viernes de 08:00 am a 04:00 pm.

**10. Apertura de Cuenta Digital desde el App o Homebanking**

Tenemos una nueva forma de abrir la cuenta de ahorro digital, ya no es necesario que el cliente se apersona a nuestras agencias para obtener una cuenta con los mismos beneficios. A los clientes, la nueva cuenta se habilitará inmediatamente en su tarjeta, y podrán revisar sus saldos, movimientos y acceder a cualquiera de nuestros canales para usarla.

Si es la primera cuenta en Caja Arequipa, sólo deben acercarse a cualquiera de nuestras oficinas para recoger su tarjeta.

**11. Primer crédito Digital**

Somos la primera Caja Digital de Perú otorgando créditos en línea a nuestros clientes.

**12. Campaña Cyber ahorro**

Por primera vez, en noviembre participamos en el Cyber Ahorros para apertura de cuenta de Ahorros Caja Digital a través de canales virtuales, logrando captar más de S/ 15 MM.



## Somos

el primer laboratorio de microfinanzas, enfocados en detectar oportunidades de mejora que nos motiven a crear nuevos productos/servicios que impacten de manera positiva.

## Sin miedo

¡a equivocarnos!, exploramos nuevas formas de hacer las cosas, para resolver dolencias que los métodos tradicionales no han podido solucionar.

## Cajalab es

un espacio abierto para todos, para mantenernos a la vanguardia de las tendencias del mercado a través de la innovación.

## Deseamos

ser el laboratorio de soluciones transversal de todas las áreas, mejorando nuestros procesos apoyados de la tecnología y la data, para obtener nuevos productos innovadores.





## Gestión de CajaLab

### MAYO

#### LANZAMIENTO DE CAJALAB

21/05/2019

En laboratorio de Caja Arequipa

### JUNIO

#### LANZAMIENTO DE REDISEÑO

17/06/2019

Rediseño de la aplicación para mejorar experiencia del cliente.

### JULIO

#### SPRINT 1

17/07/2019

Funcionalidades: Prende/apaga, compras por internet y extranjero, compartir movimiento, compartir constancia, débito automático, ordenamiento de créditos.

### AGOSTO

#### SPRINT 2

02/08/2019

Funcionalidades: Pago de cuota de crédito de terceros, compra de SOAT virtual, lista de seguros, cambio de límites, apertura de cuentas (ahorros y DPF).

#### WEB CONTABILIDAD

09/08/2019

Mostrar al cliente productos pre aprobados que podría solicitar. Mejora de base de contabilidad que permite autogestión de usuarios.

#### SPRINT 3

22/08/2019

Funcionalidades: Editar/eliminar operaciones frecuentes interbancarias, pago de tarjetas de créditos de terceros.

### SEPTIEMBRE

#### SPRINT 4

13/09/2019

Funcionalidades: Estados de cuenta al email, efectivo móvil (enviar dinero a un celular).

### NOVIEMBRE

#### EVA

13/11/2019

Lanzamiento de asistente virtual con funcionalidades del lenguaje natural y constante entrenamiento.

#### CREACIÓN CUENTAS (NO CLIENTES)

10/11/2019

Permite a los clientes sin tarjeta, abrir una cuenta 100% digital.

#### APERTURA CUENTAS 100% DIGITAL

11/11/2019

Lanzado en semana cyberweek. Permite abrir cuenta digital. Gracias al trabajo en equipo, la implementación se realizó en dos semanas.

#### BOTS DE AUTOMATIZACIÓN (RPA)

29/11/2019

Para simular interacciones humanas con un computador para simular tareas complejas o muy costosas de automatizar.

### DICIEMBRE

#### HOME BANKING

18/12/2019

Rediseño para homologar con funcionalidades de la App.

### ENERO

#### COSMO

09/1/2020

Asistente virtual para analistas. Tuvo gran impacto, 4 mil interacciones por día.

### MARZO

#### BIOMÉTRICA + CONTRATACIÓN DIGITAL

09/1/2019

Para reducir TMO de operaciones en oficina, eliminar el papel y generar procesos de firma digital.



## Caja Móvil

Se renovó la plataforma, más amigable, ágil y segura.



## Seguros

Compra tu SOAT DIGITAL.



## Envío Efectivo

Envía dinero desde app, cobro del efectivo se realizará por ATM, clientes y no clientes.



## Cambio de Límites

De tu tarjeta desde Caja Móvil.



## Activa y Desactiva Operaciones

Para servicio de compras por internet desde app.



## Pago de Tarjeta de Crédito de Otros Bancos

En forma segura y rápida a través de nuestra app.



## Cuenta Digital

Abre tu cuenta de AHORRO DIGITAL sin necesidad de ir a nuestras oficinas.

+ de **26 mil** descargas



### Transacciones y Funcionalidades Disponibles

- Consulta de Protocolos
- Pagos
- Transferencias
- Envío Efectivo
- Cuenta Digital
- Ubica tus canales de Caja Arequipa (requiere activar GPS)
- Bloqueo de tarjeta (en caso de pérdida o robo)
- Quiero +
- Configuración





EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE Y  
FILOSOFÍA  
DEL SERVICIO

CAPÍTULO  
**04**

## ¡ENCÁJATE!

### Viviendo la filosofía de trabajo

En 2019, continuamos trabajando en los Talleres Caja Arequipa, donde se reúnen los colaboradores del área de Negocios, Operaciones y Administración. En línea con nuestro compromiso de mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios, desarrollamos la metodología de co-creación aplicada a nuestros procesos. Es así que, en las principales sedes de Caja Arequipa, nuestros mejores talentos desarrollan y trabajan ideas de mejora continua y desarrollan prototipos que luego serán implementados para mejorar nuestros productos y servicios.



## Escuchar al cliente

Como parte de la estrategia centrada en el cliente, los escuchamos para entregar valor a todos nuestros usuarios en los distintos canales de contacto y puntos de venta para así crear soluciones a su medida. Desde el 2017 incluimos como uno de los indicadores de experiencia el Net Promoter Score (NPS), cuyo fin es medir la lealtad de los clientes basándose en recomendaciones (promotor, pasivo, detractor) buscando identificar insights que permitan conocer el sentir de los clientes y proponer acciones que conlleven a generar emociones positivas.

Se han establecido medios de retroalimentación permanente de clientes que visitan nuestras agencias y realicen distintas operaciones en ventanilla con el objetivo de mejorar nuestros procesos y entregar una mejor experiencia. La medición del año 2019 nos ha permitido tener el siguiente resultado: Caja Arequipa obtuvo 49% en el índice NPS. Esto reafirma nuestro compromiso y fortalece la propuesta de valor de Caja Arequipa: Además, monitoreamos en forma permanente la atención del cliente en nuestras agencias a través de encuestas telefónicas a quienes realizan sus operaciones y en línea a través de las encuestas que se aplican por medio del pinpad. NPS: Índice de Recomendación Neta (Métrica que mide la fidelidad y recomendación de los clientes).



NPS: Índice de Recomendación Neta (Métrica que mide la fidelidad y recomendación de los clientes).

## El Abrazo de la Caja

Por tercer año consecutivo, Caja Arequipa llevó adelante el “Día del Cliente” que reconoce a nuestros usuarios por su preferencia, todo esto basado en nuestra filosofía de servicio Encájan-te. Esta fecha importante, que desde el año 2017 celebramos el segundo viernes de setiembre, busca sensibilizar entre nuestros colaboradores la importancia del buen servicio a los clientes, entre nuestros colaboradores.

En el 2019, tuvimos la visita de 22 mil clientes, en 148 agencias a nivel nacional, y también por primera vez, participaron los principales agentes corresponsales. El tema de la celebración fue, “El Abrazo de la Caja” como señal de agradecimiento fraterno a quienes hacen posible que podamos seguir apostando por la descentralización e inclusión financiera.





### Empresas más admiradas EMA 2019

En el año 2019, se realizó por primera vez el reconocimiento a las Empresas Más Admiradas (EMA) en Arequipa. Este reconocimiento muestra la relevancia que tiene la financiera en la comunidad arequipeña, su impacto en el desarrollo económico de la región y la identificación de su población con la empresa.

### PREMIC 2019

El Premio Citi a la Microempresa (PREMIC) es una iniciativa de la Fundación Citibank desarrollada en Perú por el Instituto Aprenda y Citibank. El PREMIEC es organizado anualmente en más de 30 países, con el objetivo de apoyar a las microempresas que tienen un alto impacto en el desarrollo económico y social de sus regiones, familias y comunidades.



Además, es un reconocimiento a la importante labor de las entidades prestadoras de crédito a la microempresa, a través de las cuales, los emprendedores acceden a recursos económicos para el crecimiento de sus negocios.

En el año 2019, un cliente presentado por Caja Arequipa, Adolfo Figueroa Otazú de Quillabamba (Cusco) resultó ganador del PREMIEC en la categoría Ambiental, esta distinción nos llena de satisfacción, pues estamos orgullosos de crecer de la mano de nuestros clientes.

Además es un reconocimiento a la importante labor de las entidades prestadoras de crédito a la microempresa, a través de las cuales, los emprendedores acceden a recursos económicos para el crecimiento de sus negocios. En el año 2018, dos clientes de Caja Arequipa se llevaron el premio de "Microempresaria del Año" y primer puesto en la categoría "Servicios" respectivamente, ambas distinciones nos llenan de satisfacción, pues estamos orgullosos de crecer de la mano de nuestros clientes.

## Reputación Corporativa

En 2019, Gracias a su trabajo coherente y estratégico, Caja Arequipa se ubica como la única Caja Municipal en el ranking de las 100 empresas con Mejor Reputación Corporativa del país.

En este ranking, desarrollado por Merco España, se refleja la percepción de varios grupos de interés como trabajadores, entidades de gobierno y ciudadanos.

Esta posición es un reconocimiento a la labor que realiza Caja Arequipa, que se extiende mucho más allá de lo estrictamente comercial, comprometidos con la inclusión, el crecimiento y el bienestar de las comunidades.

**caja**  
arequipa

Caja Arequipa  
líder en reputación  
corporativa en el Perú

Según estudio de la  
consultora Merco es la  
única caja municipal en este  
prestigioso ranking

merco | 2019  
EMPRESAS Y LÍDERES

Five employees of Caja Arequipa standing in front of a building entrance.

**caja**  
arequipa

RANKING MERCOTALENTO PERÚ 2019 merco

En Caja Arequipa nos sentimos orgullosos porque somos la  
**única microfinanciera en el ranking  
sectorial para atraer y retener  
talento en el Perú.**

De acuerdo al ranking publicado por la prestigiosa  
empresa Merco, quien ha realizado un completo  
estudio a nivel nacional, con base a una rigurosa  
metodología que también ha aplicado en diferentes  
países de Latinoamérica y España.

En Caja Arequipa tenemos 1000 colaboradores  
con el propósito común que es la inclusión,  
brindando una estabilidad y un ambiente laboral  
positivo que permita el crecimiento y formación  
que lo permita desarrollarse, con nuestro lema  
Milenio, Mil Ojos, Mil Cajas.

mi familia  
trabajo  
caja

Five employees of Caja Arequipa standing in front of a building entrance.



### NAVIDAD EN CAJA AREQUIPA

Trascendemos en la vida de las personas y de nuestros clientes, por eso Caja Arequipa, ha decidido involucrarse en las fiestas y los eventos más significativos para la gente.

Así, surge la propuesta de instalar 16 árboles de navidad en las principales ciudades del Perú, donde llevamos alegría y la magia característica de la época. Las ciudades que recibieron los árboles fueron Arequipa, Puno, Moquegua, Cusco, Huancayo, Tacna, Trujillo, entre otras.





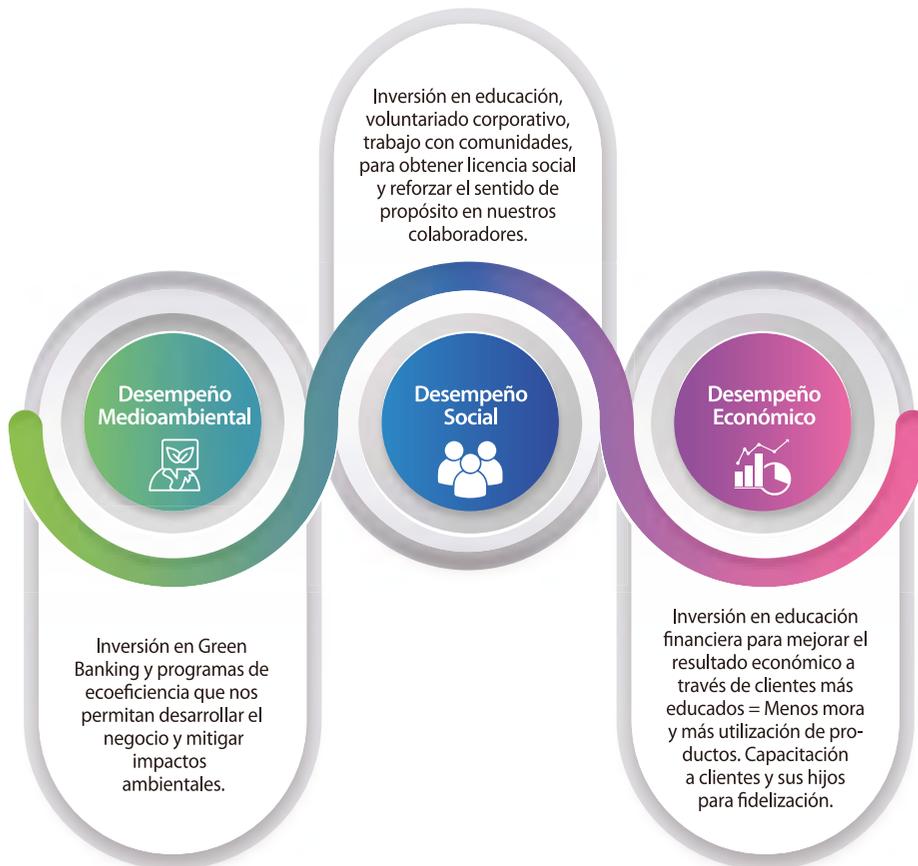
## RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO  
**05**

## 5.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL

Caja Arequipa, a través del área de Responsabilidad Social, promueve el Desarrollo Sostenible buscando el equilibrio entre tres rentabilidades: 1) Financiera: promoviendo la capacitación de escolares y adultos en educación financiera. 2) Ambiental en cuanto al uso correcto de nuestros recursos y protección del medio ambiente y 3) Social: Trabajando en el bienestar social de la comunidad. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios, beneficiando así a los accionistas, clientes y colaboradores.

Somos impulsores de la inclusión financiera en nuestro país, fomentando las microfinanzas responsables, teniendo como objetivo el de ser reconocidos como una banca basada en valores.



## 1. Educación financiera

### Programa de educación financiera:

Al 2019, Caja Arequipa capacitó a 7536 alumnos desde el año 2016. Este programa es impulsado gracias al equipo de voluntariado corporativo, los cuales fueron capacitados para brindar estas charlas. Para el dictado, contamos con 03 guías que ayudan a los alumnos en el entendimiento de la charla. Este programa fue realizado en Arequipa, Cusco, Puno, Juliaca, Ica, Moquegua, Tacna, Puerto Maldonado y Huánuco.



### Programa EduCaixa Reto Emprende

Caja Arequipa en alianza con la Fundación Bancaria Caixa D'estalvis I Pensions de Barcelona realizó el programa en Arequipa de "Jóvenes Emprendedores de Educaixa" convocando el premio "Reto EMPRENDE" organizado por la Fundación Bancaria Caixa. Esta alianza se hizo a través de la FEPCMAC.

En el evento participaron las instituciones educativas clientes de nuestra institución y resultado de esta competencia se obtuvo el Primer Lugar a nivel nacional, siendo la I.E.P "Claret" ganadora con el proyecto "Ladrix". Ellos consiguieron la pasantía en el Campus Caixa, en Barcelona – España, para alumnos ganadores y profesores.

- De esta manera, también se lograron los siguientes impactos:
- 160 estudiantes capacitados.
- 24 colegios capacitados por Caja Arequipa en temas de innovación y emprendimiento.
- 33 proyectos presentados por Caja Arequipa
- 72 proyectos a nivel nacional trabajando con 24 colegios.





### Finanzas en Mi Colegio:

Proyecto trabajado con CEFI de ASBANC. Capacitándose a 5,484 estudiantes de Arequipa y Piura en los contenidos de educación básica regular de educación financiera.

- Impresión de textos educativos y guía metodológica para profesores.
- 85 profesores capacitados en metodologías de enseñanza de educación financiera.
- 17 colegios beneficiados.



### Alianza con Enseña Perú:

Mantenemos una alianza con ellos por quinto año consecutivo de trabajo.

- Hemos financiado hasta el momento a 15 profesores de Enseña Perú.
- Más de 1.000 niños beneficiados de Arequipa, Junín y Piura
- Se desarrolla una metodología de educación de acuerdo a las competencias establecidas por el MINEDU.
- Capacitación a colaboradores en técnicas de aula para proyectos que impliquen dictado de clases.
- Programa piloto salud financiera para la escuela: Espacios de aprendizaje para profesores a fin de que puedan aprender educación financiera y técnicas para volcar ese conocimiento en sus alumnos.



## Educación financiera para adultos – clientes Piloto programa Cuidemos tu bolsillo

- 3 agencias con mayor mora en Arequipa a pilotear: Avelino, Miraflores y Alto Libertad.
- Se hicieron 8 talleres con analistas de crédito sobre sensibilización e importancia de la correcta evaluación de los clientes.
- 8 semanas de duración del proyecto.
- 4 temas de endeudamiento responsable impartido desde los diferentes canales.
- Se enviaron 36,000 mensajes de texto con 12 tips diferentes de educación financiera a clientes de Alto Libertad, Miraflores y Avelino.
- 3566 clientes beneficiados con información de educación financiera.
- 4 temas macro: Préstamo con propósito, Conocimiento del préstamo, pagos y reprogramaciones y central de riesgos.
- Promovido por el Comité de Experiencia al Cliente.



## Centro Educativo de Desarrollo Humano e Integral – CEDHI:

- Mantenemos una alianza con el CEDHI por 4 años consecutivos, dictándose 450 horas académicas en el curso que Caja Arequipa realiza: “Gestión empresarial”, siendo asesorados sus estudiantes por nuestro equipo de colaboradores voluntarios, los cuales aportan con sus conocimientos y experiencia en la elaboración de los planes de negocio de los alumnos.
- A la fecha, han participado 51 colaboradores voluntarios de diferentes áreas de Caja Arequipa que hicieron la labor de profesores.
- 590 horas de pasantías en el 2019 con 6 pasantes que desarrollaron sus habilidades en diferentes áreas de Caja Arequipa como: Servicios Internos, Servicios Empresariales, Experiencia al Cliente, Contabilidad, Finanzas y Desarrollo Humano.
- 5 talleres dictados sobre habilidades blandas en colaboración con la Universidad Católica San Pablo.



## 2) Desempeño Social

### Convenio Bomberos Voluntarios de Arequipa:

- 28 capacitaciones para todas las agencias de Arequipa en primeros auxilios y evacuación.
- Se realizaron entre el mes de junio y agosto, en la ciudad de Arequipa.
- 56 hrs. dictadas de manera gratuita por los bomberos a los colaboradores de Caja Arequipa.
- Máquina compresora de aire arreglada para los tanques de oxígeno de los bomberos de Arequipa.



### Una Sola Fuerza:

Debido a las intensas lluvias en nuestro país, se detectaron zonas afectadas, entre ellas el distrito de Aplao, habiéndose declarado en estado de emergencia en fecha del 09.02.19 a través del decreto supremo 021-2019-PCM.

Por lo cual apoyamos a la población a partir de donaciones de víveres a la zona afectada. Se repartieron 170 packs de víveres de primera necesidad para familias afectadas por inundaciones y huaicos de Aplao.

### Donación de sangre junto con El IREN-Sur Voluntarios de Arequipa:

- 60 voluntarios inscritos de agencias: La Merced, La Pampilla, Mariscal Benavides y San Camilo.
- 41 voluntarios donantes aptos, después de los exámenes médicos, procedieron a donar.
- 123 niños beneficiados con la donación de colaboradores voluntarios



## Participación en Teletón 2019

El aporte recaudado por parte de clientes y colaboradores es 47% más que el año 2018, y el aporte total de Caja Arequipa a Teletón es 23% mayor que el del año pasado.

En ese sentido, podemos concluir que tanto colaboradores como clientes se ven cada vez más involucrados con el proyecto y descubren en Caja Arequipa un canal óptimo para la donación a Teletón.

- Utilizamos canales físicos como agencia y la app móvil.
- Aporte total de Caja Arequipa, clientes y colaboradores fue de S/ 74,864.14.



## 3) Desempeño Ambiental

### Reciclaje:

- 13.3 toneladas entre el 2018 y el 2019.
- 11 Agencias y 3 Oficinas administrativas.
- "Por cada tonelada reciclada se salvan 17 árboles, hemos logrado salvar 227 árboles".

### Arborización:

Se han llegado a plantar 1.905 árboles al 2019 con más de 120 colaboradores voluntarios a través de patrulla ecológica en convenio con municipalidades de diversas zonas.



## Clasificación Social

Hemos mejorado nuestra calificación de BB+ (2017) a A-(2019), demostrando una vez más que somos una institución centrada en el cliente y preocupada por su bienestar.

Esta calificación demuestra el fortalecimiento de nuestros sistemas de gestión en desempeño social, reconociendo un crecimiento sostenible y acorde a las condiciones del mercado. Brindando una alta calidad en servicios y generando bienestar al cliente.



## Clasificación Social

Se desarrolló el programa de Sostenibilidad Corporativa y Rendición de Cuentas para la Competitividad de las Empresas - Programa CSRCB por el que recibimos un reconocimiento de parte de GRI.



Reconociendo el trabajo que realizamos junto con nuestros proveedores. Gracias a este programa ellos pueden realizar sus propios reportes de sostenibilidad.

### GRI reconoce el trabajo socialmente responsable de Caja Arequipa

Caja Arequipa recibió por segundo año consecutivo el reconocimiento por parte del Global Reporting Initiative (GRI) al formar parte del programa SCRC, que promueve la sostenibilidad en nuestra cadena de valor, trabajando con nuestros proveedores.

Somos parte de las **400**

empresas peruanas que se encuentran en el programa de SCRC.





ESTADOS  
FINANCIEROS  
AUDITADOS

CAPÍTULO

06



## DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

**A los Señores Accionistas y Directores de la  
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.**

**25 de febrero de 2020**

Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, y los estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, y el resumen de políticas contables significativas y otras notas explicativas adjuntas de la 1 a la 30.

Responsabilidad de la Gerencia Mancomunada sobre los estados financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a entidades financieras, y del control interno que la Gerencia concluye que es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea por fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros sobre la base de nuestras auditorías. Nuestras auditorías fueron realizadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Tales normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos, y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de errores materiales.

Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en los estados financieros. Los procedimientos que se seleccionan dependen del juicio del auditor, los que incluyen la evaluación del riesgo de que los estados financieros contengan errores materiales, ya sea por fraude o error. Al efectuar esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno de la entidad relevante para la preparación y presentación razonable de los estados financieros con el propósito de definir procedimientos de auditoría apropiados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también comprende la evaluación de si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables de la gerencia son razonables, así como la evaluación de la presentación general de los estados financieros.



25 de febrero de 2020  
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada en ofrecer fundamento para nuestra opinión de auditoría.

### Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros antes indicados, presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Perú aplicables a entidades financieras.

Refrendado por

------(socio)  
Carlos González González  
Contador Público Colegiado  
Matrícula No.50403



## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

	ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO			
	Notas	Al 31 de diciembre de		Notas	Al 31 de diciembre de		
		2019	2018		2019	2018	
		S/000	S/000		S/000	S/000	
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO</b>			
Disponible	4	902,604	764,703	Obligaciones con el público	11	4,742,003	4,424,840
Inversiones disponibles para la venta	5	143,755	156,012	Depósitos de empresas del sistema financiero	12	98,132	29,360
Inversiones a vencimiento	5	9,598	6,539	Adeudos y obligaciones financieras	13	346,637	221,768
Cartera de créditos	6	4,918,517	4,372,500	Cuentas por pagar	14	215,839	96,108
Cuentas por cobrar	7	6,724	4,186	Provisiones	15	7,890	9,885
Bienes realizables, adjudicados y recibidos en pago		10,306	13,802	Otros pasivos	16	15,155	17,105
Impuestos corrientes	24 e)	-	377	<b>TOTAL PASIVO</b>		<u>5,425,656</u>	<u>4,799,066</u>
Otras participaciones		1,202	1,056	<b>PATRIMONIO</b>	17		
Inmuebles, mobiliario y equipo	8	141,045	112,635	Capital social		506,773	452,795
Activos intangibles	9	10,621	9,393	Capital adicional		183	183
Impuesto a la renta diferido	25	47,851	41,247	Reserva legal		135,000	115,949
Otros activos	10	14,450	12,463	Resultados no realizados		264	(86)
				Resultados acumulados		138,797	127,006
				<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<u>781,017</u>	<u>695,847</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<u>6,206,673</u>	<u>5,494,913</u>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<u>6,206,673</u>	<u>5,494,913</u>
<b>CUENTAS CONTINGENTES Y DE ORDEN</b>	19	<u>294,841</u>	<u>268,118</u>	<b>CUENTAS CONTINGENTES Y DE ORDEN</b>	19	<u>294,841</u>	<u>268,118</u>

Las notas que se acompañan de la página 7 a la 58 forman parte de los estados financieros.

## ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

	Notas	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
		2019	2018
		S/000	S/000
<b>INGRESOS POR INTERESES</b>			
Cartera de créditos directos		1,036,445	942,020
Disponibles		17,037	11,975
Inversiones disponibles para la venta		3,639	4,958
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		384	323
Inversiones a vencimiento		-	29
Otros ingresos financieros		57	297
		<u>1,057,562</u>	<u>959,602</u>
<b>GASTOS POR INTERESES</b>			
Obligaciones con el público		(169,593)	(159,017)
Adeudos y obligaciones financieras		(25,783)	(21,332)
Depósitos de empresas del sistema financiero		(4,821)	(2,352)
Cuentas por pagar		(71)	(22)
		<u>(200,268)</u>	<u>(182,723)</u>
<b>Margen financiero bruto</b>		<u>857,294</u>	<u>776,879</u>
Provisión para incobrabilidad de créditos	6-d)	(205,350)	(184,551)
Recupero de cartera castigada		13,356	13,765
<b>Margen financiero neto</b>		<u>652,136</u>	<u>606,093</u>
<b>INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>			
Ingresos por créditos indirectos	20	37	33
Ingresos diversos		41,458	38,107
		<u>41,495</u>	<u>38,140</u>
<b>GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS</b>			
Primas al Fondo Seguro de Depósitos	20	(19,184)	(18,095)
Gastos diversos		(10,199)	(8,632)
		<u>(29,383)</u>	<u>(26,727)</u>
<b>Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros</b>		<u>664,248</u>	<u>617,506</u>
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		1,166	456
Resultado por operaciones de cobertura		(1,025)	766
Inversiones disponibles para la venta		-	174
Ganancia neta en diferencia de cambio		6,540	2,938
Otros		2,282	3,376
		<u>8,963</u>	<u>7,710</u>
<b>Resultado por operaciones financieras</b>		<u>673,212</u>	<u>625,216</u>
<b>Margen Operacional</b>			
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION</b>			
Gastos de personal y directorio	21	(280,668)	(261,560)
Gastos por servicios de terceros	22	(151,740)	(143,649)
Impuestos y contribuciones		(4,316)	(4,235)
		<u>(436,724)</u>	<u>(409,444)</u>
<b>DEPRECIACION Y AMORTIZACION</b>		<u>(30,115)</u>	<u>(25,946)</u>
<b>Margen operacional neto</b>		<u>206,373</u>	<u>189,826</u>
<b>VALUACION DE ACTIVOS Y PROVISIONES</b>			
Provisiones para créditos indirectos	15	1,105	(232)
Provisiones para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(1,199)	(1,585)
Provisiones para bienes realizables, recibidos en pago, recuperados y adjudicados		(51)	(3,955)
Provisiones por litigios y demandas	15	(626)	(152)
		<u>(771)</u>	<u>(5,924)</u>
<b>Utilidad de operación</b>		<u>205,602</u>	<u>183,902</u>
<b>OTROS INGRESOS Y GASTOS</b>			
Otros ingresos		14,778	8,027
Otros gastos		(24,471)	(10,202)
		<u>3,471</u>	<u>(2,175)</u>
<b>Utilidad antes del impuesto a la renta</b>		<u>209,073</u>	<u>181,727</u>
Impuesto a la renta	24	(70,276)	(54,721)
<b>Utilidad neta del año</b>		<u>138,797</u>	<u>127,006</u>
<b>Otros resultados integrales:</b>			
Ganancia (pérdida) neta en inversiones disponibles para la venta	17 d)	350	(396)
<b>Total de resultados integrales del año</b>		<u>139,147</u>	<u>126,610</u>
Promedio ponderado de acciones en circulación (en miles de acciones)	23	506,773	452,796
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	23	0.27	0.28

Las notas que se acompañan de la página 7 a la 58 forman parte de los estados financieros.

**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO  
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019  
Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

	<b>Capital social</b>	<b>Capital adicional</b>	<b>Reserva legal</b>	<b>Resultados no realizados</b>	<b>Resultados acumulados</b>	<b>Total</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2018</b>	405,035	183	105,336	310	106,134	616,998
Utilidad del año	-	-	-	-	127,006	127,006
Otros resultados integrales	-	-	-	(396)	-	(396)
Capitalización de resultados acumulados	47,760	-	-	-	(47,761)	(1)
Dividendos declarados en efectivo	-	-	-	-	(47,760)	(47,760)
Traslado a Reserva legal	-	-	10,613	-	(10,613)	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>452,795</b>	<b>183</b>	<b>115,949</b>	<b>(86)</b>	<b>127,006</b>	<b>695,847</b>
<b>Saldos al 1 de enero de 2019</b>	452,795	183	115,949	(86)	127,006	695,847
Utilidad del año	-	-	-	-	138,797	138,797
Otros resultados integrales	-	-	-	350	-	350
Capitalización de resultados acumulados	53,978	-	-	-	(53,978)	-
Dividendos declarados en efectivo	-	-	-	-	(53,977)	(53,977)
Traslado a Reserva legal	-	-	19,051	-	(19,051)	-
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2019</b>	<b>506,773</b>	<b>183</b>	<b>135,000</b>	<b>264</b>	<b>138,797</b>	<b>781,017</b>

Las notas que se acompañan de la página 7 a la 58 forman parte de los estados financieros.

## ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

Nota	Por el año terminado el 31 de diciembre de	
	2019 S/000	2018 S/000
<b>Conciliación del resultado neto del ejercicio de la entidad con el efectivo</b>		
<b>Poveniente de las actividades de operación</b>		
<b>Utilidad neta del año</b>	138,797	127,006
Ajustes:		
Depreciación y amortización	30,115	25,946
Provisiones	206,122	190,474
Otros ajustes	557	480
<b>Variación neta en activos y pasivos</b>		
<b>Disminución (incremento) neto en activos</b>		
Cartera de créditos	(762,221)	(662,224)
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	-	5,001
Inversiones disponibles para la venta	12,606	20,486
Cuentas por cobrar y otras	(5,347)	26,195
<b>(Disminución) incremento neto en pasivos</b>		
Pasivos financieros	385,936	406,878
Cuentas por pagar y otras	127,118	(61,661)
<b>Resultado del período después de la variación de activo, pasivos y ajustes</b>	133,683	78,581
Impuesto a la renta pagado	(6,604)	(4,354)
<b>Flujos de efectivo neto de actividades de operación</b>	<u>127,079</u>	<u>74,227</u>
<b>Flujos de efectivo de actividades de inversión:</b>		
Adquisición de inmuebles, mobiliario y equipo e intangibles	(59,574)	(37,419)
Entrada por vencimiento de instrumentos de deuda mantenidos hasta el vencimiento	(3,181)	761
Otros pagos	13 2,684	(14,632)
	15	
<b>Flujos de efectivo neto de actividades de inversión</b>	<u>(60,071)</u>	<u>(51,290)</u>
<b>Flujos de efectivo neto de actividades de financiamiento:</b>		
Entrada por adeudos	124,870	18,558
Dividendos pagados	6 (53,977)	(47,761)
<b>Flujos de efectivo neto de actividades de financiamiento</b>	<u>70,893</u>	<u>(29,203)</u>
<b>Aumento (disminución) neto de efectivo</b>	<u>137,901</u>	<u>(6,266)</u>
<b>Efectivo al inicio del año</b>	<u>764,703</u>	<u>770,969</u>
<b>Efectivo al final del año</b>	<u>902,604</u>	<u>764,703</u>

Las notas que se acompañan de la página 7 a la 58 forman parte de los estados financieros.



## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 31 DE DICIEMBRE DE 2018

### 1 ACTIVIDAD ECONOMICA Y OPERACIONES

#### a) Constitución -

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., (en adelante “La Caja” o “Caja Arequipa”), es una empresa financiera con personería jurídica propia de derecho público que actúa bajo la forma de sociedad anónima, tiene autonomía económica, financiera y administrativa y su duración es indefinida; autorizada a funcionar mediante Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros No.042-86 del 23 de enero de 1986.

Se rige actualmente por la Ley General del Sistema Financiero de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Ley No.26702 y sus modificatorias (en adelante la ‘Ley General’), por lo dispuesto en el Decreto Supremo No.157-90-EF del 28 de mayo de 1990, su funcionamiento está sujeto al control y supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Contraloría General de la República, dependencias competentes del Ministerio de Economía y Finanzas, Contabilidad Pública de la Nación y a la regulación monetaria y crediticia del Banco Central de Reserva del Perú.

#### b) Actividad económica -

Caja Arequipa está facultada a recibir depósitos de terceros e invertirlos junto con su capital, en colocaciones y adquisición de valores, así como otorgar avales y fianzas, efectuar todo tipo de operaciones de intermediación financiera y otras actividades permitidas por Ley.

En particular, brinda servicios crediticios en moneda nacional y moneda extranjera, capta depósitos en moneda nacional y moneda extranjera; y brinda servicios complementarios tales como recaudación de pagos de pensiones de colegios, compra venta de moneda extranjera, emisión de cartas fianza, atención de tarjetas Visa, Unicard a nivel nacional y agente de colocación de seguros.

Caja Arequipa desarrolla sus actividades a través de 152 agencias (134 agencias al 31 de diciembre de 2019). La oficina principal se encuentra ubicada en Calle La Merced 106, en el departamento de Arequipa, Perú.

Al 31 de diciembre, el número de trabajadores en planilla que tiene la Caja es como sigue:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Gerentes	22	21
Funcionarios	227	199
Empleados	<u>3,934</u>	<u>3,641</u>
	<u>4,183</u>	<u>3,861</u>

**c) Aprobación de los estados financieros -**

Los estados financieros adjuntos por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, han sido emitidos con la autorización de la Gerencia de la Caja y aprobados por el Directorio de fecha 28 de enero, para luego ser puestos a consideración de la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas que se realizará dentro del plazo de ley, para su aprobación definitiva. La Gerencia de la Caja considera que los estados financieros por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, que se incluyen en el presente informe, serán aprobados por los Accionistas sin modificaciones. Los estados financieros por el año terminado el 31 de diciembre de 2018 fueron aprobados por la Junta General Obligatoria Anual de Accionistas realizada el 29 de marzo de 2019.

**2 POLITICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS**

Las principales políticas contables aplicadas en la preparación de los estados financieros se detallan a continuación. Estas políticas han sido aplicadas uniformemente en todos los años presentados, a menos que se indique lo contrario.

**2.1 Bases de preparación -**

Los estados financieros de la Caja han sido preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú aplicables a entidades financieras, que comprenden sustancialmente las normas impartidas por la SBS y, en aquello no contemplado por dichas normas, se aplica las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) oficializadas en el Perú a través de Resoluciones emitidas por el Consejo Normativo de Contabilidad, las NIIF emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad del Directorio de la Caja, el que expresamente confirma que en su preparación se ha aplicado todos los principios y criterios aplicables en el Perú a entidades financieras.

Los estados financieros surgen de los registros de contabilidad de la Caja y han sido preparados sobre la base del costo histórico, excepto por los por activos financieros



clasificados como: disponibles para la venta e instrumentos derivados que se reconocen a su valor razonable. Los estados financieros se presentan en soles, excepto cuando se indique una expresión monetaria distinta.

La preparación de los estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en el Perú aplicables a entidades financieras requiere el uso de ciertos estimados contables críticos. También requiere que la Gerencia ejerza su juicio en el proceso de aplicación de las políticas contables de la Caja. Las áreas que involucran un mayor grado de juicio o complejidad o áreas en las que los supuestos y estimados son significativos para los estados financieros se describen en la Nota 3.

## **2.2 Traducción de moneda extranjera -**

### ***Moneda funcional y moneda de presentación***

Las partidas incluidas en los estados financieros de la Caja se expresan en la moneda del ambiente económico primario donde opera la entidad. La moneda funcional y la moneda de presentación de la Caja es el Sol. Todos los importes monetarios son redondeados a la cifra más cercana en miles (S/000), excepto cuando se indica de otra forma.

### ***Transacciones y saldos en moneda extranjera***

Las transacciones en moneda extranjera se traducen a la moneda funcional usando los tipos de cambio vigentes, establecidos por la SBS, a las fechas de las transacciones.

Las ganancias y pérdidas por diferencias en cambio que resulten del pago de tales transacciones y de la traducción a los tipos de cambio al cierre del año de activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el estado de resultados integrales.

## **2.3 Efectivo y equivalente de efectivo -**

El efectivo y equivalente de efectivo incluyen los fondos disponibles, los fondos interbancarios y los depósitos a plazo de corto plazo y alta liquidez, fácilmente convertibles en un importe determinado de efectivo y que están sujetos a un riesgo insignificante de cambios en su valor, cuya fecha de vencimiento no excede a 90 días desde la fecha de adquisición.

## **2.4 Activos financieros -**

### **2.4.1 Clasificación -**

La Caja clasifica sus activos financieros en las siguientes categorías: activos financieros a



valor razonable a través de ganancias y pérdidas, activos financieros mantenidos hasta su vencimiento, préstamos y cuentas por cobrar y activos financieros disponibles para la venta. La clasificación depende del propósito para el cual se adquieren los activos financieros. La Gerencia determina la clasificación de sus activos financieros a la fecha de su reconocimiento inicial. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, la Caja mantiene principalmente activos financieros de la categoría de préstamos y cuentas por cobrar.

Los préstamos y las cuentas por cobrar son activos financieros no derivados que dan derecho a pagos fijos o determinables y que no cotizan en un mercado activo. Se incluyen en el activo corriente, excepto por los que tienen vencimiento mayor a 12 meses contados desde la fecha del estado de situación financiera. Estos últimos se clasifican como activos no corrientes. Los préstamos y las cuentas por cobrar se incluyen en los rubros de cartera de créditos y cuentas por cobrar en el estado de situación financiera.

#### **2.4.2 Cartera de créditos -**

Los créditos directos se registran cuando se realiza el desembolso de los fondos a favor de los clientes. Los créditos indirectos (contingentes) se registran cuando se emiten los documentos que soportan dichas facilidades de crédito. Asimismo, se consideran como refinanciados o reestructurados los créditos que cambian sus cronogramas de pago debido a dificultades en el pago por parte del deudor.

La Unidad de Riesgos es la responsable de efectuar en forma permanente la evaluación y clasificación de la cartera de créditos, asignando a cada deudor la categoría de riesgo que le corresponda de acuerdo con los lineamientos establecidos por la SBS en la Resolución SBS No.11356-2008 y modificatorias.

De acuerdo con la Resolución SBS No.11356-2008 y sus modificatorias, la Caja clasifica a los deudores de su cartera de créditos como: No minoristas (créditos corporativos, créditos a grandes empresas y créditos a medianas empresas) y como Minoristas (créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas, créditos de consumo revolviente, créditos de consumo no revolviente y créditos hipotecarios para vivienda). Estas clasificaciones toman en consideración, la naturaleza del cliente (corporativo, gobierno o personas naturales), el propósito del crédito, y el tamaño del negocio, medido por ingresos, endeudamiento, entre otros indicadores.

#### **2.4.3 Inversiones -**

Los criterios para el reconocimiento inicial y valorización de las inversiones aplicados por la Caja están de acuerdo con la Resolución SBS No.7033-2012 vigente a partir 1 de enero de 2013 y que reemplaza a la Resolución SBS No.639-2008 "Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas del Sistema Financiero", que clasifica las inversiones en cuatro categorías: (i) inversiones a valor razonable con





cambios en resultados, (ii) inversiones disponibles para la venta, (iii) inversiones financieras a vencimiento e (iv) inversiones en subsidiarias, asociadas y participaciones en negocios conjuntos.

En todos los casos, el registro contable inicial se realiza utilizando la metodología de la “fecha de negociación” a que se refiere la NIC 39, esto es, a la fecha en la que la Caja y el vendedor asumen las obligaciones recíprocas producto de la operación.

La Caja presenta inversiones clasificadas en las siguientes categorías:

Inversiones disponibles para la venta -

En la categoría de inversiones disponibles para la venta se incluyen todos los instrumentos de inversión que no se encuentren clasificados en inversiones a valor razonable con cambios en resultados e inversiones a vencimiento.

Las inversiones disponibles para la venta se miden inicialmente a valor razonable, incluyendo los costos de la transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición de dichas inversiones. Estas son medidas posteriormente a valor razonable, y las fluctuaciones son reconocidas en el patrimonio en la cuenta “Resultados no realizados” a menos que exista un deterioro permanente en su valor. Cuando el instrumento sea vendido o realizado, la ganancia o pérdida que hubiese sido reconocida previamente en el patrimonio será transferida y registrada en el estado de resultados integrales.

En el caso de los instrumentos representativos de deuda, previamente a la valorización a valor razonable, las empresas deberán actualizar contablemente el costo amortizado aplicando la metodología de la tasa de interés efectiva y, a partir del costo amortizado obtenido, se debe reconocer las ganancias y pérdidas por la variación a valor razonable.

Inversiones a vencimiento -

Comprende los valores representativos de deuda adquiridos con la intención de mantenerlos al vencimiento y se registran inicialmente a valor razonable incluyendo los costos directos atribuibles a la transacción, y son posteriormente medidos a costo amortizado utilizando el método de tasa de interés efectiva, menos cualquier provisión por deterioro.

Los intereses se reconocerán utilizando la metodología de la tasa de interés efectiva, para que aquellas inversiones medidas al costo amortizado.

En los casos de deterioro, el valor en libros del instrumento se reducirá y la pérdida se reconocerá en el estado de resultados integrales.

## **2.5 Pasivos financieros - reconocimiento y medición -**

Los pasivos financieros de la Caja incluyen cuentas por pagar, obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero. Las cuentas por pagar se reconocen al costo menos cualquier amortización. La gerencia estima que la diferencia entre dicho reconocimiento y la medición inicial a su valor razonable y posteriormente a su costo amortizado utilizando el método de interés efectivo, no es significativo. Los otros pasivos financieros se reconocen inicialmente a su valor razonable y posteriormente se valorizan a su costo amortizado por el método de tasa efectiva de interés. El costo amortizado incorpora los costos directamente atribuibles a la transacción, las ganancias y pérdidas resultantes de la recompra, liquidación o cancelación de pasivos que devengan intereses se reconocen en el estado de resultados integrales.

Los pasivos financieros se dan de baja cuando se cancelan, se condonan o expiran. Cuando un pasivo financiero se sustituye por otro del mismo prestatario en condiciones significativamente diferentes, o cuando las condiciones de un pasivo financiero se modifican de manera importante el reemplazo o la modificación se reconoce como la baja del pasivo original y la contratación de un pasivo distinto, cualquier diferencia entre ambos se reconoce en el estado de resultados integrales.

## **2.6 Compensación de instrumentos financieros -**

Los activos y pasivos financieros se compensan y el monto neto se reporta en el estado de situación financiera cuando existe el derecho legalmente exigible para compensar los montos reconocidos y si existe la intención de liquidarlos sobre bases netas o de realizar el activo y pagar el pasivo simultáneamente. El derecho legalmente exigible no debe ser contingente a eventos futuros y debe ser exigible en el curso ordinario del negocio y en algún evento de incumplimiento o insolvencia de la Caja o de la contraparte.

## **2.7 Deterioro de activos financieros -**

La Caja evalúa al final de cada período si es que existe evidencia objetiva de deterioro de un activo financiero o de un grupo de activos financieros. Un activo financiero o un grupo de activos financieros se ha deteriorado y, en consecuencia se ha incurrido en pérdidas por deterioro, si existe evidencia objetiva de deterioro como resultado de uno o más eventos que ocurrieron después del reconocimiento inicial del activo (“evento que origina la pérdida”) y si el evento (o eventos) que origina la pérdida tiene impacto en el estimado de los flujos de efectivo del activo financiero (o de un grupo de activos financieros) que se pueda estimar de manera confiable.

La evidencia de deterioro puede incluir indicios de que el deudor o grupo de deudo-



res está experimentando dificultades financieras significativas; como son: i) el atraso o impago de intereses o del principal de su deuda, ii) la probabilidad de que el deudor entre en quiebra u otra forma de reorganización financiera, y iii) circunstancias en que información observable indique que existe una reducción en el estimado de los futuros flujos de efectivo esperados del activo, como son, cambios en vencimientos o en las condiciones económicas relacionadas con incumplimiento de pagos.

En el caso de los préstamos y de las cuentas por cobrar, el monto de la pérdida corresponde a la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor estimado que podrían recuperar luego de efectuar las gestiones de cobro. El valor en libros se reduce y el monto de la pérdida se reconoce en el estado de resultados integrales.

Si, en un período posterior, el monto de la pérdida por deterioro disminuye y si dicha disminución se relaciona objetivamente con un evento que haya ocurrido después de que se reconoció dicho deterioro (como lo es una mejora en el ratio crediticio del deudor), la reversión del deterioro reconocido previamente se reconoce en el estado de resultados integrales.

### **2.7.1 Provisiones para cartera de créditos -**

Las provisiones de la cartera directa son determinadas según lo dispuesto por la SBS en su Resolución SBS No.11356-2008, vigente desde el mes de julio de 2010.

Categorías de clasificación para la cartera de créditos -

Las categorías de clasificación crediticia establecidas por la SBS son las siguientes: normal, con problema potencial, deficiente, dudoso y pérdida. La clasificación crediticia de los deudores no minoristas (corporativos, grandes y medianas empresas) está determinada principalmente por la capacidad de pago del deudor, su flujo de caja, el grado de cumplimiento de sus obligaciones, la clasificación crediticia asignada por las demás empresas del sistema financiero, su situación financiera, y la calidad de la dirección de la empresa. La clasificación crediticia de los deudores minoristas (pequeña empresa, microempresa, consumo revolvente, consumo no revolvente e hipotecario para vivienda) está determinada en función al grado de cumplimiento de pago de sus créditos reflejado en los días de atraso, y en su clasificación crediticia en las otras empresas del sistema financiero.

La determinación de la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos, considera los siguientes factores de conversión crediticios (FCC):

Descripción FCC	Porcentaje (%)
(i) Confirmaciones de cartas de crédito irrevocables de hasta un año, cuando el banco emisor sea una empresa del sistema financiero del exterior de primer nivel.	20
(ii) Emisiones de cartas fianzas que respalden obligaciones de hacer y no hacer.	50
(iii) Emisiones de avales, cartas de crédito de importación y cartas fianzas no incluidas en el literal (ii) así como las aceptaciones bancarias, y las confirmaciones de cartas de crédito no incluidas en el literal (i).	100
(iv) Créditos concedidos no desembolsados y líneas de crédito no utilizadas.	-
(v) Otros créditos indirectos no contemplados en los literales anteriores.	100

#### Exigencias de provisiones -

De acuerdo con las normas vigentes, la Caja efectúa 4 clases de provisiones para la cartera de créditos: provisiones genéricas, específicas, voluntarias y de sobreendeudamiento (hasta el año 2014, la SBS exigió la constitución de provisiones denominadas "procíclicas". A pesar, de que tal requerimiento fue suspendido, la SBS solo permite re-assignación tales provisiones como específicas

Las provisiones genéricas incluyen las constituidas de manera preventiva sobre deudores clasificados en categoría normal según requerimientos de la SBS. Las provisiones genéricas obligatorias se constituyen en función a tasas porcentuales, que tienen un componente fijo y otro variable (procíclico) que varían dependiendo del tipo de crédito.

Las provisiones específicas son aquellas que se constituyen sobre los créditos directos y la exposición equivalente a riesgo crediticio de los créditos indirectos de deudores a los que se ha clasificado en una categoría de mayor riesgo que la categoría normal.

Los requerimientos de las provisiones se determinan considerando la clasificación crediticia del deudor, si el crédito cuenta con el respaldo de garantía o no, y en función al tipo de garantía constituida.

Al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, Los porcentajes que se aplican se muestran a continuación:

Categoría de riesgo	Sin garantía	Con garantías preferidas	Con garantías preferidas de muy rápida realización	Con garantías preferidas autoliquidables
	%	%	%	%
Normal				
Hipotecarios para vivienda	0.70	0.70	0.70	0.70
Corporativos	0.70	0.70	0.70	0.70
Grandes empresas	0.70	0.70	0.70	0.70
Medianas empresas	1.00	1.00	1.00	1.00
Pequeñas empresas	1.00	1.00	1.00	1.00
Microempresas	1.00	1.00	1.00	1.00
Consumo revolvente	1.00	1.00	1.00	1.00
Consumo no revolvente	1.00	1.00	1.00	1.00
Problema potencial	5.00	2.50	1.25	1.00
Deficiente	25.00	12.50	6.25	1.00
Dudoso	60.00	30.00	15.00	1.00
Pérdida	100.00	60.00	30.00	1.00

Cuando la deuda se considera incobrable se castiga contra la respectiva provisión para colocaciones de cobranza dudosa. La recuperación posterior de montos respectivamente castigados se reconoce como un ingreso en el estado de resultados integrales.

La provisión para riesgo de incobrabilidad en contratos de créditos es mantenida a un nivel tal que, a criterio de la Gerencia de la Caja, es suficiente para cubrir pérdidas potenciales en la cartera de créditos a la fecha del estado de situación financiera.

#### Provisiones Voluntarias -

La Caja con fines prudenciales dentro de su política de provisiones puede constituir provisiones genéricas voluntarias considerando las características de la cartera, garantías, la situación económica, los cambios en la normativa vigente u otros criterios asociados a los segmentos a los que se dirige, con el fin de mantener adecuados indicadores de cobertura de la cartera de alto riesgo, por encima del 100%.

#### Provisión de sobreendeudamiento de la cartera minorista -

En cumplimiento de la Resolución SBS No.6941-2008 la Caja venía constituyendo una provisión genérica adicional del 1% sobre la deuda directa. Dicha provisión era aplicable a la deuda directa de créditos a pequeñas empresas, créditos a microempresas, créditos de consumo revolvente y créditos de consumo no revolvente, de los clientes clasificados por la Caja como Normal, según corresponda. Con fecha 28 de noviembre de 2019 la SBS emitió el Oficio Nro. 46501-2019-SBS en la cual deja sin efecto el re-



querimiento de constitución de provisiones genéricas por sobreendeudamiento de la cartera MYPE.

Las provisiones para créditos directos se presentan deducidas del saldo del correspondiente activo (Nota 6), y las provisiones para créditos indirectos se presentan en el pasivo (Nota 15).

### 2.7.2 Deterioro de inversiones -

La Caja evalúa, trimestralmente, si existe evidencia de que un instrumento clasificado como inversión disponible para la venta e inversión mantenida hasta el vencimiento, registra un deterioro en su valor. Para ello considera las condiciones siguientes:

#### Primer filtro -

Al cierre de cada trimestre, para toda la cartera de inversiones afecta a deterioro, la Caja evalúa las siguientes condiciones:

- a) Disminución significativa del valor razonable: en el caso que el valor razonable a la fecha de cierre disminuya por debajo del 50% de su costo.
- b) Disminución prolongada en el valor razonable: en el caso que el valor razonable promedio mensual disminuya de forma consecutiva durante los últimos doce meses, y la caída acumulada del valor razonable en ese periodo sea por lo menos del 20%.

El mencionado análisis se realiza en la moneda original del instrumento, sin embargo, en caso de existir deterioro, éste se registra contablemente en la moneda funcional (Sol).

En caso de cumplirse al menos una de las condiciones antes mencionadas (a o b), se evalúa si éstas se encuentran justificadas por las circunstancias mencionadas en el segundo filtro.

#### Segundo filtro -

Para aquellas inversiones que no tuvieron problemas de deterioro como resultado del primer filtro, la Caja evalúa las siguientes circunstancias:

- 1) Deterioro de la situación financiera o ratios financieros del emisor y de su grupo económico.
- 2) Condiciones adversas de la inversión y del emisor.
- 3) Disminución en la clasificación de riesgo como consecuencia de factores adicionales a los mencionados en el presente filtro.
- 4) Interrupción en el pago de intereses o capital debido a dificultades financieras del emi-



- 
- sor.
- 5) Interrupción de transacciones o de un mercado activo debido a dificultades financieras del emisor.
  - 6) Renegociación forzada de las condiciones contractuales del instrumento por factores legales o económicos vinculados al emisor.
  - 7) Evidencia de que el emisor entrará en proceso de reestructuración forzosa o quiebra.
  - 8) Disminución del valor por cambios normativos.
  - 9) La Caja no tiene la intención y la capacidad de mantener la inversión con pérdidas hasta el recupero del valor.

Si por lo menos dos de los factores antes analizados son afirmativos, la empresa determinará el importe de cualquier pérdida por deterioro del valor y lo registra dependiendo del tipo de instrumento, como se menciona a continuación:

#### Inversiones disponibles para la venta -

Cuando los instrumentos financieros clasificados en esta categoría sufren un deterioro de su valor, la pérdida acumulada que haya sido reconocida en otros resultados integrales se reclasifica del patrimonio al resultado del ejercicio.

El importe de la pérdida acumulada que haya sido reclasificada del patrimonio al resultado del ejercicio será la diferencia entre el costo de adquisición y el valor razonable actual, menos cualquier pérdida por deterioro del valor de ese activo financiero previamente reconocido en resultados.

#### Inversiones a vencimiento -

El importe de la pérdida incurrida por deterioro del valor se calculará como la diferencia entre su valor en libros (costo amortizado) al momento de constatarse el deterioro y el valor presente de los flujos de caja futuros que se esperan recuperar, descontados a la tasa de interés efectiva original (TIR de compra). El importe en libros del instrumento se reducirá y el importe de la pérdida se reconocerá en el estado de resultados integrales.

A partir del mes de julio de 2018 entró en vigencia la Resolución No.2610-2018-SBS que modifica la metodología aplicada para la identificación del deterioro de valor de inversiones.

## 2.8 Inmuebles, mobiliario y equipo -

Los inmuebles, mobiliario y equipo están registrados al costo de adquisición, menos la depreciación y el importe acumulado de cualquier pérdida por deterioro del valor que haya sufrido a lo largo de su vida útil. Los desembolsos posteriores a la adquisición sólo se reconocen como activo cuando sea probable que la Caja obtenga beneficios

económicos futuros derivados y el costo del activo pueda ser medido con fiabilidad. Los gastos de mantenimiento y reparación se afectan a los resultados del ejercicio en que se incurren y toda renovación y mejora se capitaliza únicamente cuando los desembolsos mejoran la condición del activo más allá del rendimiento estándar originalmente evaluado. El costo y la depreciación acumulada de los inmuebles, mobiliario y equipo retirados o vendidos se eliminan de las cuentas respectivas y la utilidad o pérdida resultante se registra en el estado de resultados integrales.

Los trabajos en curso y bienes por recibir se registran al costo de adquisición. Estos bienes no se deprecian hasta que los activos relevantes se terminen y/o reciban y estén operativos.

Los terrenos no se deprecian. La depreciación es calculada por el método de línea recta considerando las siguientes vidas útiles estimadas:

	<u>Años</u>
Edificios y otras construcciones	20
Mobiliario y equipo	10
Unidades de transporte y maquinaria	5
Mejoras en propiedades alquiladas	5
Equipos de cómputo	4

La vida útil y el método de depreciación son revisados en forma periódica por la Gerencia sobre la base de los beneficios económicos previstos para los componentes de inmuebles, mobiliario y equipo.

## 2.9 Activos intangibles -

Los intangibles se registran al costo. Un activo intangible se reconoce como tal, si es probable que los beneficios económicos futuros atribuibles que generen fluyan a la Caja y su costo pueda ser medido confiablemente.

Los activos intangibles incluidos en el estado de situación financiera corresponden principalmente a las adquisiciones y desarrollo de software utilizado en las operaciones propias. Estos activos se amortizan siguiendo el método de línea recta sobre la base de su vida útil estimada, que es de hasta 8 años, de acuerdo a la autorización recibida por parte de la Superintendencia mediante Oficio No.23000-2014-SBS de fecha 04 de julio de 2014.

La vida útil y el método de amortización se revisan periódicamente para asegurar que sean consistentes con el patrón previsto de beneficios económicos de las partidas de intangibles.

## 2.10 Deterioro de activos no financieros -

La Caja revisa y evalúa el deterioro de sus activos intangibles e inmueble, mobiliario y equipo cuando ocurren eventos o circunstancias que indican que el valor en libros del activo no se recuperará de su uso o de su venta. Las pérdidas por deterioro corresponden al importe en el que el valor en libros de los activos intangibles e inmueble, mobiliario y equipo excede su valor recuperable. El valor recuperable es el mayor valor entre el valor razonable menos los costos para el retiro de los activos y el valor en uso. El valor razonable es el precio que sería recibido por la venta del activo en una transacción entre partícipes de mercado. El valor en uso corresponde al valor presente del estimado de los flujos de efectivo futuros que se espera obtener del uso continuo del activo y de su venta al término de su vida útil.

La Caja usa el valor en uso a nivel de UGE (grupo de activos más pequeños capaz de generar flujos de efectivo identificables), como referencia del valor recuperable. El valor en uso se estima mediante flujos de caja descontados, aplicando una tasa de descuento antes de impuestos con base en la fórmula del costo de capital que aplicaría el inversionista.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se reconocieron pérdidas por deterioro en el estado de resultados integrales.

## 2.11 Beneficios sociales de los trabajadores -

Participación en las utilidades -

La Caja reconoce un pasivo y un gasto por participación de los trabajadores en las utilidades sobre la base del 5% de la materia imponible determinada de acuerdo con la legislación tributaria vigente.

Esta participación se registra de acuerdo a la norma internacional de contabilidad No.19 "Beneficios a los empleados". En consecuencia, se trata como un gasto de personal y un pasivo relacionado con beneficios para los empleados.

Vacaciones y otros beneficios al personal -

Las vacaciones del personal, las ausencias remuneradas y otros beneficios al personal se reconocen sobre la base del devengado.

Compensación por tiempo de servicios -

La provisión para compensación por tiempo de servicios del personal (CTS) se calcula,



según la legislación vigente, por el íntegro de los derechos indemnizatorios de los trabajadores y debe ser cancelada mediante depósitos en entidades del sistema financiero elegidas por los trabajadores. El cálculo se hace por el monto que correspondería pagarse a la fecha del estado de situación financiera, se incluye en la cuenta provisión para beneficios sociales de los trabajadores, y se presenta en el estado de situación financiera en el rubro “Obligaciones con el público”.

## 2.12 Provisiones y contingencias -

### Provisiones -

Las provisiones se reconocen cuando la Caja tiene una obligación presente legal o asumida como resultado de hechos pasados, es probable que se requiera de la salida de recursos para pagar la obligación y es posible estimar su monto confiablemente. Las provisiones son revisadas y ajustadas en cada período para reflejar la mejor estimación a la fecha del estado de situación financiera.

### Contingencias -

Los pasivos contingentes no se reconocen en los estados financieros. Estos se revelan en nota a los estados financieros, a menos que la posibilidad de salida de recursos sea remota.

Los activos contingentes no se reconocen en los estados financieros y sólo se revelan cuando es probable que se produzcan ingresos de recursos.

## 2.13 Bienes realizables -

### Recibidos en pago y adjudicados

Los bienes realizables, recibidos en pago y adjudicados se incluyen en el estado de situación financiera, se registran inicialmente al valor de adjudicación judicial, extrajudicial, valor de mercado o valor insoluto de la deuda, el que sea menor.

A través de la Resolución SBS No.1535-2005, de octubre de 2005, la SBS ha realizado algunas modificaciones y precisiones adicionales al Reglamento para el tratamiento de los Bienes Adjudicados, Recuperados y sus provisiones y al Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero; en consecuencia, la constitución y registro de provisiones para estos bienes ha sido modificada, conforme a las siguientes pautas:

- 20% del valor en la fecha de adjudicación o recupero para todos los bienes recibidos en la medida que la provisión determinada por el valor de tasación no sea mayor.



- 
- Para bienes diferentes a inmuebles, una provisión mensual equivalente a 1/18 del costo en libros de los bienes menos la provisión inicial del 20%.
  - De acuerdo con las normas de la SBS, el exceso de provisión que se determine por el recalcule de la provisión no puede ser reconocido como ingreso, debiendo utilizarse en el futuro para las provisiones que requieran los activos de la Caja.
  - Para efectos de la constitución de provisiones, vencido el plazo de la tenencia de los bienes inmuebles, las empresas deberán constituir provisiones conforme el siguiente esquema:
    - (a) En el plazo de tres años y medio, las empresas deberán constituir una provisión mensual uniforme, al vencimiento de cada mes, sobre el valor neto en libros obtenido el décimo octavo (18) o décimo segundo (12) mes, dependiendo si contaron con la prórroga o no, respectivamente, hasta completar un monto equivalente al cien por ciento (100%) del costo en libros de los bienes no vendidos.
    - (b) La actualización de las valuaciones de dichos bienes implicará necesariamente la constitución de provisiones por desvalorización en caso el valor neto de realización del bien resulte inferior a su valor neto en libros.

#### **2.14 Impuesto a la renta -**

El gasto por impuesto a la renta del período comprende el impuesto a la renta corriente y el impuesto a la renta diferido. El impuesto se reconoce en el estado de resultados integrales.

El cargo por impuesto a la renta corriente se calcula sobre la base de las leyes tributarias promulgadas o sustancialmente promulgadas a la fecha del estado de situación financiera. La gerencia evalúa periódicamente la posición asumida en las declaraciones juradas de impuestos respecto de situaciones en las que las leyes tributarias son objeto de interpretación.

El impuesto a la renta diferido se provisiona en su totalidad, por el método del pasivo, sobre las diferencias temporales que surgen entre las bases tributarias de activos y pasivos y sus respectivos valores mostrados en los estados financieros. El impuesto a la renta diferido se determina usando tasas tributarias (y legislación) que han sido promulgadas y que se espera sean aplicables cuando el impuesto a la renta diferido activo se realice o el impuesto a la renta pasivo se pague.

Los impuestos a la renta diferidos activos sólo se reconocen en la medida que sea probable que se produzcan beneficios tributarios futuros contra los que se puedan usar las diferencias temporales.

## 2.15 Reconocimiento de ingresos y gastos -

Los ingresos y gastos por intereses son reconocidos en los resultados del ejercicio a medida que se devengan, en función al tiempo de vigencia de las operaciones que los generan y las tasas de interés pactadas con los clientes, excepto en el caso de los intereses generados por créditos en situación de vencidos, refinanciados, reestructurados y en cobranza judicial; así como los créditos clasificados en las categorías de dudoso y pérdida, cuyos intereses se reconocen como ganados en la medida que son cobrados.

Si, en opinión de la Gerencia, existen dudas razonables con respecto a la cobrabilidad del principal de algún crédito, la Caja suspende el reconocimiento de los intereses en el estado de resultados integrales y los registra como intereses en suspenso en una cuenta de orden, reconociéndolos como ganados en la medida que se cobren. Cuando la Gerencia determina que la condición financiera del deudor ha mejorado a tal punto que desaparece la duda en cuanto a la recuperación del principal, se restablece la contabilización de los intereses sobre la base de lo devengado.

Los ingresos por intereses incluyen los rendimientos sobre las inversiones de renta fija y valores negociables, así como el reconocimiento del descuento y la prima sobre los instrumentos financieros.

Los ingresos por créditos indirectos se reconocen bajo el criterio de devengado considerándose el plazo de dichos créditos.

Los otros ingresos y gastos de la Caja ganados o incurridos se reconocen en el período en el que se devengan.

## 2.16 Nuevos pronunciamientos contables -

En el 2019 y 2018, el Consejo Normativo de Contabilidad oficializó la aplicación en el Perú de nuevas NIIFs y/o modificaciones, principalmente las NIIF 9, 15 y 16 entre otros; sin embargo, la SBS a través del Manual de Contabilidad para entidades Financieras o Resoluciones específicas, establece el tratamiento contable respectivo, por lo que, lo normado en dichas NIIF no tendrán ningún efecto en la preparación de sus estados financieros, a menos que la SBS las adopte en el futuro.

## 3 ESTIMADOS Y CRITERIOS CONTABLES CRITICOS

Los estimados y criterios usados son continuamente evaluados y se basan en la experiencia histórica y otros factores, incluyendo la expectativa de ocurrencia de eventos futuros que se consideran razonables de acuerdo con las circunstancias.



a) Estimados y criterios contables críticos -

La preparación de los estados financieros requiere que la Gerencia de la Caja realice estimaciones y supuestos para la determinación de los saldos de activos, pasivos y montos de ingresos y gastos, y para revelación de activos y pasivos contingentes, a la fecha de los estados financieros. Si más adelante ocurriera algún cambio en las estimaciones o supuestos debido a variaciones en las circunstancias en las que estuvieron basadas, el efecto del cambio sería incluido en la determinación de la utilidad o pérdida del ejercicio en que ocurra el cambio, y de ejercicios futuros de ser el caso. Las estimaciones significativas relacionadas con los estados financieros corresponden a la provisión para incobrabilidad de créditos y la determinación del impuesto a la renta.

Provisión para incobrabilidad de cartera de créditos -

La Caja constituye provisiones específicas y genéricas para la cartera de créditos, en base a los criterios establecidos por la SBS. La provisión genérica incluye a la provisión genérica obligatoria, a la provisión procíclica y a la provisión por sobreendeudamiento.

La provisión específica se realiza en base a la clasificación por riesgo de los clientes en la categoría con problemas potenciales, deficiente, dudoso o pérdida.

La provisión procíclica se constituye cuando se activa la regla procíclica por la SBS y se determina sobre los créditos en categoría de riesgo normal.

Las provisiones voluntarias podrán constituirse considerando las características de la cartera, garantías, situación económica, cambios en la normativa vigente y otros criterios respecto del segmento al que se dirige la Caja.

Impuesto a la renta -

La determinación de las obligaciones y gastos por impuestos requiere de interpretaciones a la legislación tributaria aplicable. La Caja busca asesoría profesional en materia tributaria para efectos de adoptar la mejor decisión sobre asuntos tributarios. Aun cuando la Gerencia considera que sus estimaciones son prudentes y apropiadas, pueden surgir diferencias de interpretación con la administración tributaria que pudieran afectar los cargos por impuestos en el futuro.

	<b>2019</b>	<b>2018</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Oficina principal	23,966	11,844
Agencias	201,454	184,469
Efectivo en tránsito	6,813	1,788
	<u>232,233</u>	<u>198,101</u>
Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) (a)	254,039	281,531
Bancos - ctas corrientes, ahorros y depósitos a plazo fijo	285,445	262,310
Rendimientos devengados del disponible	3,758	189
	<u>543,242</u>	<u>544,030</u>
Canje	3,395	3,906
Otras disponibilidades (b)	123,734	18,666
	<u>902,604</u>	<u>764,703</u>

Los certificados de depósito son títulos al portador libremente negociables con vencimiento corriente, adquiridos en subastas públicas efectuadas por el BCRP, negociadas en el mercado primario peruano. Al 31 de diciembre de 2019, los rendimientos anuales moneda nacional fluctúan entre 2.19% y 2.69% por plazos de 06 a 18 meses (2.50% y 3.64% por plazos de 06 a 18 meses, al 31 de diciembre de 2018), siendo las tasas de interés de cada subasta determinadas por el BCRP.

- (b) Los bonos corporativos corresponden a instrumentos adquiridos de empresas de primer nivel. Al 31 de diciembre de 2019, las tasas de interés anual fluctúan entre 4.83% y 5.70% (al 31 de diciembre de 2018 las tasas fueron las mismas).
- (c) Los certificados de depósitos son títulos al portador libremente negociables con vencimiento corriente, adquiridos en subastas públicas y negociadas en el mercado primario peruano. Al 31 de diciembre de 2019, el vencimiento de estos certificados de depósito es abril, junio, octubre y noviembre 2020 y devenga rendimientos a una tasa promedio de 3.34% y 4.63% (con vencimiento en febrero y junio 2019 y devengo de rendimientos a una tasa de 3.69% y 4.09% al 31 de diciembre de 2018).

En el 2019, las inversiones disponibles para la venta y al vencimiento generaron intereses por S/4,023 miles (S/5,310 miles en 2018), los cuales se incluyen en el rubro de "Ingresos por intereses" del estado de resultados integrales. Asimismo, en el 2019, las inversiones a valor razonable con cambios en resultados y disponibles para la venta generaron un rendimiento positivo neto de S/1,166 miles (S/630 miles en 2018), los cuales se incluyen en el rubro de "Resultado de operaciones financieras" del estado de resultados integrales.

## CARTERA DE CREDITO, NETO

Al 31 de diciembre este rubro comprende:

	<u>2019</u>		<u>2018</u>	
	<u>S/000</u>	<u>%</u>	<u>S/000</u>	<u>%</u>
Créditos directos:				
Vigentes	4,931,688	100	4,386,034	100
Refinanciados	96,771	2	99,493	2
Vencidos	166,436	3	133,561	3
Cobranza judicial	<u>82,052</u>	<u>2</u>	<u>80,276</u>	<u>2</u>
	<u>5,276,947</u>	<u>107</u>	<u>4,699,364</u>	<u>107</u>
Mas (menos)				
Ingresos por intereses diferidos de créditos refinanciados y vencidos	( 11,754)	-	( 10,628 )	-
Rendimientos devengados de créditos vigentes	60,584	1	55,810	1
Provisión para créditos	( <u>4 07,260</u> )	( <u>8</u> )	( <u>372,046</u> )	( <u>8</u> )
Total créditos directos neto	<u>4,918,517</u>	<u>100%</u>	<u>4,372,500</u>	<u>100%</u>
Créditos indirectos (Nota 19)	<u>294,841</u>		<u>268,118</u>	

La cartera de créditos está respaldada con garantías recibidas de los clientes, las cuales están conformadas principalmente por hipotecas, fianzas y garantías mobiliarias. El valor de estas garantías se determina con base en el valor neto de realización en el mercado, menos gastos de venta, de acuerdo con normas SBS.

Las tasas anuales de intereses están reguladas por el mercado, pudiendo ser fijadas libremente por la Caja. Al 31 de diciembre, las tasas efectivas anuales para los principales productos fueron las siguientes:

	<u>2019</u>		<u>2018</u>	
	<u>Moneda nacional</u>	<u>Moneda extranjera</u>	<u>Moneda nacional</u>	<u>Moneda extranjera</u>
	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>
Préstamos corporativos	11 - 60	11 - 39	11 - 60	11 - 39
Préstamos de consumo	13 - 125	11 - 41	13 - 125	11 - 41
Préstamos hipotecarios	14 - 17	13 - 15	14 - 17	13 - 16

- a) De acuerdo con las normas vigentes de la SBS, al 31 de diciembre, la cartera de créditos de la Caja está clasificada por categoría de riesgo, como sigue (no incluye ingresos por intereses diferidos de créditos refinanciados):

Categoría	Corporativo S/000	Grande S/000	Mediana empresa S/000	Pequeña empresa S/000	Micro empresa S/000	Consumo revolvente S/000	no revolvente S/000	Consumo Hipotecario S/000	Total S/000
2019									
0 - Normal	255,169	1,925	176,744	2,005,675	1,063,591	36,097	1,021,737	212,016	4,772,954
1 - Problema Potencial	-	-	4,910	78,773	23,536	885	25,974	3,292	137,370
2 - Deficiente	-	-	1,142	29,962	9,851	91	11,513	3,103	55,662
3 - Dudoso	-	-	1,356	45,583	15,272	519	21,665	6,619	91,014
4 - Pérdida	-	-	4,085	131,248	41,025	42	29,111	14,436	219,947
<b>Total</b>	<b>255,169</b>	<b>1,925</b>	<b>188,237</b>	<b>2,291,241</b>	<b>1,153,275</b>	<b>37,634</b>	<b>1,110,000</b>	<b>239,466</b>	<b>5,276,947</b>
2018									
0 - Normal	232,206	19,923	144,604	1,691,051	967,103	47,804	895,723	222,429	4,220,843
1 - Problema Potencial	-	-	5,247	81,731	28,154	1,066	31,785	4,840	152,823
2 - Deficiente	-	-	3,714	19,602	8,364	101	6,860	1,711	40,350
3 - Dudoso	-	-	888	34,852	12,355	151	10,928	5,364	64,538
4 - Pérdida	-	-	4,702	129,098	36,871	247	32,764	17,129	220,810
<b>Total</b>	<b>232,206</b>	<b>19,923</b>	<b>159,154</b>	<b>1,956,333</b>	<b>1,052,846</b>	<b>49,369</b>	<b>978,060</b>	<b>251,473</b>	<b>4,699,364</b>

- b) Al 31 de diciembre, los créditos directos están distribuidos en los siguientes sectores económicos:

	2019		2018	
	S/000	%	S/000	%
Comercio	1,749,729	33	1,654,216	35
Consumo	1,147,634	22	1,027,429	22
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	377,486	7	336,006	7
Actividades inmobiliarias	368,899	7	309,204	7
Intermediación financiera	272,508	5	259,587	6
Industria manufacturera	227,937	4	212,497	5
Agricultura y ganadería	193,867	4	179,834	4
Otras actividades de servicios comunitarios	184,414	3	149,746	3
Otros	754,473	14	570,845	12
	<b>5,276,947</b>	<b>100</b>	<b>4,699,364</b>	<b>100</b>

- c) Los créditos directos tienen los siguientes vencimientos contractuales al 31 de diciembre:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Hasta 30 días	5,407	5,366
De 31 a 180 días	264,885	210,072
De 181 a 365 días	253,184	500,348
Mayores a 365 días	<u>4,504,984</u>	<u>3,769,742</u>
	<u>5,028,459</u>	<u>4,485,527</u>
Vencido	166,436	133,561
Cobranza Judicial	<u>82,052</u>	<u>80,276</u>
Total créditos directos	<u>5,276,947</u>	<u>4,699,364</u>

- d) El movimiento de la provisión para incobrabilidad de créditos directos es como sigue:

	<u>Específicas</u> <u>S/000</u>	<u>Genérica</u> <u>S/000</u>	<u>Voluntaria</u> <u>S/000</u>	<u>Sobre</u> <u>endeudamiento</u> <u>S/000</u>	<u>Total</u> <u>S/000</u>
Saldo al 1 de enero de 2018	233,302	36,236	20,519	31,836	321,893
Adiciones debitadas a resultados	290,652	33,617	-	46,365	370,634
Recupero de provisiones	( 114,709)	( 29,132)	-	( 42,242)	( 186,083)
Castigos	( 116,216)	-	-	-	( 116,216)
Ventas de cartera	( 21,967)	-	-	-	( 21,967)
Diferencia en cambio	3,785	-	-	-	3,785
Saldo al 31 de diciembre de 2018	<u>274,848</u>	<u>40,721</u>	<u>20,519</u>	<u>35,958</u>	<u>372,046</u>
Adiciones debitadas a resultados	365,082	38,640	-	98,089	501,811
Reasignaciones	( 18,830)	-	47,580	( 28,750)	-
Recupero de provisiones	( 157,600)	( 33,119)	( 11,000)	( 94,742)	( 296,461)
Castigos	( 145,180)	-	-	-	( 145,180)
Venta de cartera	( 24,727)	-	-	-	( 24,727)
Diferencia en cambio	( 229)	-	-	-	( 229)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>293,364</u>	<u>46,242</u>	<u>57,099</u>	<u>10,555</u>	<u>407,260</u>

posible deterioro en el valor de sus inmuebles, mobiliario y equipo.

En opinión de la Gerencia de la Caja, la provisión para créditos registrada al 31 de diciembre de 2019 y de 2018, está de acuerdo con las normas de la SBS vigentes a esas fechas.

## 7 CUENTAS POR COBRAR

Al 31 de diciembre, este rubro comprende:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Cuentas por cobrar a personal y terceros (a)	4,760	2,752
Operaciones de Reporte con entidades financieras y otras sociedades	1,653	1,375
Otras cuentas por cobrar	905	626
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	( 594)	( 567)
	<u>6,724</u>	<u>4,186</u>

- (a) Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, este rubro comprende principalmente saldos pendientes por cobrar a La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por S/3,869 miles y S/1,962 miles respectivamente.

## 8 INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO

	<u>Específicas</u> <u>S/000</u>	<u>Genérica</u> <u>S/000</u>	<u>Voluntaria</u> <u>S/000</u>	<u>Sobre endeudamiento</u> <u>S/000</u>	<u>Total</u> <u>S/000</u>
Saldo al 1 de enero de 2018	233,302	36,236	20,519	31,836	321,893
Adiciones debitadas a resultados	290,652	33,617	-	46,365	370,634
Recupero de provisiones	( 114,709)	( 29,132)	-	( 42,242)	( 186,083)
Castigos	( 116,216)	-	-	-	( 116,216)
Ventas de cartera	( 21,967)	-	-	-	( 21,967)
Diferencia en cambio	3,785	-	-	-	3,785
Saldo al 31 de diciembre de 2018	<u>274,848</u>	<u>40,721</u>	<u>20,519</u>	<u>35,958</u>	<u>372,046</u>
Adiciones debitadas a Resultados	365,082	38,640	-	98,089	501,811
Reasignaciones	( 18,830)	-	47,580	( 28,750)	-
Recupero de provisiones	( 157,600)	( 33,119)	( 11,000)	( 94,742)	( 296,461)
Castigos	( 145,180)	-	-	-	( 145,180)
Venta de cartera	( 24,727)	-	-	-	( 24,727)
Diferencia en cambio	( 229)	-	-	-	( 229)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>293,364</u>	<u>46,242</u>	<u>57,099</u>	<u>10,555</u>	<u>407,260</u>

	<b>Saldos iniciales</b>	<b>Adiciones</b>	<b>Transf.</b>	<b>Bajas</b>	<b>Saldos finales</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Año 2019					
Costo:					
Terrenos	8,243	-	-	-	8,243
Edificios y otras construcciones	30,216	719	-	( 1,680)	29,255
Mobiliario y equipo	26,461	4,360	( 120)	( 1,802)	28,899
Equipo de cómputo	26,763	16,629	-	( 4,236)	39,156
Unidades de transporte y maquinaria	16,585	4,982	-	( 1,759)	19,808
Obras en curso	4,669	21,304	( 18,808)	-	7,165
Mejoras en propiedades alquiladas	48,178	693	18,928	( 1,594)	66,205
	<u>161,115</u>	<u>48,687</u>	<u>-</u>	<u>( 11,071)</u>	<u>198,731</u>
Depreciación acumulada:					
Edificios y otras construcciones	10,515	1,622	-	( 1,675)	10,462
Mobiliario y equipo	11,849	2,754	-	( 1,607)	12,996
Equipo de cómputo	11,639	7,978	-	( 4,215)	15,402
Unidades de transporte y maquinaria	6,218	3,336	-	( 1,483)	8,071
Mejoras en propiedades alquiladas	8,259	2,947	-	( 451)	10,755
	<u>48,480</u>	<u>18,637</u>	<u>-</u>	<u>( 9,433)</u>	<u>57,686</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>112,635</u>				<u>141,045</u>

- (a) Durante el 2019 la Caja no ha adquirido terrenos y durante el 2018 adquirió 4 terrenos.
- (b) Durante el 2019, el gasto por depreciación de los activos fijos mantenidos por la Caja registrado en el rubro "Depreciaciones y amortizaciones" del estado de resultados y otros resultados integrales asciende a S/18,637 miles (S/15,280 miles durante el 2018).
- (c) Las bajas incluyen venta, donación, robo y vida útil cumplida, esto incluye bajas de mejoras en propiedades alquiladas.
- (d) Las entidades financieras en Perú, de acuerdo con la legislación vigente, no pueden otorgar en garantía los bienes que conforman sus inmuebles, mobiliario y equipo, excepto aquellos adquiridos mediante la emisión de bonos de arrendamiento financiero, para efectuar operaciones de dicha naturaleza.
- (e) La Caja tiene formalizadas pólizas de seguros para cubrir los posibles riesgos a que están sujetos los diversos elementos de sus inmuebles, mobiliario y equipo, así como las posibles reclamaciones que se le puedan presentar por el ejercicio de su actividad, entendiendo que dichas pólizas cubren de manera suficiente los riesgos a los que están sometidos.
- (f) La Gerencia de la Caja considera que no hay situaciones que indiquen que existe un

## 9 ACTIVOS INTANGIBLES, NETO

	<u>Software</u> S/000	<u>Core bancario</u> S/000	<u>ERP administrativo</u> S/000	<u>Total</u> S/000
<b>Costo:</b>				
Saldo al 1 de enero de 2018	4,707	16,389	5,887	26,983
Adiciones	7,284	-	-	7,284
Retiros	( 4,077 )	-	-	( 4,077 )
Saldo al 31 de diciembre de 2018	7,914	16,389	5,887	30,190
Adiciones	11,616	-	-	11,616
Retiros	( 7,329 )	-	( 4,932 )	( 12,261 )
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>12,201</u>	<u>16,389</u>	<u>955</u>	<u>29,545</u>
<b>Amortización acumulada:</b>				
Saldo al 1 de enero de 2018	2,119	9,232	3,816	15,167
Adiciones	6,473	2,057	1,177	9,707
Retiros	( 4,077 )	-	-	( 4,077 )
Saldo al 31 de diciembre de 2018	4,515	11,289	4,993	20,797
Adiciones	7,566	2,057	766	10,389
Retiros	( 7,330 )	-	( 4,932 )	( 12,262 )
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>4,751</u>	<u>13,346</u>	<u>827</u>	<u>18,924</u>
<b>Costo neto:</b>				
Saldo al 31 de diciembre de 2019	<u>7,450</u>	<u>3,043</u>	<u>128</u>	<u>10,621</u>
Saldo al 31 de diciembre de 2018	<u>3,399</u>	<u>5,100</u>	<u>894</u>	<u>9,393</u>

Los activos intangibles incluyen el software, el core bancario y el ERP administrativo mantenidos por la Caja para la ejecución de sus operaciones. Cuando un intangible se encuentra totalmente amortizado se le da de baja y se traslada a cuentas de orden como un bien controlable.

La Gerencia revisa periódicamente el valor residual de los intangibles, la vida útil y el método de amortización utilizado con la finalidad de asegurar que sean consistentes con el beneficio económico y las expectativas de vida.

En opinión de la Gerencia de la Caja, no existe evidencia de deterioro del valor de los activos intangibles mantenidos por la Caja al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

## 10 OTROS ACTIVOS

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Pagos anticipados y cargas diferidas (a)	13,337	10,042
Operaciones en trámite (b)	1,103	2,410
Otros	<u>10</u>	<u>11</u>
	<u>14,450</u>	<u>12,463</u>

- (a) Las cargas diferidas están compuestas por pagos por adelantado de seguros, alquileres, publicidad y suscripciones, así como las entregas a rendir cuenta y suministros.
- (b) Las operaciones en trámite están referidas principalmente a transacciones efectuadas durante los últimos días del mes, que son reclasificadas en el mes siguiente a sus cuentas definitivas del estado de situación financiera.

## 11 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Obligaciones a la vista	518	312
Obligaciones por cuentas de ahorro	1,432,747	1,305,174
Obligaciones por cuentas a plazo	2,928,651	2,779,617
Otras obligaciones	<u>300,904</u>	<u>271,601</u>
	<u>4,662,820</u>	<u>4,356,704</u>
Intereses por pagar	<u>79,183</u>	<u>68,136</u>
	<u>4,742,003</u>	<u>4,424,840</u>

Las obligaciones en dólares estadounidenses representan el 7.86% y 9.17%, del monto total al 31 de diciembre de 2019 y 31 de diciembre de 2018, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el total de las obligaciones de personas naturales por S/4,172,475 miles y S/3,912,942 miles, respectivamente, están cubiertos por el fondo de seguro de depósitos, de acuerdo a disposiciones legales vigentes.

El monto máximo cubierto por persona al 31 de diciembre de 2019 y 2018, por el fondo de seguro de depósito ascendió a S/100.7 miles y S/100.9 miles, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2018, la suma adeudada por otras obligaciones incluye cuentas que han sido preñadas a favor de la Caja por operaciones crediticias ascendentes a S/288,939 miles y de US\$2,790 miles (S/259,466 miles y de US\$2,871 miles al 31 de diciembre de 2017). Las tasas de interés aplicadas a las cuentas de depósitos y otras obligaciones son determinadas por la Caja teniendo en cuenta las tasas de interés vi-

gentes en el mercado. Al 31 de diciembre, las tasas efectivas anuales promedio para los principales productos fueron las siguientes:

	<b>2019</b>		<b>2018</b>	
	Depósitos en S/ %	Depósitos en US\$ %	Depósitos en S/ %	Depósitos en US\$ %
Obligaciones por cuentas a plazo	5.22	0.36	5.35	0.36
Obligaciones por CTS	5.49	0.23	5.48	0.23
Obligaciones por cuentas de ahorro	1.16	0.14	1.07	0.14

Al 31 de diciembre, el saldo de las obligaciones con el público (menos intereses), clasificado por vencimiento es como sigue:

	<b>2019</b> S/000	<b>2018</b> S/000
Hasta 30 días	1,463,209	1,328,217
De 31 a 90 días	131,324	61,669
De 91 a 180 días	288,688	260,046
De 181 a 365 días	1,416,689	1,307,237
Mayores a 365 días	1,362,910	1,399,535
	<u>4,662,820</u>	<u>4,356,704</u>

## 12 DEPOSITOS DE EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO

	<b>2019</b> S/000	<b>2018</b> S/000
Depósitos a plazo	89,780	29,000
Depósitos de ahorro	7,595	339
Intereses por pagar	757	21
	<u>98,132</u>	<u>29,360</u>

Las obligaciones en dólares estadounidenses representan el 0.09 % y 0.18%, del monto total al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

Las tasas de interés aplicadas a las cuentas de depósitos de empresas del sistema financiero son determinadas por la Caja teniendo en cuenta las tasas de interés vigentes en el mercado. Al 31 de diciembre, las tasas anuales promedio ponderado de interés son las siguientes:

	<b>2019</b> S/000	<b>2018</b> S/000
Depósitos a plazo	3.12	3.79
Depósitos de ahorro	3.65	0.90

### 13 ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS

Institución	Fecha de vencimiento	Tasa %	Moneda	2019		2018	
				No Corriente S/000	Total S/000	No Corriente S/000	Total S/000
<b>COFIDE (a)</b>							
COFIDE - Subordinado II	30/06/2022	10.6	Soles	9,415	12,961	14,082	17,290
COFIDE - Subordinado II	30/06/2022	10.4	Soles	6,369	8,774	9,534	11,714
COFIDE - Subordinado II	31/03/2023	9.5	Soles	4,127	5,191	5,529	6,501
COFIDE - Subordinado II	29/09/2023	10.6	Soles	9,246	11,147	11,746	13,467
COFIDE - Subordinado II	30/09/2027	9.85	Soles	15,000	15,000	15,000	15,000
COFIDE - Subordinado II	31/12/2027	10.2	Soles	25,000	25,000	25,000	25,000
COFIDE - Subordinado II	28/03/2029	10.3	Soles	25,000	25,000	-	-
COFIDE - Subordinado II	28/06/2029	10.1	Soles	36,000	36,000	-	-
COFIDE - Subordinado II	31/12/2029	9.95	Soles	30,000	30,000	-	-
COFIDE - Senior	7/05/2020	4.8	Soles	-	20,000	-	-
COFIDE - Senior	10/12/2020	3.78	Soles	-	20,000	-	-
COFIDE - Mi Vivienda	-	7.1	Soles	153	165	-	-
Sub - total				<u>160,310</u>	<u>209,238</u>	<u>80,891</u>	<u>88,972</u>
<b>Otras entidades</b>							
DWM (b)	15/11/2022	8.5	Dólares	16,570	16,570	16,865	16,865
Oikocredit (c)	13/01/2021	9.8	Dólares	9,942	21,541	33,730	33,730
Corporación Interamericana de Inversiones - CII (d)	15/09/2020	10.05	Dólares	-	13,256	13,492	13,492
Blueorchard (e)	21/12/2023	7.9	Dólares	16,570	16,570	16,865	16,865
Microkrediet Fonds - Triple Jump (f)	15/12/2023	7.95	Dólares	6,628	6,628	6,746	6,746
Microkrediet Pool - Triple Jump (f)	15/07/2026	11	Soles	19,628	19,628	19,628	19,628
Banco de La Nación (g)	7/04/2019	4	Soles	-	-	-	2,525
Corporación Andina de Fomento(h)	30/11/2020	3.5	Soles	-	20,000	-	-
Bono Corporativo (i)	6/12/2021	7.16	Soles	20,000	20,000	20,000	20,000
Sub - total				<u>89,338</u>	<u>134,193</u>	<u>127,326</u>	<u>129,851</u>
Intereses por pagar					<u>3,206</u>		<u>2,945</u>
Total				<u>249,648</u>	<u>346,637</u>	<u>208,217</u>	<u>221,768</u>

- 
- (a) Los préstamos de COFIDE son otorgados bajo el Programa de Créditos Subordinados y Créditos Senior cuyo objetivo es financiar las operaciones de crédito de los clientes de la Caja. Al 31 de diciembre de 2019, estos adeudos tienen un período de vigencia de hasta 10 años, por un monto total de S/ 209,238 miles.
  - (b) Actiam Institucional Micro (DWM) es un fondo especializado en microfinanzas, quien otorgó el 28 de diciembre de 2015 un préstamo subordinado por un total de US\$5,000 miles con vencimiento el 15 de noviembre de 2022, a una tasa fija de 8.50%.
  - (c) Oikocredit es un inversionista social y cooperativo a nivel mundial que proporciona fondos al sector microfinanciero, quien otorgó un préstamo por un total de US\$10,000 miles, con vencimiento el 13 de enero de 2021, a una tasa fija de 9.8%.
  - (d) La Corporación Interamericana de Inversiones (CII) otorgó un préstamo subordinado por un total de US\$ 4,000 miles, con vencimiento el 15 de septiembre de 2020, a una tasa fija de 10.05%.
  - (e) Blueorchard es una empresa especializada en la gestión de fondos de inversión dedicados al sector microfinanciero, que otorgó el 21 de diciembre de 2016 un préstamo por un total de US\$ 5,000 miles, con vencimiento el 21 de diciembre de 2023, a una tasa fija de 7.90%.
  - (f) Crédito otorgado por ASN-Novib Microkredietfonds y que es administrado y representado por TRIPLE JUMP B.V. fue otorgado a la Caja el 23 de diciembre de 2016, por un monto de US\$ 2,000 miles, con vencimiento el 15 de diciembre de 2023, a una tasa fija de 7.95%.

Asimismo, se ha tomado un crédito adicional otorgado por ASN-Novib Microkredietpool y que es administrado y representado por TRIPLE JUMP B.V., el cual fue otorgado por un monto de US\$ 6,000 miles en su equivalente en soles por un periodo de 8 años y está computando en patrimonio efectivo. Vence el 15 de Julio del 2026.

- (g) El 12 de abril de 2018 se desembolsó una deuda sénior otorgada por el Banco de la Nación por S/5,000 miles por un periodo de un año, el cual fue cancelado el 07 de abril del 2019.
- (h) El 06 de diciembre de 2019 se desembolsó una deuda sénior otorgada por la Corporación Andina de Fomento por S/20,000 miles por un periodo de un año, a una tasa fija de 3.50% cuyo objetivo del préstamo es financiar a la pequeña y microempresa en el Perú.
- (i) El 6 de diciembre de 2017, se realizó la primera emisión de bonos corporativos por S/20,000 miles a un plazo de cuatro años, con vencimiento el 6 de diciembre de 2021,



a una tasa fija de 7.16%. Se hizo bajo el formato de oferta pública para el mercado de inversionistas institucionales regulado por la Superintendencia de Mercado de Valores - SMV.

Ciertos contratos de préstamos incluyen cláusulas estándar referentes al cumplimiento de ratios financieros, al uso de los fondos y otros asuntos administrativos. En opinión de la Gerencia, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, estas cláusulas están siendo adecuadamente cumplidas en todos sus aspectos y no representan ninguna restricción a las operaciones de la Caja.

#### 14 CUENTAS POR PAGAR

Al 31 de diciembre, este rubro comprende:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Operaciones de reporte con el BCRP (a)	122,261	14,527
Cuentas por pagar diversas (b)	40,952	36,364
Participaciones y remuneraciones por pagar	29,023	25,371
Proveedores	13,884	10,775
Aportes al Fondo de Seguros de Depósitos	4,896	4,632
Otros	<u>4,823</u>	<u>4,439</u>
	<u>215,839</u>	<u>96,108</u>

- (a) Al 31 de diciembre de 2019, la Caja mantiene 08 contratos de Repos de monedas con el BCRP (03 contratos al 31 de diciembre de 2018), cuyos saldos generan intereses a una tasa efectiva anual que fluctúan entre 3.10% y 4.20% (3.10% y 4.20%, al 31 de diciembre de 2018), y cuya fecha de vencimiento son entre febrero y junio de 2020 (febrero de 2019 y junio de 2019, al 31 de diciembre de 2018), los cuales están garantizados con fondos restringidos (Nota 4 (c)).
- (b) Las cuentas por pagar diversas incluyen principalmente provisiones de facturas por S/24,610 miles (S/17,273 miles al 31 de diciembre de 2018) y la provisión del bono de productividad anual por S/12,747 miles (S/14,179 al 31 de diciembre de 2018), el cual será pagado a los trabajadores en marzo de 2020.

## 15 PROVISIONES

Al 31 de diciembre, este rubro comprende

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Provisión para créditos contingentes:		
Genérica	9	3
Específica	4	5
Sobreendeudamiento	<u>123</u>	<u>1,233</u>
	<u>136</u>	<u>1,241</u>
Otras provisiones:		
Provisión para litigios y demandas (a)	<u>7,754</u>	<u>8,644</u>
	<u>7,890</u>	<u>9,885</u>

- (a) Al 31 de diciembre de 2019, la Caja mantiene S/7,624 miles por procesos judiciales, S/98 miles por procesos administrativos y S/32 miles por procesos con Indecopi. (S/7,340 miles por procesos judiciales, S/1,213 por procesos administrativos y S/91 miles por procesos con Indecopi al 31 de diciembre de 2018).

En opinión de la Gerencia y de sus asesores legales, se estima que no surgirán pasivos adicionales.

## 16 OTROS PASIVOS

Al 31 de diciembre, este rubro comprende:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Operaciones en trámite (a)	12,039	16,146
Ingresos diferidos por bienes adjudicados	956	946
Impuestos corrientes	2,132	-
Gastos cobrados por anticipado	<u>28</u>	<u>13</u>
	<u>15,155</u>	<u>17,105</u>

- (a) Las operaciones en trámite son transacciones efectuadas los últimos días del mes, re-clasificadas el mes siguiente a sus cuentas definitivas del estado de situación financiera.

## 17 PATRIMONIO

### a) Capital social -

El capital autorizado, suscrito y pagado de la Caja al 31 de diciembre de 2019 asciende a S/506,773 miles, representado por 506,773,087 acciones comunes de un valor nominal de S/1.00 cada una. Al 31 de diciembre de 2018, el capital autorizado, suscrito y pagado asciende a S/452,796, representado por 452,795,718 acciones comunes de un valor nominal de S/1.00 cada una.

En Junta General de Accionistas de fecha 29 de marzo de 2019, se acordó incrementar el capital social en S/53,798 miles, producto de la capitalización de los resultados del ejercicio 2018; emitiéndose 53,977,369 acciones comunes con un valor nominal de un S/1.00 cada una.

En Junta general de accionistas de fecha 26 de marzo de 2018, se acordó incrementar el capital social en S/47,761 miles, producto de la capitalización de los resultados del ejercicio 2017; emitiéndose 47,760,517 acciones comunes con un valor nominal de S/1.00 cada una.

Con aprobación de Sesión de Concejo celebrado el 03 de mayo de 2019 y la autorización de la SBS recibida mediante Resolución SBS No.4850-2019 de fecha 17 de octubre 2019, la Municipalidad de Arequipa transfirió en dominio fiduciario a favor de La Fiduciaria S.A., la totalidad de las acciones representativas de capital de la Caja. De acuerdo al contrato de Fideicomiso de Administración de Acciones se han transferido los derechos correspondientes al 100% de las acciones excepto por los derechos de cobro y flujo dinerario.

Asimismo, quedó establecido que la Municipalidad de Arequipa mantendrá los derechos políticos durante la vigencia del Contrato de Fideicomiso. El contrato de Fideicomiso tiene una duración de 01 año renovable

### b) Capital adicional -

Corresponde a la donación de computadoras efectuada por la Sociedad de Cooperación Técnica Alemana al momento de constitución de la Caja por un total de S/183 miles.

### c) Reserva legal -

De acuerdo con la Ley General, requiere que la Caja, debe alcanzar una reserva legal no menor al equivalente del 35% de su capital social. La reserva debe constituirse trasladando anualmente no menos del 10% de las utilidades después de impuestos y



es sustitutoria de aquella a que se refiere la Ley General de Sociedades.

En Junta General de Accionistas de fecha 29 de marzo de 2019, se acordó constituir reserva legal por S/19,051 miles proveniente de los resultados del ejercicio 2018.

En Junta General de Accionistas de fecha 26 de marzo de 2018, se acordó constituir reserva legal por S/10,613 miles proveniente de los resultados del ejercicio 2017.

d) Resultados no realizados -

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, corresponden a la pérdida y ganancia por la fluctuación del valor razonable de las inversiones disponibles para la venta por S/ 350 mil y menos S/ 396 mil, respectivamente.

e) Resultados acumulados -

En Junta General de Accionistas de fecha 29 de marzo de 2019, se acordó distribuir dividendos por S/53,978 miles.

## 18 PATRIMONIO EFECTIVO Y LIMITES LEGALES

A continuación, se muestra el detalle del patrimonio efectivo calculado y requerido al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el que se utiliza para calcular ciertos límites y restricciones legales de acuerdo a la Ley de Bancos:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Patrimonio efectivo nivel 1:		
Capital social (Nota 17)	506,773	452,796
Reserva legal (Nota 17)	135,000	115,949
Capital adicional	-	-
Resultado con acuerdo de capitalización	76,338	69,853
	<u>-</u>	<u>-</u>
	<u>718,112</u>	<u>638,598</u>
Patrimonio efectivo nivel 2:		
Provisiones genéricas para créditos (Nota 6)	69,995	60,041
Adeudos subordinados (Nota 13)	183,454	119,473
	<u>253,449</u>	<u>179,514</u>
Total patrimonio efectivo	<u>971,561</u>	<u>818,112</u>
Patrimonio efectivo requerido:		
Por riesgo de crédito	555,556	476,485
Por riesgo de mercado	1,205	1,067
Por riesgo operacional	119,848	106,530
Sub total	<u>676,609</u>	<u>584,082</u>
Total requerimiento de Patrimonio efectivo adicional	175,041	163,590
Total patrimonio efectivo requerido	<u>851,650</u>	<u>747,673</u>
Superávit global de patrimonio efectivo	<u>119,910</u>	<u>70,439</u>
Ratio de capital global	14.36%	14.01%

Al 31 de diciembre de 2019, los activos y créditos contingentes ponderados por riesgo crediticio determinados por la Caja según la legislación aplicable a instituciones financieras ascienden a S/5,555,557 miles (S/4,764,858 miles al 31 de diciembre de 2018).

## 19 CUENTAS CONTINGENTES Y DE ORDEN

Este rubro al 31 de diciembre comprende lo siguiente:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Créditos contingentes (Nota 6):		
Líneas no desembolsadas	293,073	267,488
Avales y cartas fianza	<u>1,768</u>	<u>630</u>
	<u>294,841</u>	<u>268,118</u>
Responsabilidades Diversas	<u>977,987</u>	<u>865,132</u>
Cuentas de orden		
Garantías recibidas por operaciones de créditos (a)	9,490,715	8,272,650
Cuentas incobrables castigadas	411,482	390,267
Rendimientos de crédito y rentas en suspenso	30,549	27,344
Otros	<u>649,345</u>	<u>440,922</u>
	<u>10,582,091</u>	<u>9,131,183</u>
Total cuentas contingentes y de orden	<u>11,854,919</u>	<u>10,264,433</u>

Las garantías recibidas están expresadas al valor acordado de las garantías a la fecha del contrato de préstamo, este saldo no representa el valor de mercado de las garantías mantenidas por la Caja.

## 20 INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS

Los ingresos por servicios financieros por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y de 2018 comprenden:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Ingresos por servicios de transferencias	78	62
Ingresos por créditos indirectos	37	33
Ingresos por custodia de valores	10	8
Ingresos por comisiones:		
Comisión por seguros	20,654	17,935
Comisión por transferencias interplaza	5,479	5,285
Comisión por tarjetas de débito y crédito	3,934	3,722
Comisión por mantenimiento de cuenta	2,333	2,897
Comisión por servicios de colocaciones	456	749
Otros	<u>8,514</u>	<u>7,449</u>
	<u>41,495</u>	<u>38,140</u>

Los gastos por servicios financieros por los años terminados el 31 de diciembre de 2019 y de 2018 comprenden:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Primas al Fondo de Seguro de Depósitos	19,184	18,095
Tarjetas de crédito y débito	1,849	1,700
Servicio de correspondencia	5,542	4,995
Otros	2,808	1,937
	<u>29,383</u>	<u>26,727</u>

## 21 GASTOS DE PERSONAL Y DIRECTORIO

Los gastos de personal y directorio comprenden:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Remuneraciones	153,379	141,431
Gratificaciones	27,662	25,903
Asignaciones, otras remuneraciones y participaciones	31,141	29,309
Seguridad y previsión social	15,491	14,250
Compensación por tiempo de servicios	15,362	14,270
Compensación vacacional	13,920	12,567
Uniformes	2,824	2,545
Asistencia Médica	7,387	7,528
Capacitación	1,572	1,705
Viáticos	3,708	3,944
Atenciones	5,358	5,377
Remuneración al directorio	1,990	1,744
Otros	874	987
	<u>280,668</u>	<u>261,560</u>

### Remuneración de la Gerencia clave y directores -

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Remuneraciones, bonificaciones	8,569	6,625

## 22 GASTOS DE SERVICIOS RECIBIDOS DE TERCEROS

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
	S/000	S/000
Publicidad, relaciones públicas y eventos	15,901	17,496
Alquileres	27,852	25,052
Vigilancia y protección	18,780	19,714
Honorarios, consultorías y auditorías	18,495	16,679
Reparación y mantenimiento	11,928	10,244
Seguros	10,896	10,920
Gastos judiciales y notariales	5,792	6,102
Energía, agua y teléfono	6,070	5,675
Suministros diversos y útiles de oficina	4,455	4,293
Trabajos eventuales	8,593	7,212
Suscripciones	3,809	3,576
Limpieza	4,163	3,387
Procesamiento y Transferencias electrónicas	6,917	5,484
Otros gastos de servicios	8,089	7,815
	<u>151,740</u>	<u>143,649</u>

## 23 UTILIDAD BASICA Y DILUIDA POR ACCION COMUN

	<u>Cantidad de acciones en miles</u>	
	<u>2019</u>	<u>2018</u>
En circulación al inicio del año	452,796	405,035
Capitalización de resultados (Nota 17)	<u>53,977</u>	<u>47,76 1</u>
En circulación al final del año	<u>506,773</u>	<u>452,79 6</u>
Promedio ponderado de acciones en circulación al final del ejercicio	506,773	452,796
Utilidad neta del ejercicio (en miles de soles)	138,797	127,006
Utilidad neta de acciones comunes (en miles de soles)	<u>138,797</u>	<u>127,006</u>
Utilidad básica y diluida por acción (en soles)	<u>0.27</u>	<u>0.28</u>

## 24 SITUACION TRIBUTARIA

### a) Régimen tributario del impuesto a la renta

#### (i) Tasas del impuesto

La tasa de impuesto a la renta de personas jurídicas domiciliadas en Perú se determina aplicando sobre su renta neta las siguientes tasas:

<b>Ejercicios gravables</b>	<b>Tasas</b>
-----------------------------	--------------

2017 en adelante	29.5%
------------------	-------

Las personas jurídicas domiciliadas en Perú se encuentran sujetas a una tasa adicional, según se describe en el cuadro de abajo, sobre toda suma que pueda considerarse una disposición indirecta de utilidades, que incluyen sumas cargadas a gastos e ingresos no declarados; esto es, gastos susceptibles de haber beneficiado a los accionistas, partícipes, entre otros; gastos particulares ajenos al negocio; gastos de cargo de accionistas, partícipes, entre otros, que son asumidos por la persona jurídica.

<b>Ejercicios gravables</b>	<b>Tasas</b>
-----------------------------	--------------

2017 en adelante	5%
------------------	----

(ii) Precios de transferencia

El artículo 3° de la Resolución de Superintendencia Nro. 014-2018/SUNAT, establece la excepción de dicha obligación para las empresas que, según el Decreto Legislativo No.1031, conforman la actividad empresarial del Estado, así como a las empresas del Estado pertenecientes al nivel del gobierno regional y local a las que se aplica la primera disposición complementaria transitoria y modificatoria del citado decreto legislativo.

En ese sentido, la Caja al calificar como una empresa del Estado perteneciente al nivel del gobierno regional que se encuentra bajo los alcances de la primera disposición complementaria transitoria y modificatoria antes mencionada, no se encontrará en la obligación de presentar la declaración jurada informativa Reporte Local.

b) A partir del año 2005, se ha establecido un Impuesto Temporal a los Activos Netos, cuya base imponible está constituida por el valor de los activos netos ajustados al cierre del ejercicio anterior al que corresponda el pago, deducidas las depreciaciones y amortizaciones

La tasa del impuesto es del 0.4% para los años 2019 y 2018, aplicable al monto de los activos que excedan de S/1,000,000. El citado impuesto podrá ser pagado al contado o en nueve cuotas mensuales sucesivas. El monto pagado puede ser utilizado contra los pagos a cuenta del impuesto a la renta de los períodos tributarios de marzo a diciembre del ejercicio gravable en el que se pagó el impuesto hasta la fecha de vencimiento

de cada uno de los pagos a cuenta y contra el pago de regularización del impuesto a la renta del ejercicio gravable. La Caja ha calculado el Impuesto Temporal a los Activos Netos para el año 2019 en S/ 21,041,210 (S/19,275,617 en el año 2018).

Se podrá solicitar la devolución del impuesto sólo en el caso que se sustente haber incurrido en pérdidas tributarias o se haya determinado un menor pago del impuesto la renta.

El gasto por impuesto a la renta comprende:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Impuesto a la renta corriente	67,956 )	59,075 )
Impuesto a la renta diferido (Nota 25)	( 6,604)	( 4,354)
Regularización Impuesto a la Renta Ejercicios anteriores	<u>8,924 )</u>	<u>- )</u>
	<u>70,276 )</u>	<u>54,721 )</u>

c) Conciliación de la tasa efectiva del impuesto a la renta con la tasa tributaria

	<u>2019</u> <u>Importe</u> <u>S/000</u>	<u>Porcentaje</u>	<u>2018</u> <u>Importe</u> <u>S/000</u>	<u>Porcentaje</u>
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta	<u>209,072</u>	<u>100.00</u>	<u>181,727</u>	<u>100.00</u>
Impuesto a la renta según la tasa tributaria	61,676	29.50	53,609	29.50
Efecto tributario sobre adiciones y deducciones:				
Diferencias permanentes	( 324)	0.15	1,112	0.61
Impuesto a la renta corriente y diferido registrado según tasa efectiva	<u>61,352</u>	<u>29.35</u>	<u>54,721</u>	<u>30.11</u>



d) Impuesto a la renta

Los saldos con la SUNAT relacionados con el impuesto a la renta por pagar ascienden a S/ 2,132 miles al 31 de diciembre de 2019 (S/ 377 miles al 31 de diciembre de 2018 como saldo a favor). Durante el 2019 se efectuaron pagos a cuenta por un total de S/ 51,026 miles (S/ 57,220 miles durante el 2018).

e) Situación de fiscalización

Las declaraciones juradas del impuesto a la renta de los años 2015 a 2018 y la que será presentada por el ejercicio 2019, están pendientes de revisión por la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT, la cual tiene la facultad de efectuar dicha revisión dentro de los cuatro años siguientes al año de presentación de la correspondiente declaración jurada de impuesto a la renta. La Gerencia considera que no surgirán pasivos de importancia como resultado de las revisiones pendientes.

Debido a las posibles interpretaciones que las autoridades tributarias pueden dar a las normas legales vigentes, a la fecha no es posible determinar si de las revisiones que se realicen resultarán o no pasivos para la Caja, por lo que cualquier eventual mayor impuesto o recargo que pudiera resultar de las revisiones fiscales sería aplicado a los resultados del período en que estos se determinen. Sin embargo, en opinión de la Gerencia, cualquier eventual liquidación adicional de impuestos no sería significativa para los estados financieros al 31 de diciembre de 2019 y 2018.

El Consejo Normativo de Contabilidad oficializó mediante la Resolución N°003-2019-EF/30 emitida el 19 de setiembre de 2019 la aplicación de la CINIIF 23 “La Incertidumbre frente a los Tratamientos del Impuesto a las Ganancias”, efectiva para los periodos anuales que comenzaron a partir del 01 de enero de 2019.

El artículo 2 de la referida resolución indica que la vigencia de las normas oficializadas es la establecida en cada una de ellas. Siendo ello así, la CINIIF 23 es efectiva para periodos anuales que comenzaron en o a partir del 1 de enero de 2019.

El párrafo 4 de la CINIIF 23 indica el alcance de la interpretación, al señalar que busca aclarar cómo aplicar los requerimientos de reconocimiento y medición de la NIC 12 cuando existe incertidumbre frente a los tratamientos del impuesto a las ganancias. En esta circunstancia, una entidad reconocerá y medirá su activo o pasivo por impuestos diferidos o corrientes, aplicando los requerimientos de la NIC 12 sobre la base de la ganancia fiscal (pérdida fiscal), bases fiscales, pérdidas fiscales no utilizadas, créditos fiscales no utilizados y tasas fiscales determinadas aplicados esta interpretación.

Por su parte, el tercer párrafo de la CINIIF 23 define que un “tratamiento impositivo” son los tratamientos usados por una entidad que prevé usar en sus declaraciones de



impuesto a las ganancias, mientras que un “tratamiento impositivo incierto” es un tratamiento de impuestos por el cual existe incertidumbre sobre si la autoridad fiscal aceptará el tratamiento impositivo según la legislación fiscal.

En opinión de la Gerencia, no se ha identificado la aplicación de algún tratamiento impositivo que razonablemente pueda calificar como incierto según la Ley del Impuesto a la Renta y su norma reglamentaria al 31 de diciembre de 2019.

Según la Ley de Promoción del Mercado de Valores (Ley No.30050), a partir del 1 de enero de 2014, se encuentran inafectos los intereses y ganancias de capital provenientes de: (i) Letras del Tesoro Público emitidos por la República del Perú, (ii) Bonos y otros títulos de deuda emitidos por la República del Perú bajo el Programa de Creadores de Mercado o el mecanismo que lo sustituya, o en el mercado internacional a partir del año 2003, (iii) Obligaciones del Banco Central de Reserva del Perú, salvo los originados por los depósitos de encaje que realicen las instituciones de crédito; y las provenientes de la enajenación directa o indirecta de valores que conforman o subyacen los Exchange Traded Fund (ETF) que repliquen índices construidos teniendo como referencia instrumentos de inversión nacionales, cuando dicha enajenación se efectúe para la constitución, cancelación o gestión de la cartera de inversiones de los ETF. Asimismo, se encuentran inafectos los intereses y ganancias de capital provenientes de bonos corporativos emitidos con anterioridad al 11 de marzo de 2007, bajo ciertas condiciones.

La Ley No.30341 con vigencia a partir del 1 de enero de 2016, dispuso la exoneración del impuesto a la renta hasta el 31 de diciembre de 2019 a las rentas provenientes de la enajenación de acciones y demás valores: : (i) acciones comunes y acciones de inversión; American Depositary Receipts (ADR) y Global Depositary Receipts (GDR); (iii) Unidades de Exchange Trade Fund (ETF) que tenga como subyacente acciones y/o valores representativos de deuda; (iv) Valores representativos de deuda, (v) Certificados de participación en fondos mutuos de inversión en valores, (vi) Certificados de participación en Fondo de Inversión en Renta de Bienes Inmuebles (FIRBI) y Certificados de participación en Fideicomiso de Titulización para Inversión en Renta de Bienes Raíces (FIBRA); y, (vii) Facturas negociables.

Mediante Decreto de Urgencia 005-2019, publicado el 24 de octubre de 2019, se prorrogó dicho beneficio hasta el 31 de diciembre de 2022, asimismo, se modificaron las condiciones para determinar si los valores tienen presencia bursátil.

Esta exoneración será aplicable siempre que se cumplan las condiciones establecidas expresamente en el referido Decreto Legislativo.

Mediante Ley No.30823 el Congreso delegó al Poder Ejecutivo la facultad de legislar en diversos temas, entre ellos, en materia tributaria.





Tomando en cuenta lo anterior, las principales normas tributarias aplicables a la Compañía son las siguientes:

#### Concepto de devengo para fines tributarios -

Mediante la emisión del Decreto Legislativo No.1425, vigente desde el 1 de enero de 2019, se definió el concepto de devengo para fines tributarios, estableciéndose reglas generales y específicas para el reconocimiento de ingresos y gastos para fines fiscales.

La regla general para los ingresos refiere a que se devengan cuando se han producido los hechos sustanciales para su generación, siempre que el derecho a obtenerlos no esté sujeto a una condición suspensiva, independientemente de la oportunidad en que se cobren y aun cuando no se hubiesen fijado los términos precisos de su pago.

De igual manera, tratándose de gastos de tercera categoría, se imputan en el ejercicio gravable en que se produzcan los hechos sustanciales para su generación, siempre que la obligación de pagarlos no esté sujeta a una condición suspensiva, independientemente de la oportunidad en que se paguen, y aún cuando no se hubiesen fijado los términos precisos para su pago.

No obstante, cuando la contraprestación o parte de ésta se fije en función de un hecho o evento que se producirá en el futuro, los ingresos y gastos de tercera categoría se devengan cuando dicho hecho o evento ocurra.

#### Normas especiales o sectoriales -

La Quinta Disposición Complementaria Final del Decreto Legislativo No.1425, referida a Normas especiales o sectoriales, señaló que las modificaciones a la Ley previstas en el Decreto Legislativo no modifican el tratamiento del devengo del ingreso o gasto establecido en normas especiales o sectoriales.

Al respecto, la Tercera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo No. 339-2018-EF estableció que las normas especiales o sectoriales a que se refiere el D.L. No.1425, son aquellas disposiciones de naturaleza tributaria que establecen un tratamiento especial al devengo de ingresos o gastos para efectos del Impuesto a la Renta.

#### Beneficiario final -

Mediante el Decreto Legislativo No. 1372, se establecieron las normas y procedimientos que regulan a las personas jurídicas y/o entes jurídicos, domiciliados y constituidos en el país, y la obligación de informar la identificación de sus beneficiarios finales.



Dicha obligación establece ciertas medidas graduales para determinar el beneficiario final, tales como:

- 1) Quien posee, directa o indirectamente, a través de cualquier modalidad de adquisición, como mínimo el 10% de capital.
- 2) Actuando individualmente o con otros como una unidad de decisión, ostente facultades para designar o remover la mayor parte de los órganos de administración, dirección o supervisión, o tenga poder de decisión en los acuerdos financieros, operativos y/o comerciales que se adopten, o ejerza otra forma de control de la persona jurídica
- 3) Quien ocupe el puesto administrativo superior.

A la fecha, se encuentra pendiente la regulación de la forma y el plazo en el cual deberá cumplir dicha obligación.

#### Servicios con no domiciliados -

De conformidad con el Decreto Legislativo No.1369, se establecieron nuevas normas para el tratamiento aplicable a las regalías y servicios a favor de beneficiarios no domiciliados, mediante el cual sólo podrán deducirse como costo o gasto en el ejercicio gravable a que correspondan cuando hayan sido pagadas o acreditadas dentro del plazo establecido por el Reglamento para la presentación de la declaración jurada correspondiente a dicho ejercicio. Asimismo, los costos y gastos referidos en el párrafo anterior que no se deduzcan en el ejercicio al que correspondan serán deducibles en el ejercicio en que efectivamente se paguen, aún cuando se encuentren debidamente provisionados en un ejercicio anterior.

#### Otras modificaciones -

Mediante el Decreto Legislativo No.1424 se incluyeron modificaciones a la Ley del Impuesto a la Renta cuya vigencia será a partir del 1 de enero del 2019.

#### Créditos contra el Impuesto a la Renta -

Se incorpora al crédito indirecto (impuesto corporativo pagado por subsidiarias del exterior) como crédito aplicable contra el Impuesto a la Renta de personas jurídicas domiciliadas, a fin de evitar la doble imposición económica.

#### Enajenación indirecta de acciones -

Se incluye un nuevo supuesto para la enajenación indirecta de acciones, el cual se configura si el importe total de las acciones enajenadas es igual o mayor a 40,000 UIT.



## 25 IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO

La Caja aplica la metodología del pasivo, para la determinación del impuesto a la renta diferido al 31 de diciembre de 2019 y de 2018.

El movimiento del impuesto a la renta diferido y las partidas que le dieron origen, es como sigue:

	<b>Saldos iniciales</b>	<b>Adiciones (deducciones) Ejercicio</b>	<b>Saldos finales</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Al 31 de diciembre de 2019			
Activo:			
Provisión genérica para créditos	29,038	4,600	33,638
Provisión para bienes realizables, adjudicados y recibidos en pago	1,945	( 46)	1,899
Provisiones para litigios y demandas	2,549	( 262)	2,287
Provisión para vacaciones	4,313	575	4,888
Provisión para cuentas por cobrar	168	7	175
Otras provisiones	3,234	1,730	4,964
	<u>41,247</u>	<u>6,604</u>	<u>47,851</u>
Al 31 de diciembre de 2018			
Activo:			
Provisión genérica para créditos	26,431	2,607	29,038
Provisión para bienes realizables, adjudicados y recibidos en pago	765	1,180	1,945
Provisiones para litigios y demandas	2,625	( 76)	2,549
Provisión para vacaciones	4,094	219	4,313
Provisión para cuentas por cobrar	185	( 17)	168
Otras provisiones	2,793	441	3,234
	<u>36,893</u>	<u>4,354</u>	<u>41,247</u>

## 26 TRANSACCIONES CON PARTES VINCULADAS

### Préstamos al personal

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los créditos a empleados, directores y funcionarios de la Caja ascienden a S/50,996 miles y S/48,164 miles, respectivamente. Dicho personal mantiene operaciones de créditos directos permitidas de acuerdo con la Ley General, la misma que regula y establece ciertos límites a las transacciones con directores, funcionarios y empleados, incluyendo familiares.

## Retribuciones al directorio y personal clave

En 2019 y 2018, las remuneraciones del personal clave y las dietas al Directorio totalizaron S/8,569 miles y S/6,625 miles, respectivamente.

## 27 COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

La Caja mantiene activos contingente por S/1,434 miles y pasivos contingentes por S/12,015 miles, que no han sido registrados en sus estados financieros; al respecto, y en opinión de la Gerencia y de sus asesores legales, se estima que no surgirán pasivos de importancia como resultado de estas contingencias.

## 28 INSTRUMENTOS FINANCIEROS POR CATEGORIA

El valor razonable es el monto por el que un activo puede ser intercambiado entre un comprador y un vendedor debidamente informados, o puede ser cancelada una obligación, entre un deudor y un acreedor con suficiente información, bajo los términos de una transacción de libre competencia. Cuando un instrumento financiero es comercializado en un mercado activo y líquido, su precio estipulado en el mercado en una transacción real brinda la mejor evidencia de su valor razonable. El valor razonable no es el importe que la Caja podría recibir o pagar en una transacción forzada, en una liquidación involuntaria o en una en caso de dificultades financieras.

Las metodologías y supuestos utilizados dependen de los términos y riesgos característicos de los distintos instrumentos financieros, e incluyen lo siguiente:

- Los fondos disponibles representan efectivo y depósitos a corto plazo que no representan riesgos crediticios significativos. Por lo cual, el valor en libros equivale a su valor razonable.
- El valor razonable de las inversiones a valor razonable con cambios en resultados e inversiones disponibles para la venta (instrumentos financieros de deuda y capital) son valorizados y registrados a su valor de mercado, debido a ello su valor en libros es igual a dicho valor.
- En el caso de las inversiones al vencimiento que no cuentan con un valor de mercado por su condición de no negociabilidad se encuentran registrados a su costo amortizado.
- El valor en libros de los créditos se encuentra afectado por la constitución de provisiones genéricas y específicas. La Gerencia no ha determinado los valores de mercado de los créditos, considera que el valor neto en libros de los créditos es inferior a su correspondiente valor de mercado y es considerado como el mejor estimado del monto a recuperar a la fecha de los estados financieros.

- Los adeudos y obligaciones financieras generan intereses a tasa variables y tasas preferenciales, considerándose que los valores en libros son similares a sus correspondientes valores de mercado.

La Gerencia considera que los valores razonables de los instrumentos financieros de la Caja no difieren significativamente de sus valores en libros.

	<u>Activos financieros</u>				<u>Pasivos financieros</u>		
	<u>Créditos y cuentas por cobrar</u>	<u>A valor razonable</u>	<u>Disponibles para la venta</u>	<u>Mantenidos hasta el vencimiento</u>	<u>Total</u>	<u>Otros pasivos financiero</u>	<u>Total</u>
	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>
Al 31 de diciembre de 2019							
Activos y pasivos según estado de situación financiera:							
Disponible	902,604	-	-	-	902,604	-	-
Inversiones disponibles para la venta	-	-	143,755	-	143,755	-	-
Inversiones a vencimiento	-	-	-	9,598	9,598	-	-
Cartera de créditos, neto	4,918,517	-	-	-	4,918,517	-	-
Cuentas por cobrar, neto	6,724	-	-	-	6,724	-	-
Obligaciones con el público	-	-	-	-	-	4,742,003	4,742,003
Depósitos de empresas del sistema financiero	-	-	-	-	-	98,132	98,132
Adeudos y obligaciones financieras	-	-	-	-	-	346,637	346,637
Cuentas por pagar	-	-	-	-	-	215,839	215,839
	<u>5,827,845</u>	<u>-</u>	<u>143,755</u>	<u>9,598</u>	<u>5,981,198</u>	<u>5,402,611</u>	<u>5,402,611</u>

Al 31 de diciembre de 2018							
Activos y pasivos según estado de situación financiera:							
Disponible	764,703	-	-	-	764,703	-	-
Inversiones disponibles para la venta	-	-	156,012	-	156,012	-	-
Inversiones a vencimiento	-	-	-	6,539	6,539	-	-
Cartera de créditos, neto	4,372,500	-	-	-	4,372,500	-	-
Cuentas por cobrar, neto	4,186	-	-	-	4,186	-	-
Obligaciones con el público	-	-	-	-	-	4,424,840	4,424,840
Depósitos de empresas del sistema financiero	-	-	-	-	-	29,360	29,360
Adeudos y obligaciones financieras	-	-	-	-	-	221,768	221,768
Cuentas por pagar	-	-	-	-	-	96,108	96,108
	<u>5,141,389</u>	<u>-</u>	<u>156,012</u>	<u>6,539</u>	<u>5,303,940</u>	<u>4,772,076</u>	<u>4,772,076</u>

El siguiente cuadro analiza los instrumentos financieros reconocidos a valor razonable, por método de valorización. Los diferentes niveles para la estimación del valor razonable se han definido de la siguiente manera.

- Precios de cotización (no ajustados) en mercados activos para activos idénticos (nivel 1).
- Información distinta a precios de cotización incluidos en el nivel 1 que se pueda confirmar para el activo, ya sea directamente (es decir, precios) o indirectamente (es decir, que se deriven de precios) (nivel 2).
- Información sobre el activo que no se basa en datos que se puedan confirmar en el mercado (es decir, información no observable) (nivel 3).

El valor razonable de los instrumentos financieros transados en mercados activos se basa en los precios de cotización a la fecha del estado de situación financiera. Un mercado se entiende como activo si los precios de cotización están regularmente disponibles en bolsa, son negociados y representan transacciones reales y regulares de mercado sobre la base de libre competencia.

Según Oficio Múltiple SBS No.1575-2014, el valor razonable de la cartera de créditos, obligaciones con el público y depósitos del sistema financiero corresponde a su valor contable o valor en libros.

Por lo expuesto, la Gerencia de la Caja estima que el valor en libros de los instrumentos financieros, registrados se aproxima a su valor razonable.

Valor razonable y valor en libros	Notas	2019		2018	
		Valor en libros S/000	Valor razonable S/000	Valor en libros S/000	Valor razonable S/000
Activo					
Disponibles	4	902,604	902,604	764,703	764,703
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	5	-	-	-	-
Inversiones disponibles para la venta	5	143,755	143,755	156,012	156,012
Inversiones a vencimiento	5	9,598	9,598	6,539	6,539
Cartera de créditos, neto	6	4,918,517	4,918,517	4,372,500	4,372,500
Cuentas por cobrar, neto	7	6,724	6,724	4,186	4,186
<b>Total</b>		<b>5,981,198</b>	<b>5,981,198</b>	<b>5,303,940</b>	<b>5,303,940</b>
Pasivo					
Obligaciones con el público	11	4,742,003	4,742,003	4,424,840	4,424,840
Depósitos de empresas del sistema financiero	12	98,132	98,132	29,360	29,360
Adeudos y obligaciones financieras	13	346,637	346,637	221,768	221,768
Cuentas por pagar	14	215,839	215,839	96,108	96,108
<b>Total</b>		<b>5,402,611</b>	<b>5,402,611</b>	<b>4,772,076</b>	<b>4,772,076</b>

## 29 ADMINISTRACION DE RIESGOS FINANCIEROS

Por la naturaleza de sus actividades, la Caja está expuesta a los riesgos de crédito, tasa de interés, liquidez, tipo de cambio y operativo, los cuales son manejados a través de un proceso de identificación, medición y monitoreo continuo, con sujeción a los límites de riesgo y otros controles.

El programa general de administración de riesgos de la Caja se concentra principalmente en el riesgo crediticio, y la Caja hace la debida gestión para minimizar los potenciales efectos adversos de éste en su desempeño.

Estructura y organización de la función o funciones de la gestión del manejo de riesgos.

La gestión del manejo de riesgos de la Caja se enmarca dentro del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral De Riesgos (Resolución SBS No.272-2017), el que se desarrolla con la plena participación de la Alta Dirección fomentando un ambiente interno adecuado, particularmente a través del Comité de Riesgos y la Unidad de Riesgos, el cual actúa como facilitador e integrador de la gestión de riesgos con las áreas de la Caja, cautelando se mantenga el perfil de riesgo esperado; propiciando acciones que coadyuven al cumplimiento eficaz de los objetivos inherentes a su actividad y a los objetivos estratégicos de la Institución.

El Reglamento de Organización y Funciones de la Caja determina el rol de las áreas respecto a la Gestión Integral de Riesgos y en particular el rol de la Unidad de Riesgos; asimismo, se cuenta con un Reglamento del Comité de Riesgos acorde a las disposiciones de la SBS, junto con el marco normativo interno necesario para la gestión de riesgos. El Comité de Riesgos, depende del Directorio y está conformado por dos miembros. Tiene entre sus principales funciones la aprobación de los objetivos, lineamientos, políticas, procedimientos y metodologías para la identificación y administración de los riesgos, entre otros. La Unidad de Riesgos depende del Directorio y se constituye como órgano de apoyo a la gestión, entre de sus principales funciones se encuentran: proponer políticas, procedimientos y metodologías apropiadas para la Gestión Integral de Riesgos, entre otros.

Políticas de cobertura y de mitigación de riesgos -

Las políticas sobre la gestión de los riesgos, en los que se incluye las políticas de cobertura y mitigación de riesgos, descansan en los respectivos manuales para su gestión. La Caja cuenta con manuales para la gestión del riesgo de crédito, operacional, mercado y liquidez. Asimismo, cuenta con comités especializados en los que se informa la gestión de cada uno de los riesgos a los que está expuesta la Caja.

Las políticas y procedimientos para evitar las concentraciones de riesgo excesivas -

La Caja cuenta con políticas que incluye aspectos para tratar el riesgo de concentración excesiva tanto sobre las cuentas activas como de las pasivas. La Caja realiza el seguimiento a determinados indicadores que son informados a la SBS mediante Anexos y Reportes, tales como el Reporte 13 “Control de límites globales e individuales”, Anexo 16-A “Cuadro de liquidez por plazos de vencimiento - Indicadores” y Reportes 4 de requerimientos de patrimonio efectivo por concentraciones crediticias. Cabe resaltar que esta información es informada al Comité de Riesgos para su seguimiento periódico.

Los siguientes cuadros muestran la concentración de los créditos por tipos de contraparte e instrumentos financieros activos por áreas geográficas:

	<b>2019</b>		<b>2018</b>	
	<b>S/000</b>	<b>%</b>	<b>S/000</b>	<b>%</b>
Sur Andina	2,664,260	50.49	2,437,926	51.9
Lima - Callao	945,818	17.92	836,505	17.8
Apurímac - Cusco - Madre de Dios	735,198	13.93	650,241	13.8
Nor - Centro	367,889	6.97	332,719	7.1
Ayacucho - Huancavelica - Ica	334,971	6.35	284,867	6.1
Selva	58,488	1.11	46,600	1.0
Nor - Oriente	81,394	1.54	59,516	1.3
Norte	88,929	1.69	50,991	1.1
	<u>5,276,947</u>	<u>100</u>	<u>4,699,364</u>	<u>100</u>

#### Sistemas de medición y reporte de riesgos -

La Caja cuenta con diferentes sistemas de medición, según el tipo de riesgo que se evalúa, así para la gestión de los riesgos de mercado se utiliza el Valor en Riesgo (VaR) para evaluar el riesgo de tipo de cambio. Por otro lado, para la gestión del riesgo crediticio, la evaluación se basa en la aplicación de sus respectivas políticas, la realización de análisis de cosechas, matrices de transición, entre otros. Finalmente, la gestión del Riesgo Operacional está alineada a las mejores prácticas internacionales tales como el Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos (COSO) y el Estándar Australiano.

La información de la gestión de los riesgos de mercado, crediticio y operacional es informada mediante la generación de reportes e Informes tanto para la SBS como para los comités especializados de la Caja (Comité de Riesgos, Comité de Activos y Pasivos).

## Riesgo de crédito -

En la Caja el riesgo de crédito es controlado a través del establecimiento de límites de apetito, tolerancia y capacidad al riesgo de crédito, monitoreados a nivel de portafolio, así como el seguimiento de otros KRI's. En 2019, el componente principal de la cartera de créditos se refiere a los créditos Pequeña Empresa y Microempresa que representan el 65.27% de la cartera total (64.03% en 2018).

Asimismo, la Caja administra el riesgo de crédito a través de revisiones periódicas y el análisis formal de las transacciones individuales de la cartera de créditos. Para lo cual realiza una evaluación de deudor, análisis financiero y requerimientos de garantía.

La Unidad de Riesgos realiza adicionalmente el seguimiento de la concentración individual, por sector económico, por zona geográfica y por tipo de producto.

El siguiente cuadro muestra la exposición máxima al riesgo de crédito:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Disponible	902,604	764,703
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	-	-
Inversiones disponibles para la venta	143,755	156,012
Inversiones a vencimiento	9,598	6,539
Cartera de créditos, neto	4,918,517	4,372,500
Cuentas por cobrar, neto	6,724	4,186
	<u>5,981,198</u>	<u>5,303,940</u>

El siguiente cuadro muestra el análisis de créditos directos e indirectos según clasificación crediticia, sin incluir los rendimientos devengados:

	<u>Crédito no minorista</u>	<u>Crédito pequeñas y micro empresas</u>	<u>Crédito de consumo</u>	<u>Créditos hipotecarios para vivienda</u>	<u>Total</u>
	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>	<u>S/000</u>
<b>2019:</b>					
Créditos no vencidos, no deteriorados					
Normal	431,795	3,061,308	1,056,301	210,007	4,759,411
CPP	1,893	109,346	51,736	9,303	172,277
Créditos vencidos, no deteriorados					
Normal	-	-	-	-	1
CPP	1,973	142,475	21,302	685	166,435
Créditos deteriorados					
CPP	4,427	29,321	3,761	3,131	40,640
Deficiente	270	10,018	1,439	996	12,724
Dudoso	938	11,755	1,957	1,835	16,485
Pérdida	4,033	80,291	11,138	13,513	108,975
Carcter a bruta	445,329	3,444,514	1,147,634	239,470	5,276,947
Menos provisiones	( 11,852 )	( 290,057 )	( 81,307 )	( 24,044 )	( 407,260 )
Total neto	<u>433,477</u>	<u>3,154,457</u>	<u>1,066,327</u>	<u>215,426</u>	<u>4,869,687</u>
<b>2018:</b>					
Créditos no vencidos, no deteriorados					
Normal	393,678	2,651,760	942,528	221,189	4,209,155
CPP	5,419	110,130	52,213	9,117	176,879
Créditos vencidos, no deteriorados					
Normal	-	490	5	-	495
CPP	1,236	117,049	14,293	487	133,066
Crédito deteriorados					
CPP	3,726	28,668	3,872	2,927	39,192
Deficiente	2,747	7,992	1,386	606	12,732
Dudoso	278	10,171	1,640	3,701	15,790
Pérdida	4,197	82,919	11,493	13,446	112,055
Cartera bruta	411,281	3,009,179	1,027,430	251,473	4,699,364
Menos provisiones	( 10,246 )	( 270,609 )	( 67,179 )	( 24,012 )	( 372,046 )
Total neto	<u>401,035</u>	<u>2,738,570</u>	<u>960,251</u>	<u>227,461</u>	<u>4,327,318</u>

<b>Año 2019</b>				
	<b>Créditos no minoristas</b>	<b>Créditos micro y pequeña empresa</b>	<b>Créditos de consumo</b>	<b>Créditos hipotecarios para vivienda</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Deteriorados	9,668	131,385	18,295	19,475
Provisión para créditos	4,833	89,999	12,682	14,875

<b>Año 2018</b>				
	<b>Créditos no minoristas</b>	<b>Créditos micro y pequeña empresa</b>	<b>Créditos de consumo</b>	<b>Créditos hipotecarios para vivienda</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Deteriorados	10,949	129,750	18.390	20,680
Provisión para créditos	5,103	90,854	12,812	15,854

**Créditos vencidos, pero no deteriorados:**

<b>Año 2019</b>				
	<b>Créditos no minoristas</b>	<b>Créditos micro y pequeña empresa</b>	<b>Créditos de consumo</b>	<b>Créditos hipotecarios para vivienda</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Vencidos pero no deteriorados	1,973	142,475	21,303	685
Provisión para créditos	595	114,963	23,768	2,515

<b>Año 2018</b>				
	<b>Créditos no minoristas</b>	<b>Créditos micro y pequeña empresa</b>	<b>Créditos de consumo</b>	<b>Créditos hipotecarios para vivienda</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Vencidos pero no deteriorados	1,236	117,539	14,298	487
Provisión para créditos	488	92,223	16,765	1,351

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los créditos vencidos, pero no deteriorados muestran el siguiente detalle de atraso:

Tipo de crédito Días de atraso	2019			
	Créditos vencidos y no deteriorados			
	0-15 S/000	16-30 S/000	Más de 31 S/000	Total S/000
No minoristas	-	1,055	918	1,973
Pequeñas y micro empresas	2	-	142,496	142,498
Hipotecarios para vivienda	-	-	685	685
Consumo	-	1	21,278	21,280
Subtotal	2	1,056	165,378	166,436

Tipo de crédito Días de atraso	2018			
	Créditos vencidos y no deteriorados			
	0-15 S/000	16-30 S/000	Más de 31 S/000	Total S/000
No minoristas	-	186	1,050	1,236
Pequeñas y micro empresas	46	-	117,493	117,539
Hipotecarios para vivienda	-	-	487	487
Consumo	-	-	14,298	14,298
Subtotal	46	186	133,328	133,560

#### Garantías -

La Caja utiliza una variedad de políticas y prácticas para mitigar el riesgo crediticio. Las garantías son consideradas como un colateral con el fin de tener garantizada una posición. La Caja principalmente evalúa los estados financieros y los flujos de caja del cliente, asimismo, implementa políticas sobre el tipo de garantías que permitan una mejor mitigación del riesgo crediticio.

La Gerencia monitorea el valor de mercado de las garantías durante la revisión de la adecuada provisión para incobrabilidad de créditos. Como parte de las políticas de la Caja, los bienes recibidos en pago y adjudicados son vendidos. El producto de la venta se usa para reducir o amortizar la acreencia pendiente.

En el año 2019 se reclasificaron de la cuenta “garantías preferidas” a “garantías no preferidas” debido a una recomendación de la SBS en la evaluaron que éstas no cumplían con la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución No.11356-2008.

A continuación, se presenta un cuadro resumen del valor y tipo de garantías al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Otras garantías preferidas		
Primera hipoteca sobre inmuebles	-	2,711,423
Otras garantías preferidas	-	138,130
Garantías preferidas auto liquidables	314,578	282,329
Garantías no preferidas	2,910,341	21,343
Garantías no preferidas - Avaluos y Fianzas	<u>6,265,796</u>	<u>5,119,425</u>
Total	<u>9,490,715</u>	<u>8,272,650</u>

#### Créditos castigados -

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el movimiento de la cartera crediticia castigada se presenta como sigue:

	<u>2019</u> <u>S/000</u>	<u>2018</u> <u>S/000</u>
Saldo inicial	303,873	279,783
Adiciones (Nota 6(d))	145,180	182,114
Recuperos	( 13,139 )	( 13,137 )
Venta de castigados	( 98,959 )	( 139,815 )
Condonaciones	( 13,253 )	( 5,251 )
Diferencia de cambio	( 173 )	179
Saldo final	<u>323,529</u>	<u>303,873</u>

Concentración de instrumentos financieros expuestos al riesgo crediticio:

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los instrumentos financieros con exposición al riesgo crediticio fueron distribuidos de acuerdo a los siguientes sectores económicos:

<b>2019</b>			
<b>Activos financieros</b>			
<b>Mantenido hasta el vencimiento</b>	<b>Préstamos y partidas por cobrar</b>	<b>A valor razonable</b>	<b>Disponibles para la venta</b>
<b>Al costo amortizado</b>	<b>Al costo razonable</b>	<b>Al valor razonable</b>	<b>Al valor razonable</b>
<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Créditos de consumo	-	1,087,964	-
Comercio	-	1,714,470	-
Agricultura y ganadería	-	143,857	-
Gobierno Central	-	6,133	-
Industria manufacturera	-	209,592	-
Transporte, almacenamiento y comunicación	-	393,585	-
Otras actividades de servicios comunitarios	-	143,282	-
Actividades inmobiliarias	-	378,592	-
Construcción	-	108,107	-
Intermediación financiera	9,598	263,506	-
Servicios sociales de salud	-	33,370	10,699
Minería	-	6,873	-
Pesca	-	17,273	-
Otros	-	418,637	133,056
<b>Total</b>	<b>9,598</b>	<b>4,925,241</b>	<b>143,755</b>

**2018****Activos financieros**

	<b>Mantenido hasta el vencimiento</b>	<b>Préstamos y partidas por cobrar</b>	<b>A valor razonable</b>	<b>Disponibles para la venta</b>
	<b>Al costo amortizado</b>	<b>Al costo razonable</b>	<b>Al valor razonable</b>	<b>Al valor razonable</b>
	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>	<b>S/000</b>
Créditos de consumo	-	969,013	-	-
Comercio	-	1,497,747	-	-
Agricultura y ganadería	-	144,112	-	-
Gobierno Central	-	4,925	-	-
Industria manufacturera	-	192,510	-	-
Transporte, almacenamiento y comunicación	-	338,133	-	-
Otras actividades de servicios comunitarios	-	115,110	-	-
Actividades inmobiliarias	-	317,091	-	-
Construcción	-	95,072	-	-
Intermediación financiera	6,539	254,912	-	1,872
Servicios sociales de salud	-	27,798	-	-
Minería	-	5,294	-	-
Pesca	-	17,754	-	-
Otros	-	397,216	-	154,140
<b>Total</b>	<b>6,539</b>	<b>4,376,686</b>	<b>-</b>	<b>156,012</b>

**Riesgo de liquidez -**

En cuanto a la liquidez por plazos de vencimiento, la Caja aplica criterios regulatorios e incorpora también supuestos internos para algunas partidas consideradas en el Anexo 16 "Cuadro de liquidez por plazo de vencimiento". Los flujos por plazos, del anexo, se basan en los vencimientos esperados para las cuentas de activos y pasivos. Así tenemos que, para el caso de las cuentas activas, se consideran los flujos esperados de las cuentas de inversiones, créditos y se asumen criterios de distribución sobre las cuentas por cobrar.

Para el caso de las cuentas pasivas con vencimiento incierto, se utiliza la metodología regulatoria, la misma que se basa en la revisión de la data histórica de las cuentas y la volatilidad de sus variaciones, a fin de estimar su vencimiento esperado. Por su parte, se asumen criterios para la distribución de las cuentas por pagar y para el resto de los pasivos, sus flujos se distribuyen según su vencimiento contractual.

Al 31 de diciembre de 2019			hasta 12	1 año	Total
	S/000	S/000	S/000	S/000	S/000
<b>Activos</b>					
Disponibles	233,684	90,925	262,663	191,952	779,224
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	-	-
Inversiones disponibles para la venta	135,111	-	6,621	2,024	143,755
Inversiones a vencimiento	-	-	5,034	4,564	9,598
Créditos - deudores no minoristas	36,874	125,278	147,743	131,984	441,878
Créditos - pequeñas empresas y micro-empresas	250,966	400,065	1,362,315	1,272,902	3,286,248
Créditos - hipotecarios para vivienda	5,289	6,526	28,451	191,926	232,191
Créditos - consumo	60,596	85,397	322,698	660,034	1,128,726
Cuentas por cobrar - otros	5,211	1,006	458	-	6,674
Contingentes	( 8,792)	-	8,792	-	-
<b>Total (I)</b>	<u>718,938</u>	<u>709,196</u>	<u>2,144,775</u>	<u>2,455,386</u>	<u>6,028,295</u>
<b>Pasivos</b>					
Obligaciones a la vista	24	17	-	272	312
Obligaciones por cuentas de ahorro	70,839	43,651	-	1,190,685	1,305,174
Obligaciones por cuentas a plazo	272,996	368,172	1,200,530	999,262	2,840,960
Otras obligaciones con el público y con instituciones recaudadoras de tributos	32,683	41,344	134,658	73,771	282,456
Depósitos de empresas del sistema financiero y OFI	25,354	-	-	4,006	29,360
Adeudos y obligaciones financieras del país	1,279	2,666	6,684	80,891	91,520
Adeudos y obligaciones financieras del exterior	14,259	296	61	95,521	110,136
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	111	-	20,000	20,111
Cuentas por pagar - otros	33,203	7,994	35,972	-	77,169
Contingentes	196	149	270	16	630
<b>Total (II)</b>	<u>450,832</u>	<u>464,400</u>	<u>1,378,175</u>	<u>2,464,423</u>	<u>4,757,829</u>
<b>Brecha total (I) - (II)</b>	<u>313,645</u>	<u>179,013</u>	<u>495,780</u>	<u>( 291,880 )</u>	<u>696,557</u>
<b>Brecha acumulada (III)</b>	<u>313,645</u>	<u>492,658</u>	<u>988,438</u>	<u>696,557</u>	<u>696,557</u>

<b>Al 31 de diciembre de 2018</b>	<b>Hasta 1 mes S/000</b>	<b>hasta 3 meses S/000</b>	<b>hasta 12 S/000</b>	<b>1 año S/000</b>	<b>Total S/000</b>
<b>Activos</b>					
Disponibles	292,824	146,758	116,739	190,041	746,362
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	-	-	-	-	-
Inversiones disponibles para la venta	154,140	1,065	807	-	156,012
Inversiones a vencimiento	-	-	-	6,539	6,539
Créditos - deudores no minoristas	29,636	56,777	212,717	109,472	408,601
Créditos - pequeñas empresas y micro-empresas	230,133	351,168	1,209,908	1,083,251	2,874,460
Créditos - hipotecarios para vivienda	5,122	6,798	29,236	202,019	243,174
Créditos - consumo	57,742	79,616	296,523	581,220	1,015,101
Cuentas por cobrar - otros	2,904	1,232	-	-	4,136
Contingentes	( 8,025)	-	8,025	-	-
<b>Total (I)</b>	<b>764,476</b>	<b>643,413</b>	<b>1,873,955</b>	<b>2,172,543</b>	<b>5,454,386</b>
<b>Pasivos</b>					
Obligaciones a la vista	24	17	-	272	312
Obligaciones por cuentas de ahorro	70,839	43,651	-	1,190,685	1,305,174
Obligaciones por cuentas a plazo	272,996	368,172	1,200,530	999,262	2,840,960
Otras obligaciones con el público y con instituciones recaudadoras de tributos	32,683	41,344	134,658	73,771	282,456
Depósitos de empresas del sistema financiero y OFI	25,354	-	-	4,006	29,360
Adeudos y obligaciones financieras del país	1,279	2,666	6,684	80,891	91,520
Adeudos y obligaciones financieras del exterior	14,259	296	61	95,521	110,136
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	111	-	20,000	20,111
Cuentas por pagar - otros	33,203	7,994	35,972	-	77,169
Contingentes	196	149	270	16	630
<b>Total (II)</b>	<b>450,832</b>	<b>464,400</b>	<b>1,378,175</b>	<b>2,464,423</b>	<b>4,757,829</b>
<b>Brecha total (I) - (II)</b>	<b>313,645</b>	<b>179,013</b>	<b>495,780</b>	<b>( 291,880)</b>	<b>696,557</b>
<b>Brecha acumulada (III)</b>	<b>313,645</b>	<b>492,658</b>	<b>988,438</b>	<b>696,557</b>	<b>696,557</b>

### Riesgo de mercado -

El riesgo de mercado está conformado por el riesgo de tipo de cambio y riesgo de tasa de interés, los cuales son gestionados por la Caja dentro del marco de un modelo definido.

## Riesgo de tasa de interés

La Caja aplica los modelos regulatorios para determinar las ganancias en riesgo y el valor patrimonial en riesgo por movimientos adversos en las tasas de interés. Para ello, se elaboran todos los meses los Anexos No 7 "Medición del riesgo de tasa de interés", a través de los cuales se distribuyen los saldos del activo y del pasivo que son sensibles al riesgo de tasa de interés. En los siguientes cuadros se presenta un consolidado de estos Anexos para los años 2019 y 2018:

	Hasta 1 mes S/000	Más de 1 hasta 2 meses S/000	Más de 2 hasta 3 meses S/000	Más de 3 hasta 6 meses S/000	Más de 6 hasta 12 meses S/000	Más de 12 meses S/000	Total S/000
<b>Año 2019</b>							
<b>ACTIVO</b>							
Disponibles	252	41	90	178	53	-	614
Inversiones disponibles para la venta e inversiones a vencimiento	2	3	90	49	84	7	153
Créditos vigentes	357	252	348	740	1,112	2,184	4,992
Cuentas por cobrar sensibles y otros activos sensibles	-	1	-	-	-	-	2
<b>TOTAL I</b>	<u>611</u>	<u>296</u>	<u>448</u>	<u>967</u>	<u>1,249</u>	<u>2,190</u>	<u>5,761</u>
<b>PASIVO</b>							
Obligaciones con el público:							
Obligaciones a la vista	-	-	-	-	-	-	1
Obligaciones por cuentas de ahorro	47	126	126	378	756	-	1,433
Obligaciones por cuentas a plazo	241	240	233	565	778	944	3,000
Depósitos del sistema financiero y O.I.	74	-	22	3	-	-	98
Adeudados y otras obligaciones financieras	14	-	-	24	59	230	327
Cuentas por pagar sensibles y otros pasivos sensibles	-	41	35	46	-	-	122
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	-	-	-	-	20	20
<b>TOTAL II</b>	<u>375</u>	<u>407</u>	<u>416</u>	<u>1,016</u>	<u>1,593</u>	<u>1,194</u>	<u>5,000</u>
Brecha Marginal (I) - (II)	236	( 110)	31	( 48)	( 344)	997	761
Brecha Acumulada	336	126	157	108	( 236)	761	1,522

	Hasta 1 mes S/000	Más de 1 hasta 2 meses S/000	Más de 2 hasta 3 meses S/000	Más de 3 hasta 6 meses S/000	Más de 6 hasta 12 meses S/000	Más de 12 meses S/000	Total S/000
<b>Año 2018</b>							
<b>ACTIVO</b>							
Disponibles	304	41	88	56	24	-	514
Inversiones disponibles para la venta e inversiones a vencimiento	27	4	19	54	51	7	163
Créditos vigentes	316	227	257	708	1,032	1,900	4,442
Cuentas por cobrar sensibles y otros activos sensibles	-	1	-	-	-	-	1
<b>TOTAL I</b>	<b>649</b>	<b>274</b>	<b>364</b>	<b>818</b>	<b>1,107</b>	<b>1,907</b>	<b>5,119</b>
<b>PASIVO</b>							
Obligaciones con el público:							
Obligaciones a la vista	-	8	8	-	-	-	-
Obligaciones por cuentas de ahorro	43	115	115	344	688	-	1,305
Obligaciones por cuentas a plazo	247	193	167	447	825	963	2,841
Depósitos del sistema financiero y O.I.	25	-	-	-	-	4	29
Adeudados y otras obligaciones financieras	16	-	3	4	3	176,	202
Cuentas por pagar sensibles y otros pasivos sensibles	-	5	-	10	-	-	15
Valores, títulos y obligaciones en circulación	-	-	-	-	-	20	20
<b>TOTAL II</b>	<b>331</b>	<b>313</b>	<b>284</b>	<b>804</b>	<b>1,516</b>	<b>1,164</b>	<b>4,412</b>
Brecha Marginal (I) - (II)	318	( 38)	80	14	( 409)	743	707
Brecha Acumulada	318	279	359	373	( 36)	707	-

#### Análisis de sensibilidad -

Al 31 de diciembre 2019 y 2018, se presentan el resultado de las ganancias en riesgo y valor patrimonial en riesgo (no auditado):

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Ganancias en riesgo GER (a)	6,817	3,306
Valor patrimonial en riesgo (b)	32,918	25,093
GER/ patrimonio efectivo	0.73%	0.41%
VPR/ patrimonio efectivo	3.52%	3.08%

- (a) El modelo de Ganancias en Riesgo estima la posible variación del margen financiero ante cambios en las tasas de interés. Dicha variación se obtiene multiplicando las brechas acumuladas hasta un año, por el cambio estimado en las tasas de interés. El modelo establece una variación de tasas de 3% para soles y 1% para dólares americanos. El modelo se mide en base al patrimonio efectivo.
- (b) El modelo de Valor Patrimonial en Riesgo estima el impacto de movimientos adversos en las tasas de interés en el patrimonio, en todo el horizonte temporal del balance. Se obtiene multiplicando cada brecha marginal por sensibilidades a las tasas de interés establecidas por la SBS. El modelo se mide en base al patrimonio efectivo.

#### Riesgo cambiario -

La Caja realiza transacciones en moneda extranjera básicamente en dólares estadounidenses, relacionadas principalmente con actividades de financiamiento y por lo tanto está expuesto a riesgo de fluctuaciones en los tipos de cambio.

Los estados financieros incluyen saldos de operaciones en moneda extranjera, principalmente en dólares americanos (US\$), los cuales se encuentran registrados al tipo de cambio en soles establecido por la SBS. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, el tipo de cambio fue de S/3.314 y S/3.373, respectivamente.

Las operaciones en moneda extranjera en el país referidas a los conceptos autorizados por el BCRP se canalizan a través del mercado libre bancario.

Los saldos en moneda extranjera equivalentes en miles de dólares al 31 de diciembre se resumen como sigue:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Activos monetarios		
Disponibles	121,282	109,749
Inversiones a valor razonable y a vencimiento	-	-
Cartera de crédito, neto	13,475	37,687
Cuentas por cobrar, neto	419	100
Otros activos	1,796	1,656
	<u>136,972</u>	<u>149,192</u>

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Pasivos monetarios		
Obligaciones con el público	112,520	120,332
Depósito de empresas del sistema financiero	26	15
Adeudos y obligaciones financieras	22,903	26,565
Cuentas por pagar	2,957	2,657
Provisiones	1	2
Otros pasivos	<u>112</u>	<u>980</u>
	<u>138,520</u>	<u>150,550</u>
Posición pasiva neta	( <u>1,548</u> )	( <u>1,358</u> )

#### Análisis de sensibilidad -

La Caja calcula el requerimiento de patrimonio efectivo por riesgo de tipo de cambio aplicando el Método Estándar establecido por la SBS.

Adicionalmente, se cuenta con un modelo interno para la administración del riesgo cambiario. Este modelo busca capturar las variaciones que puedan ocurrir en las cuentas de los estados de situación financiera tanto activas como pasivas en moneda extranjera (monedas distintas al Sol) y su impacto en el patrimonio efectivo. El método empleado es el VaR (Valor en riesgo) con un nivel de confianza del 99% y se calcula de manera diaria. Cabe indicar que esta metodología no impacta en los requerimientos de capital (patrimonio efectivo) ni en el margen de la Caja, ya que son modelos que sirven para la gestión interna, más no han sido aprobados por la SBS.

En términos específicos, el VAR nos indica la máxima pérdida esperada a 10 días, con un nivel de confianza del 99%. La metodología se basa en un VAR paramétrico con una muestra de datos de 252 días hábiles.

Al 31 de diciembre de 2019, la máxima pérdida esperada se incrementó ligeramente respecto a lo estimado para diciembre de 2018, manteniéndose una posición prácticamente calzada que minimizaría el impacto en la volatilidad del tipo de cambio. Ver tabla siguiente:

	<u>2019</u> S/000	<u>2018</u> S/000
Cambiario		
Posición en dólares americanos	( 1,548 )	( 1,358 )
VAR portafolio de monedas	52	39

## Riesgo operacional -

Durante el año 2019 y 2018, la labor del departamento de Riesgo Operacional se centró en la aplicación de la metodología de autoevaluación de riesgos y controles en toda la organización, que comprendió la evaluación de 39 productos y 5 macro procesos de soporte, así como el cumplimiento de la aplicación de las diferentes metodologías para la gestión de riesgo operacional en la entidad.

Además, se fortaleció la gestión de la base de datos de eventos de pérdida, realizándose el registro, análisis, clasificación y documentación de los eventos de pérdida por riesgo operacional del periodo 2019, asimismo, se llevó a cabo la evaluación de nuevos productos como por ejemplo: "Techo Propio" y "Crédito Grupal" y cambios importantes "Subcontratación Significativa del Monitoreo de transacciones de canales de la Caja Arequipa (proveedor UNIBANCA)", "Carta Fianza", "Modelos analíticos de riesgo de crédito", "Simplificación del proceso de la activación tarjeta de débito" y "Conexión a la red de cajeros ATM Global Net", cuyos resultados se presentaron en Comité de Riesgos y fueron remitidos a SBS dentro de los plazos establecidos.

Respecto al plan de trabajo 2019 se logró un cumplimiento al cierre del año de 99.8%, completando las actividades más relevantes de la gestión de riesgo operacional como son: "Autoevaluación de riesgos y controles", "Gestión de eventos de pérdida y conciliación de pérdidas", "Gestión de KRIs", "Gestión de planes de acción", "Incentivos por gestión de riesgo operacional", "Capacitación y concientización en gestión de riesgo operacional", entre otros.

Respecto al proyecto ASA, se ha coordinado con la SBS una reunión para definir la fecha de inicio de la pre-evaluación ASA para el mes de febrero 2020, considerando que se logró un cierre satisfactorio en las evaluaciones del nivel de cumplimiento de criterios ASA por auditoría interna y auditoría externa, con un cumplimiento igual al 100%.

## Gestión de continuidad del negocio -

La Gestión de Continuidad del Negocio permite minimizar el impacto en la organización y recuperarse de una forma resiliente ante eventos disruptivos (que puede ser el resultado de, por ejemplo, desastres naturales, accidentes, fallas en los equipos, acciones deliberadas, entre otros) a un nivel aceptable a través de una combinación de controles preventivos y de recuperación. El proceso incluye el desarrollo, mantenimiento y ejecución de pruebas de los planes de continuidad y procedimientos necesarios para mantener la continuidad operativa de los productos y procesos priorizados urgentes, los sistemas de tecnología de la información y los recursos.

La Caja tiene un Manual y una política del sistema de gestión de continuidad del negocio, la cual ha sido aprobada por el Directorio, cuyo objetivo es establecer los li-





neamientos que permitan asegurar de manera razonable la continuidad de las operaciones y la entrega de sus productos y/o servicios urgentes. Dicha Política El Manual considera dentro de los puntos principales el Análisis de Impacto del Negocio (BIA), el análisis de impacto de los servicios de TI (ASTI), el análisis y evaluación de riesgos de continuidad del negocio (ARCN), la selección de estrategias de CN (SECN), la respuesta de continuidad del negocio (planes de continuidad), la ejecución de ejercicios y de pruebas; fortaleciendo y afianzando los roles y responsabilidades del personal que está involucrado en la ejecución de los Planes de Continuidad del Negocio y su la respectiva ejecución de las estrategias que conlleva esta tarea.

Adicionalmente, se informa al Comité de Riesgo Operacional, Comité de Riesgos y Directorio los aspectos relevantes del sistema de la gestión de la continuidad del negocio para un oportuno monitoreo del sistema de gestión, que a su vez permita implementar respuestas efectivas y de interés respecto a la operatividad del negocio.

Para la implementación de la gestión de la continuidad del negocio, la Caja ha considerado la Circular No G-139-2009 - Gestión de la Continuidad del Negocio, la Circular No G-164-2012 - Reporte de Eventos de Interrupción Significativa, la Circular No G-180-2015 - Indicadores Clave de Riesgo para la Gestión de la Continuidad del Negocio y alineándose a buenas prácticas internacionales como es la ISO 22301 - Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio y la ISO 22317 - Análisis de impacto al negocio (BIA).

#### Gestión de la seguridad de información -

La gestión de seguridad de la información permite garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos de la información, siendo el ámbito de control la propia información de la Caja, como los datos almacenados en dispositivos extraíbles USB, computadoras, servidores, cintas de respaldo, discos duros, transmitidos a través de canales electrónicos, impresos o escritos en papel, accesos a los sistemas de información y base de datos, entre otras.

La creciente dependencia de los recursos que procesan, transmiten y almacenan información y los riesgos a los cuales está asociado ha convertido a la seguridad de la información en un elemento clave en las organizaciones con la finalidad de conseguir una eficiencia y garantía en la protección de los activos de la información.

Es así que por medio del Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), se consideran los siguientes dominios: 1) Políticas de seguridad de la información, 2) Organización de la seguridad de la información, 3) Seguridad de los recursos humanos, 4) Gestión de activos, 5) Control de acceso, 6) Criptografía, 7) Seguridad física y ambiental, 8) Seguridad de las operaciones, 9) Seguridad de las comunicaciones, 10) Adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas, 11) Relación con proveedores, 12) Gestión de



incidentes en la seguridad de información, 13) Aspectos de seguridad de la información en la gestión de la continuidad del negocio, 14) Cumplimiento. Dicho SGSI dentro de sus puntos principales considera una metodología de gestión de Activos de información, que permite identificar, analizar y evaluar los riesgos de seguridad de información, con el objetivo de ser tratados de forma oportuna según su nivel de criticidad mediante planes de tratamiento de riesgos, los cuales estarán bajo la responsabilidad de los Propietarios y Custodios de dichos activos de información. Por último, mantener una adecuada gestión de los incidentes de seguridad de información, cumpliendo las fases de detección y respuesta, evaluación y decisión, respuesta y lecciones aprendidas.

Para la implementación de la gestión de la seguridad de información, la Caja ha considerado la Circular SBS No G-140-2009 - Gestión de la Seguridad de Información, Ley No.29733 - Ley de Protección de Datos Personales y ha tomado como referencia buenas prácticas como la ISO 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y la ISO 27002:2013 Código de buenas prácticas en cuanto a los controles de Seguridad de la Información.

Los resultados relevantes de las revisiones y monitoreo realizados son informados en el Comité de Riesgo Operacional, con el propósito de plantear oportunamente planes de acción, atacando de forma integral las brechas de seguridad identificadas.

### **30 HECHOS POSTERIORES**

Mediante Resolución de Intendencia General SMV No.008-2020-SMV/11.1 de fecha 31 de enero de 2020, la Superintendencia del Mercado de Valores - SMV dispuso la inscripción de las acciones comunes representativas de capital social de la Caja, en el Registro Público del Mercado de Valores.

