



**Inclusión  
financiera**  
que **transforma**  
**VIDAS**

## Declaración de responsabilidad

La presente Memoria Integrada 2023 contiene información veraz sobre el desarrollo del negocio de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S. A. correspondiente al 2023. Los firmantes se hacen responsables del contenido dentro del ámbito de su competencia, de acuerdo con las normas del Código Civil.



MANUEL CHACALTANA CORTEZ  
Gerente Central de Finanzas  
y Control de Gestión



WILBER ELOY DONGO DÍAZ  
Gerente Central de Negocios



MARCO ANTONIO LÚCAR BERNINZON  
Gerente Central de Administración  
y Operaciones

## Presentamos nuestra Memoria Integrada 2023

### Forjando un Futuro Financiero Inclusivo y Sostenible



Querida comunidad,

Es para mí un privilegio tener la oportunidad de presentar la primera Memoria Integrada de Caja Arequipa, un documento que no solo refleja nuestro desempeño financiero, sino que también narra la historia de nuestro compromiso inquebrantable con el desarrollo económico, social y ambiental del Perú. Nos enorgullece compartir un relato de crecimiento, retos superados y oportunidades aprovechadas en un entorno económico que ha puesto a prueba la fortaleza de las instituciones financieras en todo el país.

Pero ¿qué significa para nosotros asumir nuestro propósito y compromiso? La respuesta reside en nuestra filosofía centrada en el cliente, nuestra gestión prudente y nuestra visión de largo plazo. Estos pilares nos han permitido no solo mantener un sólido desempeño financiero, sino también ser un agente de cambio positivo en las comunidades a las que servimos. Por ello, en el 2023 decidimos dar un paso más en nuestro propósito y redoblado nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa y presentamos esta primera Memoria Integrada. Este, alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, resume nuestras acciones y resultados corporativos siguiendo los estándares GRI (Global Reporting Initiative) marcando los pasos concretos hacia una mayor transparencia y compromiso con nuestros grupos de interés.

Nuestros resultados financieros para el año 2023 reflejan una historia de crecimiento constante y gestión prudente. Con un incremento del 11.5% en nuestros activos totales, alcanzamos la cifra de S/ 10,077,207,000, hemos consolidado nuestra posición como una de las instituciones microfinancieras más sólidas del país. Este crecimiento no es un fin en sí mismo, sino un medio para ampliar nuestro alcance y profundizar nuestro impacto en la vida de miles de peruanos.

Por otro lado, la cartera de créditos neta, que creció un 15.2% hasta los S/ 8,131,507,000, es un testimonio de la confianza que los emprendedores y las familias peruanas depositan en nosotros. Vale destacar que la mayor concentración de la cartera de colocaciones corresponde a clientes de la micro y pequeña empresa, con un 75.9%. Cada crédito otorgado representa una oportunidad de crecimiento, un sueño hecho realidad, una microempresa que florece. ¿No es acaso este el verdadero corazón de la inclusión financiera?

Así mismo, la liquidez y la solvencia siguen siendo pilares fundamentales de nuestra estrategia. El aumento del 20.9% en nuestro disponible, que alcanzó los S/ 367,044,000, nos posiciona favorable-

mente para enfrentar cualquier volatilidad del mercado y aprovechar oportunidades de crecimiento. Asimismo, el crecimiento del 3.3% en nuestro patrimonio neto, que se situó en S/ 991,554,000, refuerza nuestra capacidad para respaldar el crecimiento futuro.

En el 2023, optimamos nuestros estándares en el manejo del riesgo operacional y obtuvimos la calificación A- en Fortaleza Financiera por Pacific Credit Rating y reafirmando su solvencia y eficiencia, fuimos la única caja municipal que renovó la autorización de uso del Método Estándar Alternativo (ASA) sin requerimiento de capital adicional, otorgado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Renovado hasta el 2025, este beneficio nos permite contar con mayor capital para, entre otros, otorgar un programa de créditos efectivo y seguro y seguir contribuyendo con la inclusión financiera y desarrollo de la microempresa en el Perú.

### Más allá de las finanzas

Mirando hacia el futuro, vemos un horizonte lleno de oportunidades. El crecimiento significativo en nuestros depósitos y cartera de créditos es un indicador claro de la confianza del mercado en nuestra institución. Pero, ¿cómo podemos capitalizar esta confianza para generar un impacto aún mayor en el desarrollo económico del Perú? La respuesta, creemos, está en seguir innovando en productos y servicios financieros que marquen el camino hacia un futuro más inclusivo y resiliente. En un país donde las brechas de género en el acceso a servicios financieros persisten, nos enorgullece liderar iniciativas que empoderan a las mujeres emprendedoras. Programas inclusivos como "Supérate Mujer" no son solo productos financieros; son catalizadores de cambio social que permiten a miles de mujeres acceder a oportunidades de crecimiento económico sin barreras adicionales. Al cierre del 2023, "Supérate Mujer" ha beneficiado a más de 87 mil mujeres y brindado más de 92 millones soles para contribuir a hacer realidad sus metas. Así como esta iniciativa, Caja Arequipa cuenta con seis productos inclusivos otorgando más de 353 millones de soles en créditos en todo el Perú.

Sumado a ello, estamos comprometidos con la educación financiera a los peruanos en busca de encajar su salud financiera. En el 2023, gracias al gran soporte y empatía de nuestros más de mil quinientos colaboradores voluntarios, se capacitó a más de 18 mil personas en nuestros programas de educación financiera, favoreciendo a escolares, mujeres, emprendedores y migrantes en hábitos financieros y emprendimiento.

En nuestro desempeño sostenible, Caja Arequipa obtuvo resultados merecedores de mención al alcanzar la segunda estrella del Programa Huella de Carbono otorgado por el Ministerio del Ambiente. A la vez, firmó el convenio para la protección de 37 hectáreas de bosque amazónico en Madre de Dios. Así mismo, gracias a la labor de sensibilización en agencias y oficinas, recicló 5.5 toneladas de residuos equivalentes a la preservación de 1106 árboles. Como parte de nuestra estrategia, implementamos 24 agencias fotovoltaicas logrando ahorrar el 40% de energía eléctrica en diferentes regiones del país. Para finalizar este breve de resumen de iniciativas y resultados, en el 2023 abrimos en Lima las dos primeras agencias inclusivas en todo el Perú, provistas de equipo de atención en lengua de señas peruana y recepción en código braille para atender a la comunidad con discapacidad auditiva y visual como muestra de nuestro propósito por una gestión más inclusiva y sostenible.

De otro lado, comprometidos a explorar nuevas tecnologías y procesos que nos permitan la eficiencia operativa para servir mejor a nuestros clientes, en el 2023, Caja Arequipa recibió dos premios inter-

nacionales por nuestras soluciones digitales las cuales destacaron por su innovación y eficiencia. En nuestra primera participación en los premios Fintech Americas, obtuvimos el Premio Oro Perú por nuestro aplicativo móvil dirigido a nuestros clientes. También, en nuestra primera participación, Caja Arequipa alcanzó el primer lugar en la Competencia de Innovación Financiera en Latinoamérica organizado por la Federación Latinoamericana de Bancos (Felaban) presentando nuestra plataforma virtual de market place para emprendedores Somos Chamba. Asimismo, Caja Arequipa obtuvo también la Certificación de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), luego de pasar por una estricta evaluación que comprueba nuestros estándares en las políticas de cada a nuestro valioso equipo de colaboradores. Sumando a todo ello, por quinto año consecutivo, nos posicionamos en el top cinco del sector bancario en los rankings de Talento, ESG y Reputación de Merco, el monitor internacional que reconoce a las 100 mejores empresas del país.

Al concluir quiero expresar mi más sincero agradecimiento y reconocimiento a nuestros colaboradores, cuya dedicación y profesionalismo han sido fundamentales para los logros alcanzados en 2023. A nuestros clientes, gracias por su confianza y lealtad; son ustedes la razón de nuestro esfuerzo diario. Mi agradecimiento al Directorio que represento, el trabajo constante de nuestra Gerencia Mancomunada, por la gestión y el respaldo continuo que nos permite seguir creciendo y cumpliendo nuestro propósito.

El camino por delante puede ser desafiante, pero en Caja Arequipa estamos preparados y entusiasmados por las oportunidades que nos esperan. Con innovación, dedicación y un firme compromiso con nuestros valores, continuaremos forjando un futuro financiero que beneficie a todos. Pero quisiera invitarlos a ser parte del presente y futuro de las finanzas inclusivas y sostenibles en el Perú, está en las manos de cada ciudadano ser agente de cambio. Los invito a escribir juntos un capítulo en la historia del desarrollo económico y social de nuestro país, siendo parte de la cadena con propósito de Caja Arequipa, una cadena hecha para servir y transformar vidas.

**María Pía Palacios Mc Bride**  
Presidente del Directorio



**Quiénes  
somos**

1

Inclusión  
financiera  
que **transforma**  
**VIDAS**

## Cifras destacadas ASG

### Inclusión financiera

- 213 oficinas** a nivel nacional
- 8,672 millones** en cartera de créditos  
593,396 clientes **48 %** Mujeres
- 7,110 millones** en cartera de depósito 1,3 millones de clientes **47 %** de la cartera Mujeres

### Educación financiera

**18,161 personas** en temas de hábitos financieros y emprendimiento



### Productos inclusivos

- Aguamás**  
**23,832 clientes**  
S/ 32 millones
- Supérate Mujer**  
**87,259 clientes**  
S/ 92 millones
- Microconsumo**  
**118,592 clientes**  
S/ 13 millones
- Credioficios**  
**217,502 clientes**  
S/ 121 millones
- Credipuntualito**  
**137,131 clientes**  
S/ 78 millones
- Bienvenido**  
**26,854 clientes**  
S/ 16 millones

### Voluntariado

**1,529 colaboradores** a nivel nacional

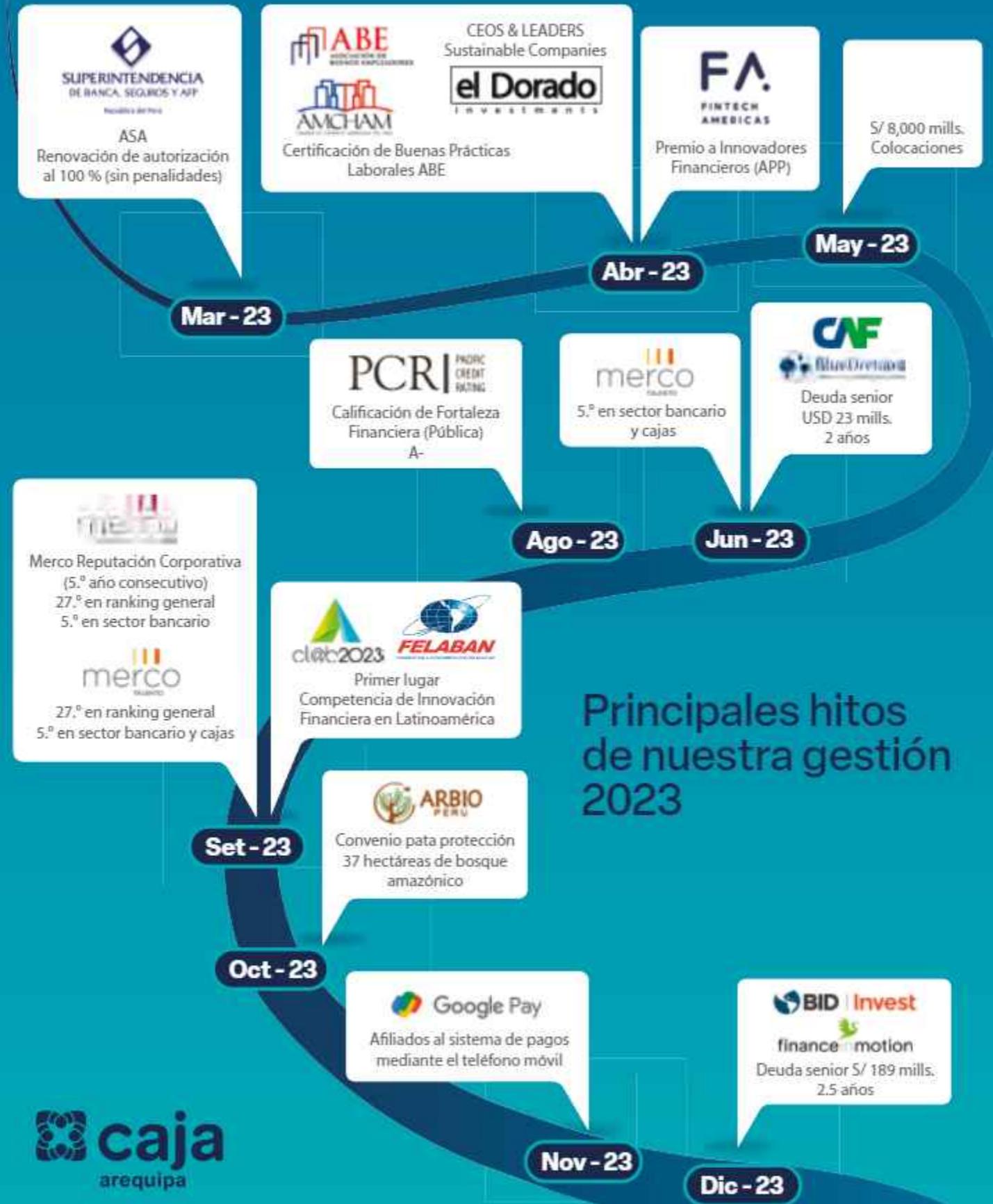
Programas de educación financiera

finanzas para todos aprende emprende

kallpa warmi

### Medio ambiente

- Reciclaje 5.5 toneladas**
- 1,106 árboles**
- Huella de carbono**  
Reducción en más de **350 tCO<sub>2</sub>eq**  
Distintivo de la **2.ª estrella del MINAM**
- Agencias Fotovoltaicas**  
**24 agencias** que ahorran 40 % de energía eléctrica



## Principales hitos de nuestra gestión 2023

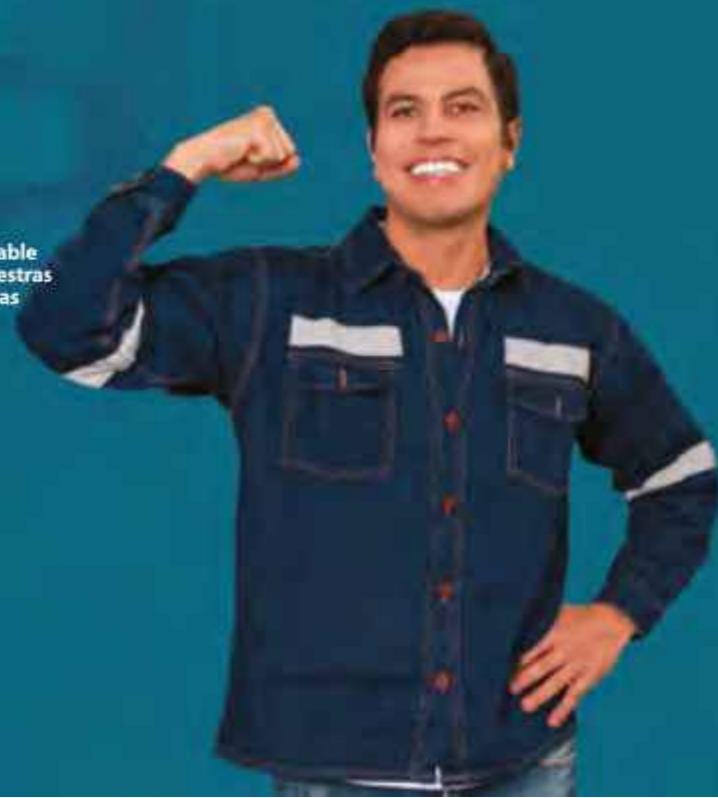
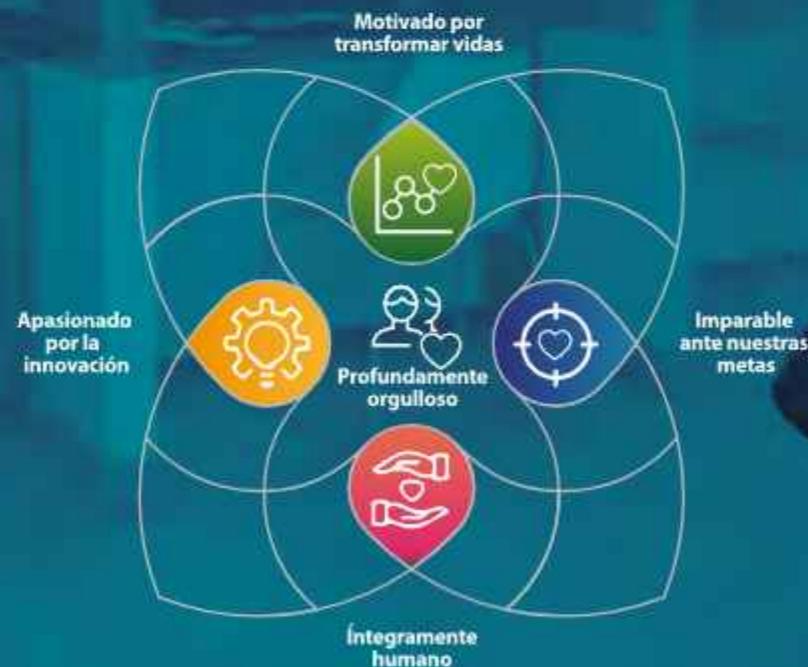
## 1.1 Nacimiento de Caja Arequipa



Somos una institución financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú, creada con el objetivo estratégico de constituirse en un elemento fundamental de descentralización financiera y democratización del crédito. Nuestro nacimiento se remonta al año 1985 con la Resolución Municipal N.º 1529, amparada por el Decreto Ley N.º 23039, estableciéndonos como una asociación sin fines de lucro, con el Municipio Provincial de Arequipa como único accionista.

Nuestra operación fue autorizada por la Resolución SBS N.º 042-86, el 23 de enero de 1986. Como Caja Arequipa, nos dedicamos a la microintermediación financiera y comenzamos a operar el 10 de marzo de 1986, con el objetivo de beneficiar a los diversos sectores de la población que no tenían acceso al respaldo financiero de la banca tradicional. (GRI 2-1) (GRI 2-6)

### Valores



## Misión

Lograr la inclusión financiera sostenible de MYPES y personas durante su ciclo de vida brindando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional.

## Visión

Liderar el sector de las microfinanzas siendo la opción preferida de los clientes para sus soluciones financieras, impulsados por nuestro talento, capacidades digitales e innovación.

## Propósito

Nuestra razón de existir

*"Generar valor sostenible para la inclusión financiera de los emprendedores y VMYPES, facilitando el desarrollo y acceso a soluciones financieras."*

## Misión

Lo que hacemos para alcanzar nuestro propósito

*"Generar valor sostenible para la inclusión financiera de los emprendedores y MYPES, facilitando el desarrollo y acceso a soluciones financieras."*

## Visión

Nuestra visión de posicionamiento en el mercado

*"Liderar el sector de Las microfinanzas siendo la opción preferida de los clientes para sus soluciones financieras impulsados por nuestro talento capacidades digitales e innovación"*

## Conceptos Estratégicos



**El propósito, misión y visión de Caja Arequipa se centra en la inclusión financiera de emprendedores y MYPES.**



### Íntegramente humanos

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



### Motivados por transformar vidas

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



### Apasionados por la innovación

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



### Profundamente orgullosos

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



### Imparables ante nuestras metas

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

Inclusión  
financiera  
que transforma  
**VIDAS**



## 1.2 Nuestras Oficinas

Año tras año, seguimos ampliando nuestra presencia en diferentes lugares de Perú, creando una red que abarca todo el país, para que cada vez más personas tengan fácil acceso a soluciones financieras cercanas a sus necesidades. Al cierre de 2023, contamos con 213 oficinas, de las cuales 186 corresponden a oficinas propias y 27 oficinas compartidas con el Banco de la Nación. Estas oficinas se encuentran ubicadas en puntos estratégicos a nivel nacional. A continuación, el detalle:



### Oficinas 2023

**213**

186 Of. Propias  
27 Of. Compartidas

Banco de la Nación



### Red Asociada Cajeros 2023

**17,997**

AGENTE MULTIBANCO KASNET	15,525
UNIBANCA	816
	1,656



### Billetera electrónica



### Banca por Internet

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



### Puntos propios 2023

**2,493**

2,200 agentes corresponsales  
294 cajeros automáticos



### Red Asociada Recaudación 2023

**22,480**

	1,641
	3,250
	10,614
	7,600
	75



### App Caja Móvil



### Misti 2.0

### Colaboradores

Total :

**5,351**  
(52% mujeres)

**3,325**  
Analistas



## Nuevas oficinas propias

Durante 2023, hemos inaugurado nuevas sucursales, dando prioridad a la reducción de las desigualdades sociales con un enfoque en inclusión y sostenibilidad. Esto nos permite brindar una experiencia más completa, reforzando así el desarrollo de nuestro modelo de atención y consolidando nuestra cobertura nacional.

N.º	Oficina	Departamento	Provincia	Distrito
1	Tambopata	Madre de Dios	Tambopata	Tambopata
2	Mercado Metropolitano	Arequipa	Caylloma	Majes
3	Huacho	Lima	Huacho	Huacho
4	Chancay	Lima	Huaral	Chancay
5	Larco	Lima	Lima	Miraflores
6	San Borja	Lima	Lima	San Borja

## Inauguración de la primera agencia inclusiva en Lima

Inauguramos nuestra agencia inclusiva en San Borja, destacando por su especial atención a las personas con discapacidad auditiva y visual. Esta agencia cuenta con un protocolo de atención especial y videos informativos en lengua de señas, además de dar la bienvenida en lengua braille al público con discapacidad visual. Reafirmamos así nuestro compromiso social de ser una #CajaConSentido y, sobre todo, de ser:



## Inauguración de la primera agencia premium en Miraflores

Aperturamos una nueva oferta de agencias de concepto premium. Esta agencia destaca por la propuesta de concepto verde y ecoamigable. Cuenta con una zona digital, espacios de reciclado, políticas para reducir el consumo de papel y plástico, además de ser una zona pet-friendly. En Caja Arequipa seguimos creciendo y posicionándonos en Lima, reafirmando el servicio personalizado a nuestros clientes y sus familias.



## Oficinas compartidas

Caja Arequipa cuenta además con oficinas compartidas. Al cierre del 2023, se tuvieron un total de 27 oficinas compartidas con el Banco de la Nación. A continuación, el detalle:



N.º	Oficina	Departamento	Provincia	Distrito
1	Asillo	Puno	Azángaro	Asillo
2	Cabanillas	Puno	San Román	Cabanillas
3	Lampa	Puno	Lampa	Lampa
4	José De Choquehuanca	Puno	Azángaro	José De Choquehuanca
5	Chincheros	Apurímac	Chincheros	Chincheros
6	Putina	Puno	San Antonio de Putina	Putina
7	Chuquibambilla	Apurímac	Graú	Chuquibambilla
8	Cotahuasi	Arequipa	La Unión	Cotahuasi
9	Omate	Moquegua	General Sánchez Cerro	Omate
10	Santo Tomás	Cusco	Chumbivilcas	Santo Tomás
11	Crucero	Puno	Carabaya	Crucero
12	La Quebrada	Cusco	Calca	Yanatile
13	San Ramón	Junín	Chanchamayo	San Ramón
14	Juli	Puno	Chucuito	Juli
15	Ácora	Puno	Puno	Ácora
16	Carumas	Moquegua	Mariscal Nieto	Carumas
17	Pampas	Huancavelica	Tayacaja	Pampas
18	Acarí	Arequipa	Caravelí	Acarí
19	Guadalupe	La Libertad	Pacasmayo	Guadalupe
20	Nuevo Chimbote	Áncash	Santa	Nuevo Chimbote
21	Ocoña	Arequipa	Camaná	Ocoña
22	Atico	Arequipa	Caravelí	Atico
23	Castrovirreyna	Arequipa	Castrovirreyna	Castrovirreyna
24	Yarinacocha	Ucayali	Coronel Portillo	Yarinacocha
25	Puquio	Ayacucho	Lucanas	Puquio
26	Sandia	Puno	Sandia	Sandia
27	Mala	Lima	Cañete	Cañete

## 1.3. Adhesiones y certificaciones

En los últimos años, hemos establecido sinergias con diferentes organizaciones e instituciones, tanto públicas como privadas, con el objetivo de avanzar en la promoción de la inclusión financiera en el país. Estas alianzas contribuyen al fortalecimiento de la cultura corporativa y de sostenibilidad que buscamos afianzar en Caja Arequipa. (GRI 2-28)



### 1.4. Premios y reconocimientos

En los últimos años, hemos establecido sinergias con diferentes organizaciones e instituciones, tanto públicas como privadas, con el objetivo de avanzar en la promoción de la inclusión financiera en el país. Estas alianzas contribuyen al fortalecimiento de la cultura corporativa y de sostenibilidad que buscamos afianzar en Caja Arequipa. (GRI 2-28)



### SEGUNDA ESTRELLA EN RECONOCIMIENTO "HUELLA DE CARBONO"

Hemos logrado ser reconocidos con la segunda estrella por el MINAM, reflejando nuestro fiel compromiso con la sostenibilidad y la reducción de nuestras emisiones.



#### PREMIO PREMEVOL VOLUNTARIADO

Recibimos el premio en la categoría de Voluntariado Corporativo por nuestro programa Finanzas para Todos en Lima, Arequipa, Andina, Imperial, Norte, Lima Ica, Centro Oriente y Sur.

#### RECONOCIMIENTO DEL PROGRAMA CSRCB GRI

Nuevamente, fuimos reconocidos por participar en este programa con nuestros proveedores. Este reconocimiento demuestra el compromiso social y ambiental con su entorno.

# Gobernanza y liderazgo en el mercado

# 2

Inclusión  
financiera  
que transforma  
**VIDAS**





## 2.1. Gobierno corporativo

En Caja Arequipa, contamos con un sólido marco de gobierno corporativo que nos permite garantizar una gestión responsable y ética, y en el cual plasmamos nuestro compromiso con el accionista y otros grupos de interés, promoviendo así el más alto nivel de desempeño del Directorio y la Gerencia Mancomunada dentro de un contexto de transparencia informativa y un adecuado gobierno y control interno.

Como entidad cuyas acciones se encuentran listadas en la Bolsa de Valores de Lima, contamos también con un Reglamento de Normas Internas de Conducta para el Tratamiento de Hechos de Importancia e Información Reservada, que permite el proceso de identificación, validación y comunicación oportuna de los hechos de importancia para el mercado. (GRI 3-3)

### Órganos de gobierno en Caja Arequipa

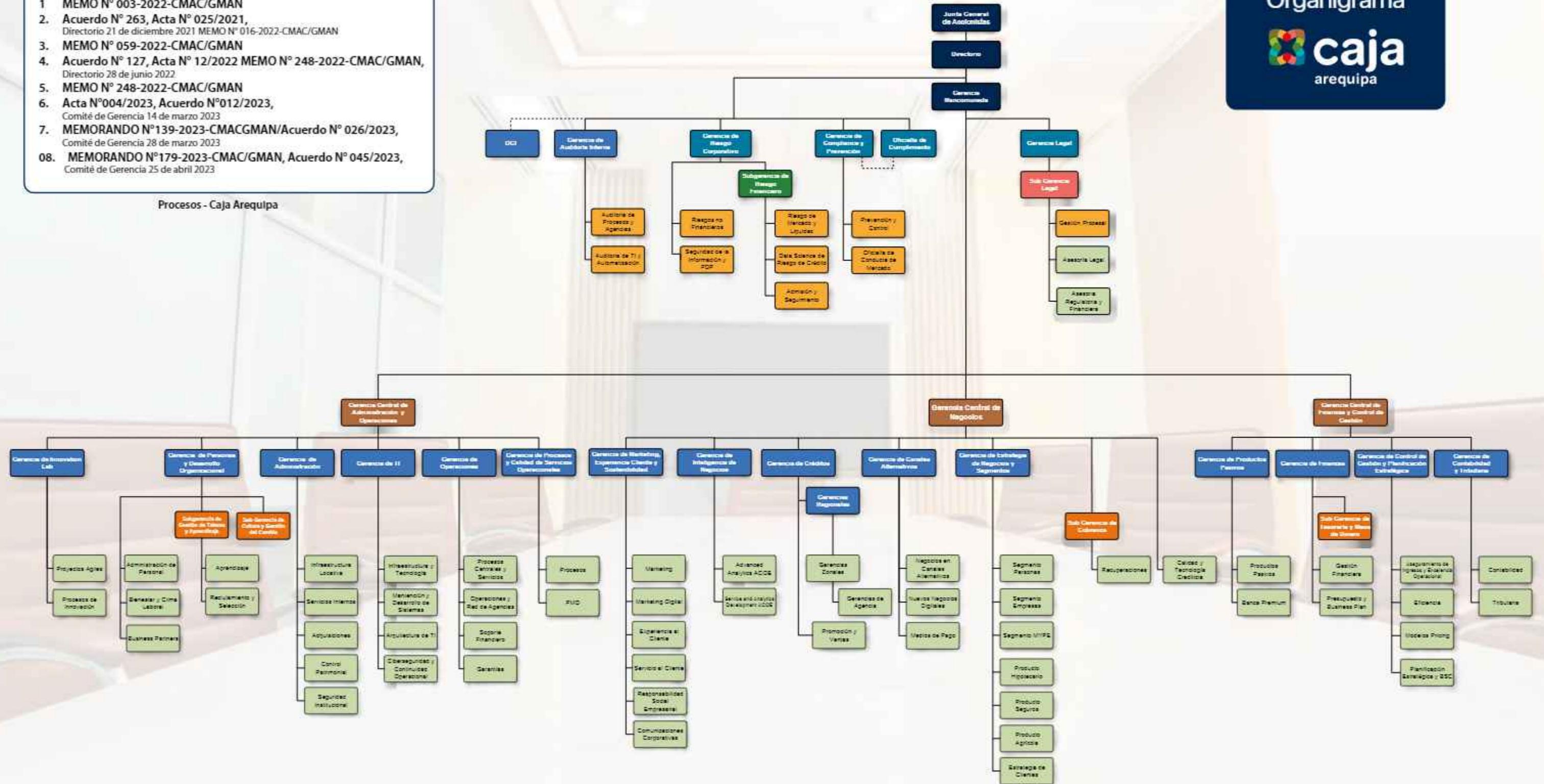
Nuestra estructura de gobierno corporativo está conformada por la Junta General de Accionistas (JGA), el Directorio, la Gerencia Mancomunada y cuatro gerencias centrales: Gerencia de Auditoría Interna, Gerencia de Riesgo Corporativo, Gerencia de Compliance y Prevención, y Gerencia Legal. Completamos la estructura con la Oficialía de Cumplimiento y el Órgano de Control Institucional (OCI). De esta estructura oficial se desprenden las demás unidades de trabajo de la organización, lo cual está alineado con el organigrama de Caja Arequipa. (GRI 2-9)

## APROBACIONES

1. MEMO N° 003-2022-CMAC/GMAN
2. Acuerdo N° 263, Acta N° 025/2021, Directorio 21 de diciembre 2021 MEMO N° 016-2022-CMAC/GMAN
3. MEMO N° 059-2022-CMAC/GMAN
4. Acuerdo N° 127, Acta N° 12/2022 MEMO N° 248-2022-CMAC/GMAN, Directorio 28 de junio 2022
5. MEMO N° 248-2022-CMAC/GMAN
6. Acta N°004/2023, Acuerdo N°012/2023, Comité de Gerencia 14 de marzo 2023
7. MEMORANDO N°139-2023-CMACGMAN/Acuerdo N° 026/2023, Comité de Gerencia 28 de marzo 2023
08. MEMORANDO N°179-2023-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 045/2023, Comité de Gerencia 25 de abril 2023

## Procesos - Caja Arequipa

Organigrama



## Junta General de Accionistas (JGA)

La JGA es el máximo órgano de gobierno, representada a la fecha por un único accionista, la Municipalidad Provincial de Arequipa. Esta entidad es titular del 100 % de las acciones con derecho a voto que representan el capital social, y se rige por lo establecido en el Decreto Supremo N.º 157-90 EF y los estatutos de Caja Arequipa.

En tanto no participen otras personas naturales o jurídicas en el capital social de Caja Arequipa, el Concejo Provincial de la Municipalidad de Arequipa (conformado por el alcalde y los regidores) asumirá las funciones de la JGA y ejercerá los derechos de accionista. La JGA celebra sus sesiones en la sede principal para facilitar la asistencia del total de miembros del Concejo y asegurar una participación efectiva. Por último, la Junta Obligatoria Anual debe realizarse necesariamente una vez al año dentro de los tres meses siguientes a la terminación del ejercicio económico anual, acorde con la Ley N.º 26887, Ley General de Sociedades.

## Directorio

En lo que respecta a la designación de los miembros del Directorio, el Decreto Supremo N.º 157-90-EF, que norma el funcionamiento en el país de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), Ley de Cajas Municipales, establece el número mínimo y máximo de directores, y la forma en la cual estos son designados, nominados y revocados. Es decir, el Directorio tiene una forma especial de ser designado.

El procedimiento y requisitos para la designación y nominación de los miembros del Directorio de las CMAC se encuentra regulado en el Reglamento para la Elección de los Representantes al Directorio de las CMAC. Asimismo, en la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley General), se establecen los requisitos de idoneidad técnica y moral que deben cumplir los miembros del Directorio de las entidades del sistema financiero, entre otros.



Nuestro Directorio participó de la ceremonia de premiación del premio Hackathon CLAB 2023 obtenido por Caja Arequipa.

Es importante precisar que no son los accionistas en la Junta General de Accionistas quienes eligen a los miembros del Directorio, sino las entidades designantes establecidas en la Ley de Cajas Municipales. Así, nuestro Directorio está compuesto por 7 directores, de los cuales dos (2) son designados por la mayoría del Concejo Municipal, uno (1) por la minoría de dicho Concejo Municipal, uno (1) por COFIDE, uno (1) por la Cámara de Comercio de Arequipa, uno (1) por el clero y uno (1) por los pequeños comerciantes y productores del ámbito territorial en el cual opera Caja Arequipa.

Una vez designados los directores por cada una de las entidades establecidas en la Ley de Cajas Municipales, el Concejo Municipal procederá a nominar a cada director, siempre y cuando cumplan con los requisitos de idoneidad técnica y moral que los califiquen para desempeñar el cargo de manera adecuada; no se encuentren incursos en los impedimentos previstos en el artículo 81 de la Ley General y en el Reglamento; el Informe de Auditoría Interna resulte favorable, y la SBS no haya emitido un pronunciamiento desfavorable luego de transcurridos quince (15) días hábiles contados desde la recepción del mismo.

En lo que respecta a los Comités del Directorio, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado mediante Resolución SBS N.º 272-2017 y sus modificatorias, dispone que es obligatorio contar con un Comité de Auditoría, un Comité de Riesgos y un Comité de Remuneraciones. Adicionalmente, Caja Arequipa cuenta también con un Comité de Buen Gobierno Corporativo. Los miembros de los comités, así como el presidente de cada uno de los mismos, son designados por el Directorio. (GRI 2-10)



A continuación, presentamos los miembros de nuestro:

## Directorio en ejercicio para el periodo 2023

Nombre	Cargo en el Directorio	Áreas de especialización	Experiencia (años)	Fecha en el cargo
<b>María Pia Palacios Mc Bride</b>	Presidente del Directorio, presidente del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller en economía</li> <li>Maestría de dirección de empresas</li> <li>Programa de Gobierno Corporativo</li> <li>Microfinanzas y sector financiero</li> <li>Asesoría alta gerencia</li> </ul>	30	Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa. Desde el 20 de noviembre de 2020 a la fecha.
<b>César Arriaga Pacheco</b>	Vicepresidente del Directorio, presidente del Comité de Buen Gobierno Corporativo y miembro del Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de empresas</li> <li>Responsabilidad social</li> <li>Gobierno corporativo</li> <li>Dirección</li> <li>Microfinanzas y sector financiero</li> </ul>	30	Representante del clero. Desde el 27 de octubre de 2008 a la fecha.
<b>Félix Cruz Suni</b>	Director, presidente del Comité de Remuneraciones y miembro del Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> <li>Magister en administración de negocios</li> <li>Economista</li> <li>Microfinanzas</li> </ul>	30	Representante de los pequeños comerciantes o productores. Desde el 12 de agosto de 2016 a la fecha.
<b>Rafael Llosa Barrios</b>	Director, presidente del Comité de Riesgos y miembro del Comité de Remuneraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abogado legal</li> <li>Habilidades directivas</li> <li>Microfinanzas y sector financiero</li> </ul>	30	Representante de COFIDE. Desde el 28 de octubre de 2020 a la fecha.

Nombre	Cargo en el Directorio	Áreas de especialización	Experiencia (años)	Fecha en el cargo
<b>Guillermo Benítez Carpio</b>	Director, miembro del Comité de Riesgos y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Magister en administración de finanzas</li> <li>Licenciado en administración de empresas</li> <li>Microfinanzas</li> </ul>	25	Representante de los regidores de la minoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 25 de octubre de 2023 a la fecha
<b>José Díaz Alemán</b>	Director, miembro del Comité de Riesgos y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero industrial</li> <li>MBA</li> <li>Microfinanzas</li> </ul>	25	Representante de los regidores de la mayoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 4 de enero de 2024 a la fecha.
<b>Gustavo Velásquez Morveli</b>	Director, miembro del Comité de Auditoría y miembro del Comité de Buen Gobierno Corporativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ingeniero industrial</li> <li>MBA</li> <li>Microfinanzas</li> </ul>	25	Representante de los regidores de la mayoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 27 de enero de 2024 a la fecha.

## Funciones del Directorio

El Directorio tiene como principal misión el impulso del gobierno de Caja Arequipa, cumpliendo un rol preponderante, pues es quien define las políticas y las estrategias, y vela por el interés social. El Directorio aprobará y propiciará la implementación de principios que contemplen una adecuada conducta de mercado en su interacción con sus usuarios y clientes.

Una gobernanza adecuada y el cumplimiento de las buenas prácticas ayudan a la creación de valor en Caja Arequipa y, en ello, el Directorio cumple un papel estratégico. El Reglamento del

Directorio establece las normas y lineamientos aplicables a las competencias, las atribuciones, el funcionamiento y la organización del Directorio, así como su relación con los Comités del Directorio.

Los resultados y las acciones de nuestro triple desempeño son informados al Comité de Gerencia y al Comité de Buen Gobierno Corporativo, lo que permite un seguimiento continuo al plan de sostenibilidad y de los indicadores sociales y ambientales. (GRI 2-12) (GRI 2-13)

## Evaluación del desempeño del Directorio de Caja Arequipa

Realizamos la evaluación del desempeño del Directorio de manera anual, aplicando una autoevaluación del desempeño del Directorio como cuerpo colegiado, de sus miembros individualmente considerados y de sus comités. En algunos casos, utilizamos una metodología

interna, y en otros recurrimos a asesores externos, si así se acuerda.

Para la evaluación, consideramos a los directores que tengan un periodo no menor de tres (3) meses de permanencia en el cargo. Los principales aspectos evaluados son:



Los cuestionarios de autoevaluación son entregados a cada uno de los directores en el mes de diciembre. Una vez completados son devueltos a la secretaria del Comité de Buen Gobierno Corporativo.

Con los resultados de dicha evaluación, establecemos un plan de acción con las oportunidades de mejora a implementar, incluyendo plazos y responsables. Este plan de acción debe ser aprobado por el Directorio y el seguimiento a la implementación de dichas oportunidades de mejora, producto de la evaluación, es realizado por el Comité de Buen Gobierno Corporativo. (GRI 2-18)

## Conflictos de interés

El seguimiento y el control de los conflictos de intereses serán responsabilidad del presidente del Directorio en caso de directores, y para los colaboradores, se debe considerar la dependencia del colaborador involucrado. (GRI 2-15)

En caso del Directorio, el conflicto deberá ser puesto en conocimiento del pleno, el cual resolverá lo correspondiente sin la presencia del miembro que enfrente el conflicto. Si se concluye que alguno de los miembros del Directorio tiene un conflicto de interés, el presidente del Directorio deberá informar a la entidad que designa y solicitará la designación de un nuevo miembro que no tengo conflicto de intereses, debiendo velar por la observancia de los plazos de designación señalados en la normativa correspondiente.

En el caso de colaboradores, una vez que la instancia correspondiente tome conocimiento del conflicto de interés en el que estaría involucrado algún colaborador, analizará el problema, sus causas y potenciales consecuencias. Se solicitará al colaborador la exposición de su punto de vista, a fin de encontrar una solución. En caso se concluya que el colaborador presenta un conflicto de intereses, se procederá a separarlo del proceso o actividad relacionada y se solicitará la designación de un nuevo colaborador para que realice dichas actividades.



## 2.2. Gobernanza para la sostenibilidad

En Caja Arequipa, contamos con diferentes comités, los cuales tienen funciones delegadas por el Directorio. Para la delegación, la gestión y la supervisión de los impactos económicos, ambientales y sociales, hemos conformado diversos comités que garantizan que la empresa alcance sus objetivos estratégicos siendo éticos, transparentes y sostenibles.

La delegación en la gestión de impactos ambientales y sociales, así como la aprobación de los temas materiales y memoria integrada de sostenibilidad, entre otras funciones claves, recae sobre nuestra Gerencia Mancomunada y Gerencia de Sostenibilidad. Cabe resaltar que toda la información que se reporta en la memoria ASG es de pleno conocimiento de todos los directores.

Somos una de las cajas municipales pioneras en el Perú que viene integrando la sostenibilidad en su estrategia de negocio. Por ello, en los últimos años hemos trabajado intensamente bajo este enfoque, fortaleciendo la estrategia de sostenibilidad e integrando acciones en los procesos operacionales, administrativos y comerciales. Además, impulsamos capacitaciones en sostenibilidad, el diálogo con los distintos grupos de interés y las buenas prácticas en sostenibilidad para el corporativo.

Los aspectos vinculados a nuestro desempeño económico son atendidos y gestionados por nuestro Comité de Rentabilidad. Todas las acciones antes mencionadas son respaldadas por el Directorio y las gerencias, quienes aprueban las estrategias, los objetivos y las metas. (GRI 2-13) (GRI 2-14) (GRI 2-17) (FN-CB-410a.2)

## Comités de Caja Arequipa

Comité bajo la supervisión del Directorio	
Comité	Objetivo del comité
Comité de Riesgos	Tiene por finalidad promover el cumplimiento de los límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones afectas a riesgos de mercado, crediticio, de tesorería, operativas y otros, así como las demás que sean aprobadas por el Directorio.
Comité de Auditoría	Su objetivo es adoptar las mejores prácticas y políticas para revisar y monitorear el cumplimiento de las actividades con respecto a la normativa vigente de la empresa, así como la adecuada gestión de riesgos y funcionamiento del control interno.
Comité de Buen Gobierno Corporativo	El Comité de Buen Gobierno Corporativo es un órgano del Directorio de Caja Arequipa cuyos objetivos son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la cultura de buen gobierno corporativo en Caja Arequipa.</li> <li>• Velar y supervisar un adecuado cumplimiento de los principios y la aplicación de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo en la organización.</li> </ul>

Comité bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada	
Comité	Objetivo del comité
Comité de Gerencia	Adoptar todos los acuerdos necesarios para asegurar la correcta marcha económica y administrativa de la institución; así como la dirección, la gestión económica y financiera de Caja Arequipa.
Comité de Remuneraciones	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, acorde a la estructura orgánica y factores del entorno.
Comité de Experiencia del Cliente	Identificar las principales mejoras a nivel del servicio interno y externo, evaluando las propuestas y coordinando su efectiva implementación.
Comité de Inversiones y Proyectos	Evaluar y aprobar la ejecución, así como el monitoreo de los proyectos estratégicos u otros proyectos con objetivos y alcances definidos, asegurar la utilización de una metodología con estándares del PMI y alinear dichos proyectos a la estrategia de la institución.
Comité de Riesgo Operacional	Asegurar razonablemente que la gestión del riesgo operacional en Caja Arequipa sea consistente con las políticas y apetito por riesgos, considerando las estrategias e implementación de la adecuada gestión de riesgo operacional.
Comité de Riesgo de Crédito	Asegurar una adecuada gestión de riesgo de crédito a través de la aplicación de medidas correctivas que mitiguen los riesgos. identificados en función a los niveles de apetito y tolerancia de-finidos por el Directorio.

Comité bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada	
Comité	Objetivo del comité
Comité de Protección de Datos Personales	Contribuir, fomentar y respaldar la implementación de medidas para el cumplimiento sostenido y mejora continua de los controles de la Ley de Protección de Datos Personales, su reglamento y directiva vigentes.
Comité de Gestión de Activos y Pasivos*ALCO	Analizar los posibles impactos de hechos externos o de la propia estructura del balance de la entidad sobre el margen –financiero y el valor patrimonial de la empresa debido a los riesgos de mercado y de liquidez, y tomar acuerdos sobre las acciones a seguir para mantener las operaciones en sintonía con el apetito por el riesgo aprobado por el Directorio.
Comité de modelos y Analytics	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, acorde a la estructura orgánica y factores del entorno.
Comité de Rentabilidad	Asegura el cumplimiento de la rentabilidad del negocio, así como expandir buenas prácticas en la gestión de la rentabilidad y encontrar oportunidades de mejora.
Comité de Sostenibilidad	Fortalecer la estrategia de sostenibilidad de la organización e integrarla a los procesos operacionales, administrativos y comerciales. Impulsando el diálogo y conocer las expectativas de los grupos de interés, así como fomentar las buenas prácticas del triple desempeño: financiero, ambiental y social.

## Comité de Sostenibilidad

En mayo del 2023, dimos un paso muy importante para la historia de Caja Arequipa. Entendiendo el contexto y los desafíos que nos plantea la gestión sostenible, creamos nuestro primer Comité de Sostenibilidad, el cual se encuentra adscrito a la Gerencia Mancomunada. El objetivo de esta instancia es fortalecer la estrategia de sostenibilidad de la organización, integrando este enfoque en los procesos operacionales, administrativos y comerciales. Además, impulsamos el diálogo con nuestros grupos de interés, buscando conocer sus necesidades y expectativas. (GRI 2-23)

Caja Arequipa considera al Comité de Sostenibilidad como responsable del asesoramiento y el seguimiento de las acciones de la gestión del departamento de Sostenibilidad. Dentro de sus principales funciones se encuentran:

- Aprobar iniciativas que deban ser ejecutadas en conjunto con otras áreas estratégicas para el logro del objetivo del Comité de Sostenibilidad, respondiendo a su triple desempeño: social, ambiental y económico.
- Supervisar la implementación del plan de acción anual del departamento de Responsabilidad Social Empresarial para mantener informado a los órganos estratégicos.
- Recomendar la adopción de prácticas que pueden impulsar el compromiso social de Caja Arequipa
- Monitorear los reportes de sostenibilidad.
- Informar al Comité de Gerencia sobre el análisis del crecimiento de Caja Arequipa en buenas prácticas y el triple impacto de rentabilidad.
- Informar semestralmente al Comité de Buen Gobierno Corporativo los avances del cumplimiento del plan y los resultados de indicadores sociales y ambientales.
- Motivar y sensibilizar a los colaboradores para incluir la sostenibilidad en sus objetivos como área.
- Difundir los logros e iniciativas ASG.



## Remuneraciones y compensaciones

En la política de remuneraciones otorgamos a todos los trabajadores, incluidos los altos ejecutivos, una remuneración variable por el cumplimiento de metas institucionales, grupales y/o individuales previstas en el Plan Estratégico. Consideramos la evaluación por competencias para determinar esta remuneración. Para la determinación de las remuneraciones de los trabajadores, incluidos los miembros del Directorio, contamos con la participación del Comité de Remuneraciones de Caja Arequipa, quienes se encargan de contratar asesorías especializadas basadas en el Estudio de Bandas Salariales. A partir de ello, establecemos una estructura salarial equitativa y competitiva de acuerdo con el mercado, asegurando la retención de talento y la motivación del personal. (GRI 2-19) (GRI 2-20) (GRI 2-21)



## 2.3. Gestión de ética y anticorrupción

### Ética empresarial

Contamos con un Código de ética acorde a las necesidades de crecimiento y entorno de responsabilidad social empresarial de Caja Arequipa. En él, establecemos los criterios de responsabilidad profesional exigibles a los colaboradores y prohibimos actividades o conductas que puedan afectar la reputación de Caja Arequipa o la confianza en el sistema. Asimismo, contamos con un canal de denuncias éticas, donde alentamos a que nuestros colaboradores puedan comunicar los eventos que atenten contra la ética.

En la misma línea, hemos implementado una reglamentación dentro del Código de ética y Reglamento del Directorio sobre conflictos de interés, así como con políticas y normas internas aplicables a todos los colaboradores y miembros del Directorio. Esto permite gestionar un gobierno corporativo transparente e inclusivo. (GRI 2-15) (FN-CB-510a.1)



### Ética empresarial

Contamos con un Código de ética acorde a las necesidades de crecimiento y entorno de responsabilidad social empresarial de Caja Arequipa. En él, establecemos los criterios de responsabilidad profesional exigibles a los colaboradores y prohibimos actividades o conductas que puedan afectar la reputación de Caja Arequipa o la confianza en el sistema. Asimismo, contamos con un canal de denuncias éticas, donde alentamos a que nuestros colaboradores puedan comunicar los eventos que atenten contra la ética.

En la misma línea, hemos implementado una reglamentación dentro del Código de ética y Reglamento del Directorio sobre conflictos de interés, así como con políticas y normas internas aplicables a todos los colaboradores y miembros del Directorio. Esto permite gestionar un gobierno corporativo transparente e inclusivo. (GRI 2-15) (FN-CB-510a.1)

### Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Como parte de nuestro compromiso con el buen gobierno corporativo y la ética hacia nuestros colaboradores, clientes y demás grupos de interés, aseguramos que nuestro actuar sea transparente y coherente con nuestros valores. Por ello, ofrecemos estos canales para que puedas apoyarnos a hacer de Caja Arequipa una Caja con Sentido. (GRI 2-25) (GRI 2-26)



#### Línea Ética

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



#### Canal Denuncias

Para denunciar actos de corrupción o fraude por parte del personal de Caja Arequipa, utiliza esta sección. Puedes hacerlo identificándote o de forma anónima. Describe detalladamente el incidente, incluyendo lugar, fecha, personas involucradas y adjunta cualquier prueba relevante. Te asignaremos un código para el seguimiento del caso.



#### Libro de Reclamaciones

Si tienes una insatisfacción o disconformidad con algún servicio, operación, producto o incumplimiento de obligaciones contractuales prestadas por nuestra entidad, presenta tu reclamo por este medio.



### Comunicación de inquietudes críticas

Para la comunicación y gestión de las principales preocupaciones críticas de Caja Arequipa, hemos establecido un Comité de Riesgos que reporta directamente al Directorio de la empresa. Del mismo modo, el secretario del comité informará sobre los principales riesgos que enfrenta Caja Arequipa y los resultados de los indicadores establecidos.

Caja Arequipa cuenta con un Plan de Gestión y Comunicación en Crisis que establece los lineamientos para proveer respuesta a eventos que puedan llevar a una crisis de reputación, permitiendo saber qué hacer antes, durante y después de la crisis, con la finalidad de responder ante los grupos de interés. La respuesta de una crisis deberá ser siempre bajo el marco de este plan, el cual establece un marco de ejecución para afrontar problemas que afectan la reputación, tanto en escenarios de crisis específica como sistémica, contando de manera anticipada con estrategias para su aplicación durante periodos de crisis. (GRI 2-16)

### Gestión anticorrupción

Para hacer frente al fraude, el soborno, la corrupción y los conflictos de interés, Caja Arequipa dispone de un plan de medidas basado en nuestra Política Antifraude, que expresa sus objetivos y es de aplicación sin excepción en todas las actividades y operaciones. Este plan se aplica ante cualquier irregularidad o sospecha de irregularidad que involucre a los funciona-

rios, así como a los proveedores, consultores, contratistas y/o cualquier otra parte que tenga una relación laboral o contractual con Caja Arequipa.

Las normas definidas en este documento para la prevención de fraudes, estafas y corrupción consideran estos cuatro elementos:



Asimismo, Caja Arequipa se esfuerza en ofrecer un entorno laboral óptimo, siempre bajo un estricto código ético y de conducta. Por ello, cuenta con canales de denuncia. El objetivo de este canal es detectar conductas contrarias a los principios o a las reglas éticas y de buen gobierno, permitiendo que colaboradores, clientes, proveedores o cualquier persona que tenga contacto con Caja Arequipa puedan comunicar dichas incidencias.

En los periodos declarados, Caja Arequipa no ha presentado casos de corrupción, lo que confirma el compromiso y el debido accionar de nuestra institución en el ejercicio de la responsabilidad social. Esto denota que manejamos políticas claras de integridad, procesos, herramientas y una estructura interna que nos permite prevenir, detectar y sancionar fraudes y actos de corrupción. El porcentaje de operaciones evaluadas en relación con este tema responde al 100 % de la organización. (GRI 3-3) (GRI 205-1)

### Comunicación de las políticas y procedimientos ANTICORRUPCIÓN (GRI 205-2)

Región	Categoría laboral	Número de colaboradores que recibieron la formación	Porcentaje de colaboradores que recibieron la formación
Lima y provincias	Alta gerencia	3	100 %
	Gerentes	16	100 %
	Jefe de división y departamentos	296	100 %
	Administrativos	3,590	100 %
	Operativos	741	100 %
<b>Total</b>		<b>4,646</b>	<b>100 %</b>



### Logros de nuestra gestión en el 2023

En el 2023, en ninguna de las sedes de Caja Arequipa registramos incidentes, denuncias o casos asociados con corrupción en ninguno de nuestros grupos de interés. (GRI 205-3) (FN-CB-510a.1)

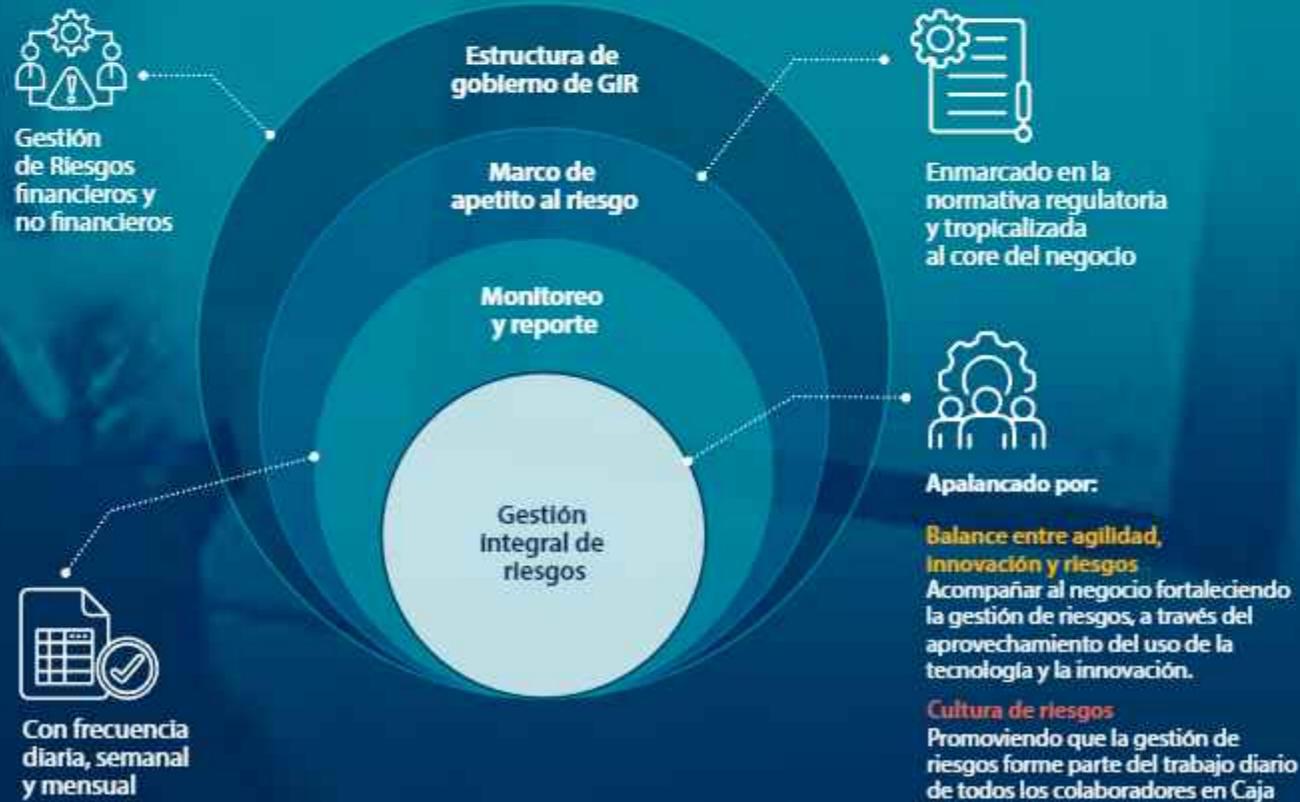
## 2.4. Gestión de riesgos

En Caja Arequipa, la gestión integral del riesgo constituye un factor clave en la entidad, dado el alineamiento de los objetivos estratégicos con los niveles de apetito aprobados por el Directorio. Esta gestión se encuentra en un proceso de mejora continua, tomando en consideración las mejores prácticas de la industria. (FN-CB-550a.1)

El modelo de gestión de riesgos en Caja Arequipa se basa en:

- Estructura de gobierno GIR
- Marco de apetito al riesgo
- Monitoreo y reporte

### Modelo de gestión integral de riesgos



### Estructura unidad de riesgos



El gobierno de la gestión integral de riesgos es liderado por el Directorio, contando con el apoyo de comités especializados, como el Comité de Riesgos, el Comité ALCO, el Comité de Remuneraciones, el Comité de Buen Gobierno Corporativo, el Comité de Auditoría. Adicionalmente, en Caja Arequipa, durante los últimos años hemos implementado comités técnicos que contribuyen a la mejora continua de la gestión de riesgos. Estos comités son: el Comité Modelos y Analytics, el Comité de Riesgo Operacional, el Comité de Riesgo de Crédito y el Comité Táctico de Seguridad de Información y Ciberseguridad.

La Gerencia de Riesgos Corporativo, como unidad especializada y con reporte independiente al Directorio, promueve la descentralización de la gestión de riesgos a través del desarrollo de una cultura de prevención de riesgos. Esta cul-

tura se materializa en el despliegue de un plan efectivo de concientización y sensibilización a nivel gerencial, con la finalidad de implementar una gestión sostenible en el largo plazo, promoviendo el balance entre agilidad, innovación y riesgos.

El marco de apetito al riesgo está compuesto por un esquema de indicadores principales y complementarios que permiten mantener nuestros niveles de exposición acordes con los niveles de apetito definidos por el Directorio. Estos indicadores están asociados al control de la gestión del riesgo de crédito, mercado, liquidez, solvencia y operacional. Los indicadores CORE cuentan con umbrales que definen el nivel de apetito, tolerancia y capacidad, mientras que para los indicadores complementarios se definen límites internos y señales de alerta.

El monitoreo y reporte, como parte de la gestión del riesgo, se inicia con la identificación de los factores de riesgo, la evaluación del impacto y la propuesta de tratamiento. El resultado de este proceso es informado a través de reportes gerenciales, como tableros de control dirigidos a los comités y al Directorio, con el fin de proporcionar información oportuna para la toma de decisiones. También contamos con dashboards de seguimiento a nivel táctico y operativo, con el fin de alertar a las áreas de negocio y apoyo respecto a la gestión de los riesgos y para que puedan tomar acciones de remediación en caso sea necesario. (GRI 3-3) (NO GRI Gestión Integral de Riesgos)



### Logros de nuestra gestión en el 2023

Durante el 2023, obtuvimos la autorización para la renovación del Método Estandarizado Alternativo (ASA) por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). Esta autorización nos permite ser mucho más eficientes en el uso del patrimonio efectivo asignado a la gestión de riesgo operacional. Es importante indicar que la SBS otorga esta autorización luego de un proceso exhaustivo de revisión de la gestión de riesgo operacional, continuidad del negocio y seguridad de la información, en el cual la entidad debe demostrar que cuenta con una adecuada estructura y procedimientos para gestionar estos riesgos de manera efectiva.

### Calificación del riesgo RATING 2023



Asociado a: FitchRatings



	B+	A+
Depósito a Largo Plazo	A+ (pe)	AA-
Bonos Subordinados	A (pe)	A+
CDN	CP 1- (pe)	CP 1-



### Calificación fundamentada en:

- Primer lugar dentro del sistema de cajas municipales, segundo entre las instituciones especializadas en microfinanzas y octavo lugar en saldo de colocaciones entre las instituciones financieras a nivel nacional.
- ROA (Retorno sobre Activos) y ROE (Retorno sobre Patrimonio) superior al sistema de Cajas Municipales.
- Estructura de fondeo diversificada y atomizada, con financiamientos provenientes de instituciones locales e internacionales, así como valores circulantes en el mercado de capitales.
- Colocaciones alineadas al enfoque de negocios, con un 70 % de la cartera representada por mypes, lo que da fortaleza a la cartera.
- Adecuado nivel de solvencia, superior al del sistema de cajas municipales.

### Gestión del riesgo Impacto del Método Estándar Alternativo (ASA) en Caja Arequipa



## Tipos de gestión de riesgos

### Gestión de riesgo de crédito

Caja Arequipa gestiona el riesgo de crédito mediante el seguimiento de varios indicadores específicos, como las cosechas crediticias, matrices de transición e indicadores de calidad de cartera basados en la pérdida esperada. Estos informes se presentan al Comité de Riesgo de Crédito, al Comité de Riesgos y al Directorio. Al cierre de 2023, los indicadores de riesgo de crédito se mantuvieron dentro de los niveles esperados, garantizando un crecimiento sano y sostenible. Se implementaron dashboards para seguir los indicadores de calidad de cartera, utilizados como herramienta de gestión para la red comercial. Se mejoró la gestión del riesgo de crédito fortaleciendo el seguimiento del portafolio, gestionando el riesgo a través de provisiones y correlacionando las tasas de incumplimiento con la realidad de cada región, utilizando también modelos predictivos.

### Gestión de riesgo de mercado y liquidez

La exposición a los riesgos de mercado y liquidez se maneja de forma conservadora, siendo supervisada continuamente mediante indicadores de apetito, límites internos establecidos y señales de alerta. Estos son reportados al Comité de Activos y Pasivos (ALCO), al Comité de Riesgos y al Directorio. En 2023, destacamos la creación y despliegue de informes predictivos relacionados con la gestión de riesgo de liquidez, la elaboración de dashboards de indicadores financieros y la integración de métricas de valor en riesgo (VaR) para inversiones en fondos mutuos e instrumentos de deuda. Además, se implementaron metodologías de curvas de rendimiento para simular escenarios de estrés en el portafolio de renta fija.

### Gestión de riesgos no financieros

En 2023, continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo operacional, la continuidad del negocio y la seguridad de la información, con el objetivo de prepararnos para la renovación de la autorización del Método Estándar Alternativo (ASA) por parte de la SBS. Logramos esta autorización hasta 2025, aprobando los criterios evaluados en las auditorías interna y externa.

### Gestión de riesgo operacional

La gestión del riesgo operacional en Caja Arequipa es una prioridad estratégica, informada continuamente al Comité de Riesgo Operacional, Comité de Riesgos y Directorio mediante tableros de mando que presentan resultados basados en cinco componentes: dirección, identificación, medición, control y monitoreo.

En 2023, se completaron las acciones requeridas por el regulador para la autorización ASA dentro de los plazos establecidos. También se mejoró la gestión de bienes y servicios de terceros y la gestión de riesgos para nuevos productos y cambios importantes, aplicando metodologías ágiles y tradicionales. Un hito importante fue la implementación del software Open Pages para apoyar la gestión del riesgo operacional.

Además, se lograron los objetivos del plan de trabajo institucional, fortaleciendo la cultura de gestión del riesgo operacional y mejorando herramientas clave como la autoevaluación de riesgos y controles, gestión de eventos de pérdida, indicadores clave de riesgos (KRI), planes de acción y sistema de incentivos.

### Gestión de seguridad de la información

Desde 2021, el Departamento de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales (PDP), como segunda línea de defensa, coordina con todas las unidades organizacionales para implementar controles y asegurar su eficiencia y eficacia. En 2023, se realizaron mejoras en la gestión de la seguridad de la información y ciberseguridad, incluyendo:

- Actualización de bases de datos.
- Formación en seguridad para el personal, con entrenamientos sobre posibles ataques de ingeniería social.
- Mejora de los controles de seguridad en nuestros canales, aumentando la confianza digital de nuestros clientes.
- Entrenamiento especializado y certificación para los miembros del Departamento de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, asegurando una gestión adecuada de los riesgos tecnológicos.

## 2.5. Protección de datos personales y ciberseguridad

En Caja Arequipa, gestionamos la privacidad de nuestros clientes a través de la implementación de un sistema de gestión de protección de datos personales, conforme a la Ley N.º 29733 y sus documentos conexos. Adicionalmente, hemos conformado un Comité de Protección de Datos Personales y líneas directrices que aseguran el adecuado tratamiento de los datos personales de nuestros clientes.

Conforme a las políticas de Caja Arequipa, actualizamos anualmente los bancos de datos personales inscritos ante el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, en coordinación con los responsables de cada banco de datos. Para dar cumplimiento a las normativas aplicables, el acceso a los datos personales es restringido y se clasifica como confidencial, especial, de uso interno y público. Además, desde nuestra Alta Dirección existe el compromiso de mejorar continuamente nuestras prácticas sobre la protección y tratamiento de los datos personales.

En 2023, como parte de nuestros objetivos propuestos, cumplimos al 100 % las acciones en torno a la protección de datos personales. Estos avances fueron reportados al Comité de Protección de Datos Personales y al Comité de Riesgos Operacionales. A continuación, presentamos las acciones desarrolladas en línea con lo anteriormente expuesto:

	<b>Ejecución de talleres de actualización de bancos de datos personales</b>
	<b>Monitoreo de consentimiento de colaboradores</b>
	<b>Capacitación y concientización</b>
	<b>Actualización de documentos normativos</b>
	<b>Cierre de recomendaciones de auditorías externas e internas</b>
	<b>Atención de solicitudes ARCO</b>
	<b>Cantidad de informes realizados</b>
	<b>Personal encargado de la gestión de certificado en protección de datos personales.</b>

Finalmente, en torno a las lecciones aprendidas de nuestra gestión de datos personales, hemos mejorado la toma del consentimiento de clientes, migrando de un proceso manual a uno automatizado. Además, con el apoyo del área correspondiente, ahora contamos con un soporte informático para la gestión de derechos ARCO, con reportes y alertas, que se encuentra en su segunda versión. Concluimos con el cifrado los datos de los tarjetahabientes en las bases de datos. (GRI 3-3)



### Logros de nuestra gestión en el 2023

En el 2023, no recibimos reclamaciones por parte de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales. Este hito resalta que en Caja Arequipa mantenemos una adecuada gestión de la seguridad de la información. (GRI 418-T)

### Ciberseguridad

Aplicamos un conjunto de medidas y técnicas para controlar y salvaguardar todos los datos que se manejan dentro de la organización, asegurando que los datos no salgan del sistema establecido por la organización. La ciberseguridad es fundamental para que las empresas puedan llevar a cabo sus operaciones, ya que los datos que manejan son esenciales para su actividad.

Nuestra cultura de ciberseguridad se rige a través de planes estratégicos y operativos que se evalúan mensualmente. Los resultados y el análisis de la información se presentan cada tres meses al Comité Táctico de Seguridad de información y Ciberseguridad (COTASIC), así como al Comité de Riesgos operacionales (CRO). (FN-CB-230a.2) (FN-CB-230a.1)

#### Programa de Ciberseguridad

En Caja Arequipa, contamos con un Programa de Ciberseguridad compuesto por 28 proyectos, aprobado en el 2022 por el Comité de Riesgos y actualizado cada año. Los compromisos asumidos incluyen la mejora continua en la protección de la información y la optimización del software de derechos ARCO.

#### Plan de Ciberseguridad

Realizamos capacitaciones y sensibilizaciones para nuestros colaboradores y clientes a lo largo de todo el año. Estas capacitaciones nos permiten minimizar los riesgos asociados al phishing, ransomware, phaming, vishing y smishing.

### Cumplimiento normativo

Las cajas municipales de ahorro y crédito fueron creadas por el Decreto Ley N.º 23039, norma que regulaba el funcionamiento de las cajas municipales ubicadas fuera del perímetro de Lima y Callao. En mayo de 1990 fue promulgado el Decreto Supremo 157-90-EF, el cual adquirió jerarquía de ley por el Decreto Legislativo 770 en 1993.

En la actualidad, la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, promulgada en diciembre de 1996, dispone en su quinta disposición complementaria que las cajas municipales, como empresas del sistema financiero, sean regidas además por las normas contenidas en sus leyes respectivas.

Las cajas municipales, como empresas financieras, están supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros y el Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre encaje y otras normas obligatorias. Además, de acuerdo con ley, son miembros del Fondo de Seguro de Depósitos. La Ley General permite el crecimiento modular de operaciones de las instituciones financieras; así, la Caja Arequipa es la única institución no bancaria que cumple con los requisitos exigidos para poder operar nuevos productos y servicios, según lo dispone el artículo 290 de la Ley General.

### Transparencia fiscal

El área responsable de la estrategia fiscal es Contabilidad y Tributaria, que cuenta con una jefatura de tributaria, un especialista tributario y un asistente tributario. Las revisiones de los impuestos son mensuales, así como las declaraciones ante la SUNAT. Las declaraciones de impuestos las realizamos de acuerdo con el cronograma emitido por la SUNAT, el cual se rige por el último dígito del RUC. Los riesgos del enfoque fiscal son revisados mensualmente. El área de Riesgos No Financieros revisa mensualmente los gastos extraordinarios, gastos de ejercicios anteriores y multas, que afectan económicamente a Caja Arequipa. (GRI 3-3) (GRI 207-1) (FN-CB-550a.2)

grama emitido por la SUNAT, el cual se rige por el último dígito del RUC. Los riesgos del enfoque fiscal son revisados mensualmente. El área de Riesgos No Financieros revisa mensualmente los gastos extraordinarios, gastos de ejercicios anteriores y multas, que afectan económicamente a Caja Arequipa. (GRI 3-3) (GRI 207-1) (FN-CB-550a.2)

### Cumplimiento de la legislación y las normativas

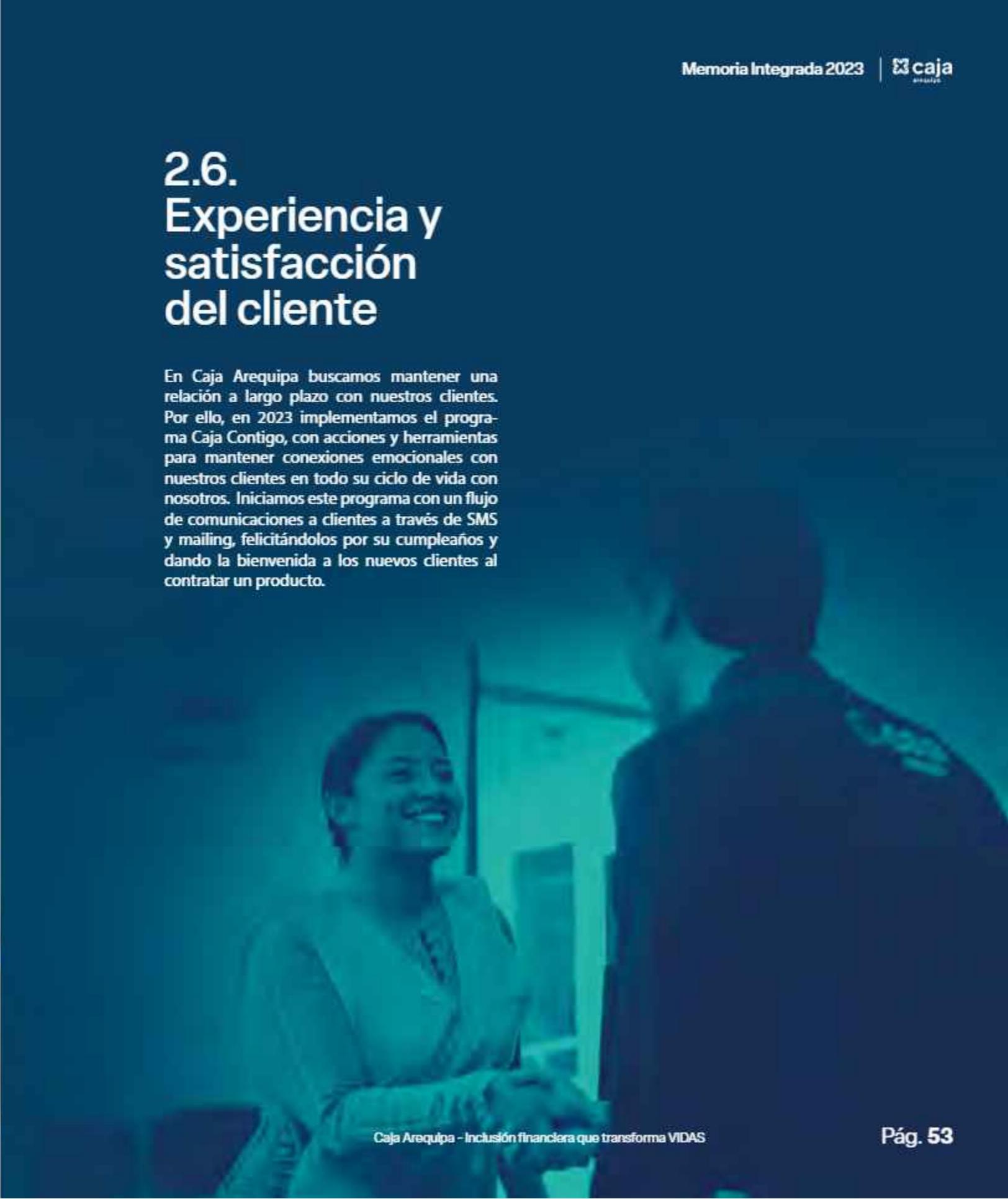
En el periodo 01.01.2022 al 31.12.2023, conforme a la información remitida por el Departamento de Contabilidad, se tiene el siguiente registro: (GRI 2-27)

- 15 multas (incluye el pago por concepto de costos por S/ 36.00)
- Ningún caso derivó en sanciones no monetarias.
- El valor de las multas asciende a S/ 23,933.50.
- Ninguna multa sobrepasa las 2 UIT, por lo que no se consideran incumplimientos significativos.



## 2.6. Experiencia y satisfacción del cliente

En Caja Arequipa buscamos mantener una relación a largo plazo con nuestros clientes. Por ello, en 2023 implementamos el programa Caja Contigo, con acciones y herramientas para mantener conexiones emocionales con nuestros clientes en todo su ciclo de vida con nosotros. Iniciamos este programa con un flujo de comunicaciones a clientes a través de SMS y mailing, felicitándolos por su cumpleaños y dando la bienvenida a los nuevos clientes al contratar un producto.



El 2023, atendimos más de 72,000 consultas de clientes y usuarios a través de canales de consultas no presenciales, registradas en nuestro CRM creado de forma inhouse para Caja Arequipa. La gestión de estas consultas se informa mensualmente a la Gerencia de línea y, en caso de ocurrencias importantes, al Comité de Experiencia del Cliente.

Asimismo, en 2023 se resolvieron 3,985 reclamos registrados formalmente por usuarios, cuyo proceso de gestión se encuentra enmarcado en la normativa externa e interna. Además, en el programa VOC (Voz del Cliente), realizamos más de 90,000 encuestas a nivel nacional (a través de un estudio relacional y transaccional) para identificar y abordar los puntos

de dolor de nuestros clientes. La iniciativa Gestión de Alertas permitió corregir errores y convertir detractores en promotores, impulsando cambios significativos en nuestros productos y servicios.

Alineados con nuestra estrategia de brindar experiencias inolvidables, creamos un nuevo medio de difusión de experiencia del cliente, bajo un programa lúdico e interactivo dirigido a nuestro cliente interno. Este programa nos permitió instaurar un conocimiento de la experiencia del cliente (CX), resultando en colaboradores más contentos y comprometidos con Caja Arequipa, siempre dispuestos a brindar experiencias memorables. (GRI 3-3) (NO GRI Satisfacción del cliente)



### Logros de nuestra gestión en el 2023



- Caja Kal:** En marzo de 2023, lanzamos nuestro programa de refuerzo y difusión de nuestra cultura enfocada en el cliente a nivel nacional para todos nuestros colaboradores. Al concluir el 2023, logramos un hito significativo con más del 92 % de nuestros colaboradores, de un total de 5,351, participando en el programa, y un 51 % con participación activa y constante. Dentro de los 5 niveles del programa, el 9 % de nuestros colaboradores se encuentra en el nivel 3, el 31 % en el nivel 2 y el 60 % en el nivel 1.
- Estudio relacional y transaccional:** Realizamos dos investigaciones importantes que nos proporcionaron valiosos insights sobre las necesidades y las preferencias de nuestros clientes, permitiéndonos mejorar nuestros productos y servicios. En áreas clave, como Créditos para desembolsos, Último préstamo, Caja Móvil, Agente Corresponsal y Ahorros, logramos mantener o incluso mejorar nuestro INS, demostrando nuestro compromiso con la satisfacción del cliente.
- Evaluación del cliente incógnito:** Gracias a la implementación de la evaluación del cliente incógnito, logramos avances significativos en la percepción de limpieza y orden en nuestras agencias. Además, mejoramos el desempeño de atención en el área de Ventanilla y Créditos, logrando un aumento del 1 % en comparación con el 2022, año en el que obtuvimos una calificación del 85 %.

### Encuesta de satisfacción del cliente

Durante el año 2023, realizamos dos investigaciones de gran importancia: el estudio relacional, que se lleva a cabo anualmente, y el estudio transaccional, que se realiza mensualmente a través del programa VOC (Voz del Cliente). A continuación, se detallan los resultados obtenidos y las principales conclusiones:

- Estudio relacional:** En este estudio, se realizaron 9,000 encuestas, distribuidas en cuatro áreas fundamentales: Créditos (4,000), Ahorros (3,000), Canales (1,500) y Seguros (500). El NPS relacional de Caja Arequipa en 2023 alcanzó el 56.3%, lo que representa un incremento del 0.5% en comparación con el 2022, que fue del 55.8%. Esto implica que 7 de cada 10 clientes nos reco-

miendan. Las áreas que más crecieron en comparación con el 2022 fueron Canales, que aumentó su NPS en un 9%, pasando del 53 al 62%; y Seguros, que aumentó su NPS en un 4%, pasando del 59 al 63%. En el caso de Créditos, hubo un aumento del 1%, pasando del 60 al 61%, mientras que Ahorros se mantuvo en el 50%, igual que el año pasado. Este estudio también nos proporcionó resultados por región, perfil de cliente y segmento de cliente, permitiéndonos enfocarnos en los principales puntos de dolor de nuestros clientes, según el tipo de producto que tengan con Caja Arequipa.



- Estudio transaccional:** Este estudio abarcó más de 80,000 encuestas, distribuidas en nuestros principales canales de atención: Operaciones, Créditos, Canales de Servicio, Ahorros, Caja Móvil y Agentes Corresponsales. Además, se tuvo en cuenta cada región y agencia para recoger y analizar información a nivel nacional. Para el área de Operaciones, se obtuvo un NPS del 61 %. En el área de Créditos, se analizaron dos aspectos: desembolso y último préstamo, los cuales obtuvieron un NPS del 72 % y 83 % respectivamente. En el caso de Canales de Servicio, se obtuvo un NPS del 39 %. Los canales que mejoraron su calificación NPS fueron Ahorros, Caja Móvil y Agente Corresponsal, con crecimientos del 4 %, 1 % y 3 % respectivamente, resultando en una calificación del 68 % para Ahorros, 71 % para Caja Móvil y 64 % para Agente Corresponsal.

En relación con nuestro índice de satisfacción (INS), los resultados obtenidos en diversas áreas han sido notables. En el área de Operaciones, hemos logrado mantener un sólido INS del 90 %, igualando el rendimiento del año 2022. En lo que respecta al área de Créditos para desembolsos, hemos

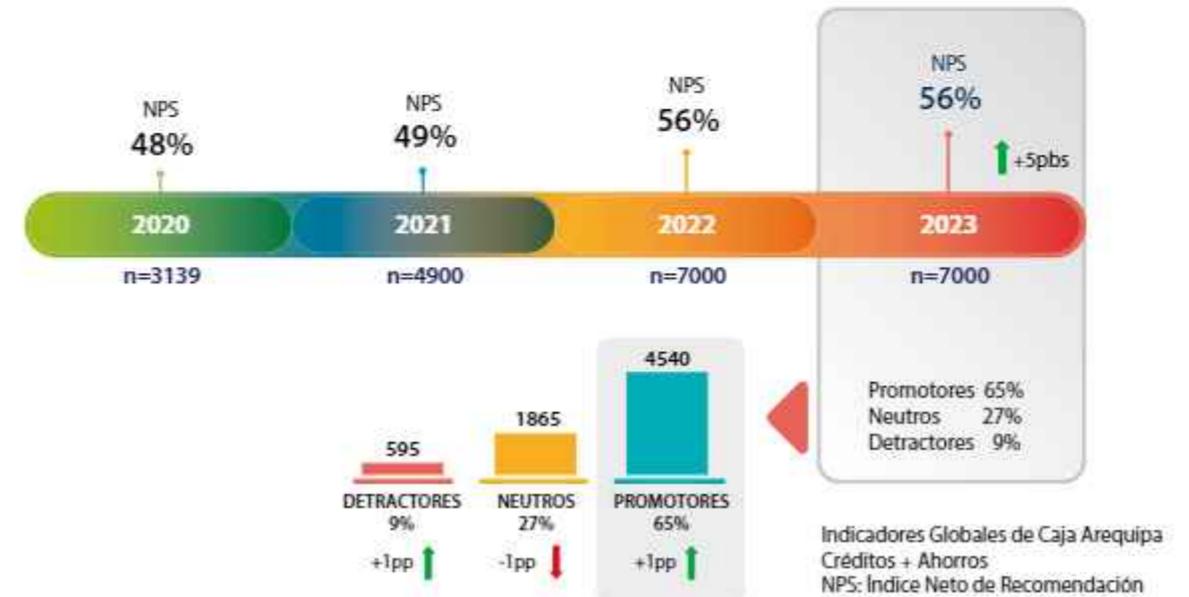
conseguido un 91 %, manteniendo la consistencia con el indicador del año anterior. Para el último préstamo, hemos logrado un aumento significativo, alcanzando un 95 %, lo que representa un incremento de un punto porcentual en comparación con el año pasado. En cuanto a los Canales de Servicio, a pesar de una ligera disminución de un punto porcentual, hemos obtenido un respetable 70 %.

Finalmente, en términos de Caja Móvil, Agente Corresponsal y Ahorros, hemos visto un aumento en cada uno de estos indicadores. Caja Móvil ha alcanzado un 91 %, el Agente Corresponsal un 82 % y los Ahorros un 88 %, todos ellos mostrando un crecimiento de un punto porcentual en comparación con el año pasado. Estos resultados reflejan nuestro compromiso constante con la excelencia y la satisfacción del cliente, y estamos emocionados de compartirlos en nuestra presentación de resultados.

## Conclusiones



## Resultados NPS Relacional Globales "7 de cada 10 clientes nos recomiendan"



## Resultados NPS Relacional Regional



## Gestión de transparencia en las comunicaciones

Alineados con las disposiciones de los entes reguladores en el Perú, tales como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), en Caja Arequipa hemos optado por ser lo más transparentes posibles con nuestros clientes. Esto implica comunicar de manera clara y sin letras pequeñas nuestros tarifarios, tasas de intereses, formatos contractuales, entre otros.

A través de nuestra página web <https://www.cajaarequipa.pe/transparencia/>, nuestros clientes pueden encontrar información financiera sobre los productos y los servicios que ofrecemos. Además, enviamos comunicaciones constantes a través de diversos medios digitales, como correos electrónicos y mensajes de celular, sobre cambios o modificaciones que pudiesen presentarse. Con estas acciones, buscamos generar relaciones cercanas con nuestros clientes y ser lo más transparentes posibles.

Durante el presente periodo, no hemos presentado casos relacionados con incumplimientos en la información, las comunicaciones y el etiquetado de nuestros productos y servicios. (GRI 417-2) (GRI 417-3)





## Nuestro enfoque de sostenibilidad

3

Inclusión  
financiera  
que transforma  
**VIDAS**

### 3.1. Estrategia de sostenibilidad

En Caja Arequipa, reconocemos el impacto que nuestras decisiones tendrán en la sociedad en el futuro. Por ello, nos comprometemos a brindar un servicio centrado en las personas, mientras cuidamos el medioambiente y mejoramos la calidad de vida de las familias a través de una gestión financiera responsable.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se enfoca en 3 áreas claves de desempeño:



Desempeño

#### MEDIOAMBIENTAL

Implementamos acciones que permiten reducir nuestro impacto ambiental y proporcionamos productos financieros que apoyan a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio sostenibles.



Desempeño

#### FINANCIERO

Generamos inclusión y educación financiera en nuestro país, mejorando la calidad de vida de las personas mediante nuestros programas de capacitación y productos inclusivos.



Desempeño

#### SOCIAL

Contribuimos al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad por medio de acciones que dan respuesta a contextos vulnerables de nuestra sociedad. Además, impulsamos la diversidad e inclusión en el acceso al sistema financiero.

#### Voluntario corporativo



Asimismo, de manera transversal consideramos al voluntariado corporativo como una de las acciones prioritarias a ejecutar dentro de la estrategia.

### Marco estratégico en Caja Arequipa

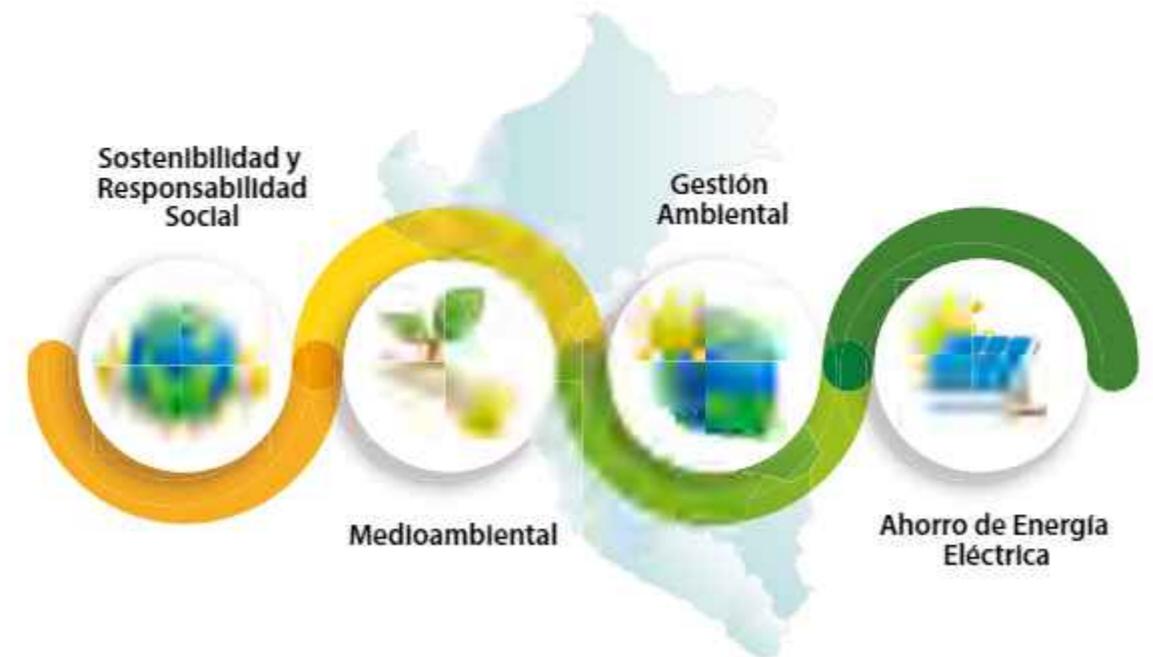
En Caja Arequipa, la sostenibilidad es parte fundamental de nuestra identidad. La gestión sostenible de la empresa se rige bajo nuestras políticas corporativas, las cuales se encuentran divididas en dos grupos: políticas en sostenibilidad y políticas generales. Estas directrices son fundamentales para implementar nuestra estrategia de sostenibilidad a través de programas y proyectos diseñados para mejorar nuestro desempeño económico, social y ambiental, generando beneficios que impactan positivamente a todos nuestros grupos de interés.

En línea con nuestra misión, nos enfocamos en la inclusión financiera mediante programas de educación financiera dirigidos a la población local y migrante. En 2023, expandimos nuestra estrategia orientada al desarrollo sostenible, beneficiando tanto a nuestra organización como a la comunidad y al medioambiente.

Invitamos a todas nuestras partes interesadas a revisar nuestras políticas corporativas, las cuales están disponibles públicamente en: [www.cajaarequipa.pe/responsabilidad-social-y-empresarial/](http://www.cajaarequipa.pe/responsabilidad-social-y-empresarial/). (GRI 2-23) (GRI 2-24)

### Nuestras políticas corporativas

- Políticas en sostenibilidad



### • Políticas generales

- Política de tratamiento de datos personales
- Política antifraude.
- Política de obras por impuestos
- Política de protección de datos personales
- Política de gestión de conducta de mercado
- Política de seguridad y salud en el trabajo
- Manual de prevención y gestión de los riesgos de lavado de activos y de financiamiento del terrorismo
- Manual de gestión integral de riesgos
- Código de ética

## 3.2. Nuestra contribución con los ODS

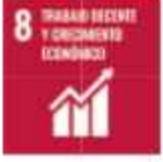
Trabajamos para mejorar la calidad de vida de las personas integrando los criterios ambientales, sociales y de gobierno como parte de nuestra estrategia y cultura. Nuestra estrategia de sostenibilidad se encuentra alineada a la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo así al cumplimiento de 11 de los 17 ODS desde cada acción y desempeño ejecutado por Caja Arequipa.



*“Elaboramos y ejecutamos proyectos sostenibles que buscan generar impactos positivos y duraderos para nuestros grupos de interés y contribuir al cuidado del ambiente”.*



En 2023, a través de diversas acciones, contribuimos activamente al cumplimiento de los siguientes ODS:

ODS	Meta Involucrada	Contribucion de Caja Arequipa
	1.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentamos la resiliencia de quienes se encuentran en situaciones vulnerables.</li> <li>A través de nuestro portafolio de productos, garantizamos el acceso de personas vulnerables a los servicios financieros.</li> </ul>
	4.5 4.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentamos y promovemos las competencias necesarias para el desarrollo profesional, empleo, trabajo decente y emprendimiento.</li> <li>A través de la educación e inclusión –financiera que promovemos, mediante conocimientos prácticos y teóricos, contribuimos al desarrollo sostenible.</li> </ul>
	5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades.</li> <li>Nuestras buenas prácticas laborales fomentan el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.</li> </ul>
	7.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promovemos la concientización del uso eficiente de energía eléctrica en la organización, así como el uso de energías limpias (fotovoltaicas).</li> </ul>
	8.3 8.4 8.8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propiciamos políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación.</li> <li>Fomentamos la formalización y el crecimiento de las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas mediante nuestros productos y servicios.</li> </ul>

ODS	Meta Involucrada	Contribucion de Caja Arequipa
	9.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumentamos el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros incluidos créditos asequibles y su integración en las cadenas de valor y los mercados.</li> </ul>
	10.2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciamos y promovemos la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión, situación económica u otra condición.</li> </ul>
	12.5 12.7	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hemos reducido considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reciclado y reutilización. La medición de nuestra huella de carbono lo evidencia.</li> <li>Promovemos prácticas de adquisición pública sostenibles.</li> </ul>
	13.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promovemos la paz y justicia en todos los niveles e instituciones de Caja Arequipa, a través de canales eficaces y transparentes que rinden cuentas. Somos una institución sólida, comprometida con la descentralización financiera y democratización del crédito.</li> </ul>
	16.6	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accionamos en alianza y sinergia con diferentes agentes de cambio. Contribuimos así al desarrollo sostenible a través de alianzas entre múltiples interesados, movilizandoo e intercambiando conocimientos, especialización, tecnología recursos financieros y otros que conduzcan al logro de los ODS.</li> </ul>
	9.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accionamos en alianza y sinergia con diferentes agentes de cambio. Contribuimos así al desarrollo sostenible a través de alianzas entre múltiples interesados, movilizandoo e intercambiando conocimientos, especialización, tecnología recursos financieros y otros que conduzcan al logro de los ODS.</li> </ul>

### 3.3. Relacionamiento con grupos de interés

En Caja Arequipa, nos comprometemos activamente a mantener una comunicación continua y transparente con nuestros grupos de interés, lo cual constituye un pilar fundamental para el desarrollo de relaciones sólidas que generan valor. Para asegurar una comunicación efectiva, implementamos diversos mecanismos de diálogo que facilitan el intercambio abierto de información y retroalimentación entre Caja Arequipa y todas nuestras partes interesadas. Este enfoque nos permite fortalecer la confianza y colaborar de manera constructiva hacia objetivos compartidos de sostenibilidad y desarrollo inclusivo. A continuación, detallamos los diferentes mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés: (GRI 2-29)

Grupo de Interés	Definición	Mecanismo de diálogo
 <p><b>Directorio</b></p>	Órgano colegiado designado conforme a las disposiciones legales vigentes, ejerce la representación institucional y tiene la responsabilidad de formular y aprobar los lineamientos, políticas generales, así como los estados financieros, incluyendo el estado de ganancias y pérdidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones de Directorio</li> <li>• Reuniones ordinarias</li> </ul>
 <p><b>Accionistas</b></p>	Es el concejo municipal, en caso no participen terceros accionistas u otras CMAC con derecho a voto. Se encargan de difundir la información de manera transparente y homogénea, recurriendo a una variedad de instrumentos y canales de comunicación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín</li> <li>• Mailing</li> <li>• Junta General de Accionistas</li> <li>• Entrevistas a voceros</li> <li>• Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>
 <p><b>Colaboradores</b></p>	Clasificados en la organización como personal administrativo y personal en la agencia, este último con una interacción directa con el cliente. Su papel es de vital importancia para el funcionamiento efectivo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mailing</li> <li>• App Caja360</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Correo institucional</li> <li>• Fondos de pantalla</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Convenios educativos</li> </ul>
 <p><b>Comunidad</b></p>	En Caja Arequipa, estamos comprometidos a mantener una estrecha relación con la comunidad, reconociendo claramente nuestro papel e influencia en la sociedad actual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de voluntariado</li> <li>• Programas de inclusión financiera</li> </ul>
 <p><b>Clientes</b></p>	En Caja Arequipa, nos comprometemos a ofrecer productos y servicios financieros inclusivos a una amplia gama de clientes, tanto personas jurídicas como naturales. Nos enfocamos especialmente en atender a micro y pequeñas empresas, así como emprendimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agencias</li> <li>• Página web</li> <li>• ATM</li> <li>• Banners, afiches y volantes</li> <li>• Videos</li> <li>• Banca por internet</li> <li>• Reporte de sostenibilidad</li> </ul>

## 3.4. Doble materialidad

De manera regular, en Caja Arequipa realizamos un estudio para identificar los temas materiales de nuestra organización. Este análisis nos permite conocer y gestionar nuestros impactos más significativos y nos ayuda a determinar los contenidos de nuestra memoria integrada, asegurando que se aborden los temas de mayor importancia para nuestros grupos de interés. En 2024, actualizamos este análisis para incorporar los elementos necesarios de una doble

materialidad, identificando tanto los impactos de Caja Arequipa sobre la economía, las personas y el medioambiente, como los riesgos y las oportunidades que estas variables tienen sobre la creación de valor del negocio.

Para este ejercicio, utilizamos la metodología de identificación de impactos del Global Reporting Initiative (GRI) y las recomendaciones de la Comisión para el Mercado Financiero, respecto a que la materialidad financiera se guíe por los estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para la industria bancaria. (GRI 3-1) (GRI 3-2)

A continuación, presentamos las etapas que hemos seguido para la identificación de nuestros temas materiales:

### Fase 1

#### Análisis del contexto de la organización

Realizamos un análisis tanto interno como externo para comprender el contexto en el que opera nuestra empresa. En cuanto al análisis externo, realizamos un benchmarking de las empresas líderes en el sector financiero con las que nos relacionamos, revisamos las guías y estándares de sostenibilidad, como GRI, SASB, NIFF y Sustainability Yearbook, así como las tendencias y riesgos del sector a nivel nacional e internacional. En cuanto al análisis interno, revisamos nuestra estrategia de sostenibilidad, así como nuestras políticas y documentos de gestión para entender los temas de sostenibilidad que venimos gestionando.

### Fase 2

#### Identificación de impactos reales y potenciales

Para la identificación de impactos, realizamos un taller de impacto en la cadena de valor con las áreas claves y gerencias de nuestra empresa, donde identificamos los impactos que generamos y los que podríamos causar a través de nuestras operaciones y relaciones comerciales (impactos positivos, negativos, reales y potenciales). Además, incluimos la aplicación de instrumentos, como encuestas y entrevistas con nuestros grupos de interés (Directorio, clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y Gobierno local), a quienes les consultamos los aspectos de mayor impacto de Caja Arequipa, tanto positivos como negativos.

### Fase 3

#### Evaluación y priorización de los temas potencialmente materiales

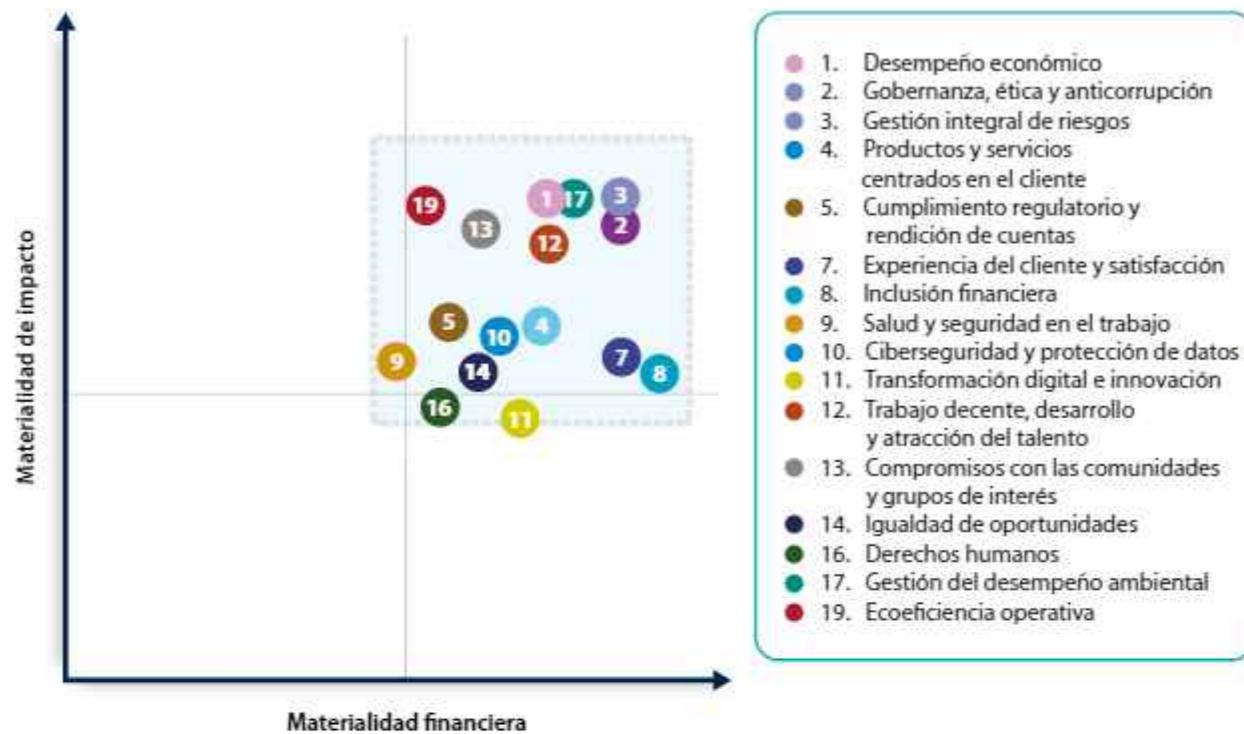
Después de un análisis exhaustivo de las fases anteriores, se establecieron criterios de evaluación para priorizar los impactos más importantes de Caja Arequipa. Para la materialidad financiera, tomamos en cuenta aspectos como el riesgo, la oportunidad, la probabilidad y el impacto financiero en la empresa junto con otros criterios relevantes. Para la materialidad de impacto, tomamos en cuenta aspectos como la escala, el alcance, la probabilidad y la severidad, entre otros.

### Fase 4

#### Validación de los temas materiales

Finalmente, se obtuvo la matriz de doble materialidad y se procedió a la elaboración de la lista de los temas materiales más relevantes y significativos para la organización. Estos temas fueron presentados al área de sostenibilidad y a las gerencias de Caja Arequipa para su validación. Una vez aprobado, los temas materiales fueron alineados con los estándares GRI y SASB, determinando así los indicadores específicos a reportar en la presente Memoria Integrada 2023.

El resultado de las etapas anteriores nos da la siguiente matriz de doble materialidad: (GRI 3-2)



Se identificaron dieciséis temas materiales que son esenciales para la gestión de Caja Arequipa en 2023. Estos temas se agruparon en ambientales, sociales y de gobernanza, a continuación el detalle:

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

Nº	Tema material	Definición
1	Desempeño económico	Resumen de la situación financiera de la empresa, junto con la generación de valor y la distribución económica entre sus stakeholders.
2	Gobernanza, ética y anticorrupción	Políticas orientadas a garantizar la conducta ética, la gestión de riesgos relacionados con la corrupción y las normativas que guían el comportamiento ético de la empresa y sus colaboradores.
3	Gestión integral de riesgos	Comprende la implementación de estrategias y acciones para la gestión de los riesgos ASG en las operaciones de la empresa, así como la identificación de oportunidades de mejora.
4	Cumplimiento regulatorio y rendición de cuentas	Cumplimiento integral de las leyes y las regulaciones en todos los niveles de la empresa, garantizando una gestión transparente y responsable
5	Productos y servicios centrados en el cliente	Desarrollo de una cartera de productos, tales como créditos, ahorros, seguros, entre otros, que buscan cubrir las necesidades de los clientes para que puedan alcanzar sus metas financieras.
6	Experiencia del cliente y satisfacción	Percepción general que tiene el cliente sobre la calidad, conveniencia y satisfacción que obtiene al interactuar con los productos y servicios que ofrece Caja Arequipa, garantizando su satisfacción y fidelidad a largo plazo.
7	Inclusión financiera	Acceso equitativo a servicios financieros básicos, como cuentas bancarias, crédito, seguros y pagos electrónicos, para todos los segmentos de la sociedad, incluyendo aquellas comunidades que se encuentran en zonas geográficas de difícil acceso y poblaciones vulnerables.

Nº	Tema material	Definición
8	Salud y seguridad en el trabajo	Políticas y prácticas implementadas para proteger la salud y seguridad de los empleados en el lugar de trabajo, incluyendo la prevención de accidentes, enfermedades laborales y la promoción de un ambiente de trabajo seguro y saludable.
9	Ciberseguridad y protección de datos	Protección de sistemas informáticos para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información financiera y proteger a los clientes de posibles ataques cibernéticos. Incluye medidas para el tratamiento de los datos personales de los clientes.
10	Trabajo decente, desarrollo y atracción del talento	Como la caja líder del sector microfinanciero peruano, generamos empleos en todo el país, brindando oportunidades para que personas se integren de manera formal a la PEA. Asimismo, creamos una cultura de crecimiento y capacitación, beneficios y buen clima laboral.
11	Compromisos con las comunidades y los grupos de interés	Ejecución de iniciativas, programas y proyectos que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las comunidades con las que se relaciona Caja Arequipa. Incluye iniciativas y voluntariado de educación financiera y ambiental.
12	Igualdad de oportunidades	Acciones que generen la paridad entre mujeres y hombres, entendiendo las brechas que existen en la sociedad. Promoción de un entorno laboral seguro, diverso, equitativo, incluyendo a personas con discapacidad.
13	Derechos humanos	Acciones que generen la paridad entre mujeres y hombres, entendiendo las brechas que existen en la sociedad. Promoción de un entorno laboral seguro, diverso, equitativo, incluyendo a personas con discapacidad.

Nº	Tema material	Definición
14	Gestión del desempeño ambiental	Acciones e iniciativas que contribuyan con la reducción de impactos ambientales en el medioambiente. Incluye acciones de lucha contra el cambio climático y compromisos en la reducción de la huella de carbono.
15	Ecoeficiencia operativa	Iniciativas, acciones y programas para reducir los impactos en agua, energía y residuos, incluyendo la optimización de estos recursos.
16	Transformación digital e innovación	Instauración de procesos que agilizan la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y la oferta de servicios (desarrollo de apps, desembolsos digitales y gestión de atención virtual y quejas y reclamaciones y canales de atención online). Incluye la adopción de tecnologías innovadoras, como inteligencia artificial, blockchain y análisis de datos.



A man in a white chef's coat and a woman in a dark blue shirt with a 'cafe' logo are smiling behind a stainless steel food cart. The cart is filled with various condiment bottles. The background shows a wooden wall and a window with a view of a building.

## Desempeño económico y financiero

4

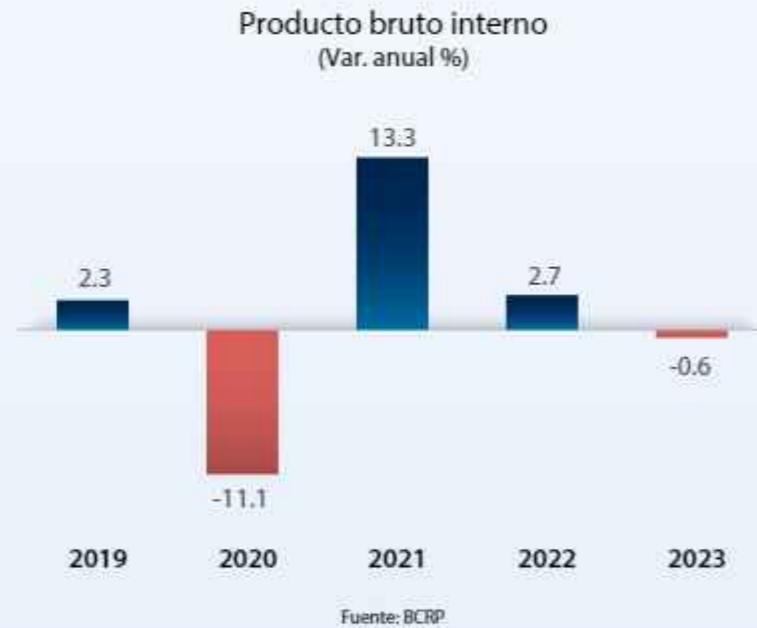
Inclusión  
financiera  
que transforma  
**VIDAS**

## 4.1. Contexto económico

De acuerdo con la actualización del informe Perspectivas de la economía mundial publicado por el Fondo Monetario Internacional en enero de 2024, la economía global se mantuvo con moderado dinamismo en 2023, con un crecimiento estimado del 3.1 %, menor al 3.5 %

registrado en 2022 y por debajo del promedio histórico del 3.8 % entre los años 2000 y 2019. Por otro lado, el Perú sufrió una leve contracción del 0.6 % en 2023, de acuerdo con el reporte de inflación del BCRP, debido a:

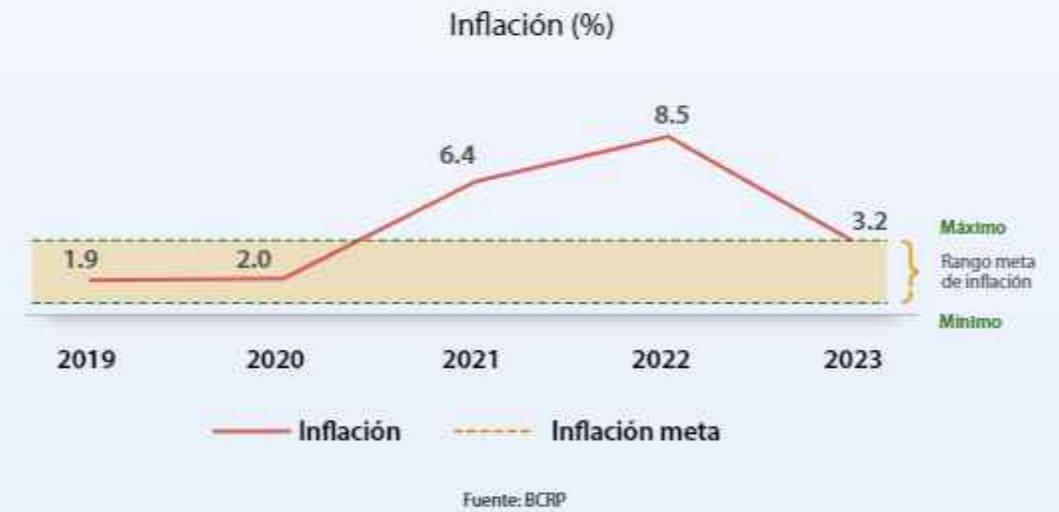
- Diversos choques de oferta que afectaron a la producción nacional, principalmente el efecto del fenómeno de El Niño, que perduró durante gran parte del año, así como los conflictos sociales que ocurrieron durante el primer trimestre del año.
- La reducción de las expectativas empresariales y una caída en la confianza del consumidor.



Además, según el reporte del BCRP, estos resultados muestran:

- Retroceso en el PBI no primario de 1.6 %, donde los sectores más afectados fueron el sector manufactura, con una caída de -8.0 %, y el sector construcción, con una caída igualmente de -8.0 %.
- En el PBI primario se observó un crecimiento de 2.5 %, donde el sector con más crecimiento fue minería metálica con 8.4 %, y el sector más afectado fue la pesca, con una variación de -17.6 %.

Concepto	2022	2023
Demanda Interna sin Inventarios	2.3	-1.7
Consumo Privado	3.6	0.1
Inversión Privada	-0.5	-7.2
Consumo Público	-3.4	3.3
Inversión Pública	7.1	1.4
Exportaciones	5.4	3.7
Importaciones	4.0	-0.9
<b>PBI</b>	<b>2.7</b>	<b>-0.6</b>



La inflación en 2023 retrocedió a 3.24 % frente al valor de 8.50 % registrado el 2022, terminando por encima pero muy cercano al rango meta establecido por el BCRP. Se espera que en 2024 se retorne al rango meta, con una proyección de cierre en 2.3 %, sujeta a cambios externos.



Fuente: BCRP

El BCRP redujo la tasa de referencia a 6.75 % en diciembre del 2023, iniciando el ciclo de recortes de tasa en setiembre con un ritmo de reducción de 0.25 %, en respuesta a la reducción de la inflación y a las expectativas de inflación. Durante 2023, el máximo de la tasa de referencia fue de 7.75 % durante 8 meses.



El tipo de cambio cerró el 2023 en 3.71, representando una apreciación de 2.65 % frente al resultado del 2022 de 3.81. Se espera mantener el tipo de cambio con variaciones mínimas.

## 4.1. Contexto económico

### Cartera total de créditos

En el año 2023, el saldo de colocaciones de Caja Arequipa representó el 24.3 % del total de cajas municipales y el 14.9 % del total de IMF. Se logró un crecimiento de S/ 2,132 millones en los últimos dos años y de S/ 3,395 millones respecto al 2019. Además, alcanzamos un crecimiento de 13.6 % a pesar de un entorno de mercado con conflictos sociales y anomalías climáticas.

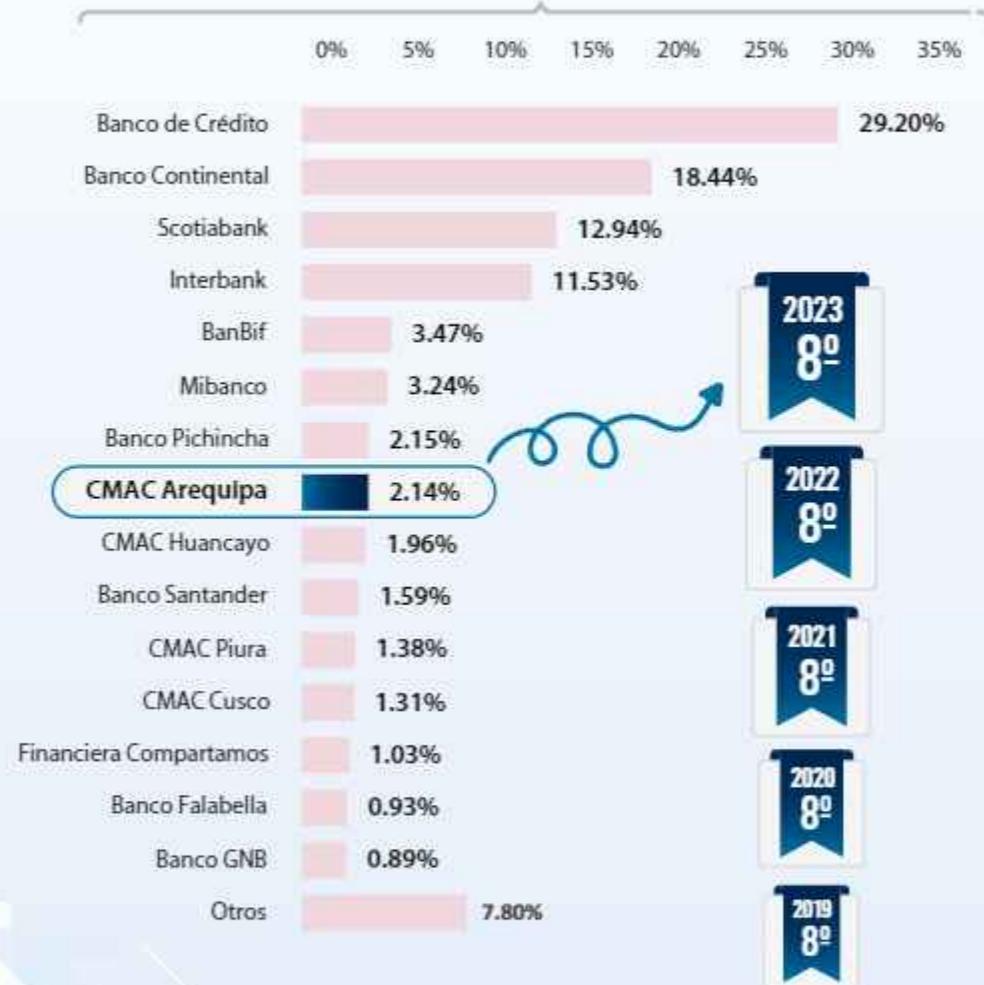
Saldo de colocaciones (Miles de millones de S/)



<sup>1</sup> Para efectos de esta presentación se consideran IMF a las instituciones financieras que cuentan con más del 50 % de su cartera en créditos micro y pequeña empresa

### Ranking de colocaciones totales a diciembre 2023

#### SISTEMA FINANCIERO Colocaciones S/ 405,887 MM



#### IMFs Colocaciones S/ 57,810 MM



### Ranking de colocaciones MYPE a diciembre 2023

#### SISTEMA FINANCIERO Colocaciones S/ 59,589 MM



#### IMFs Colocaciones S/ 43,969 MM



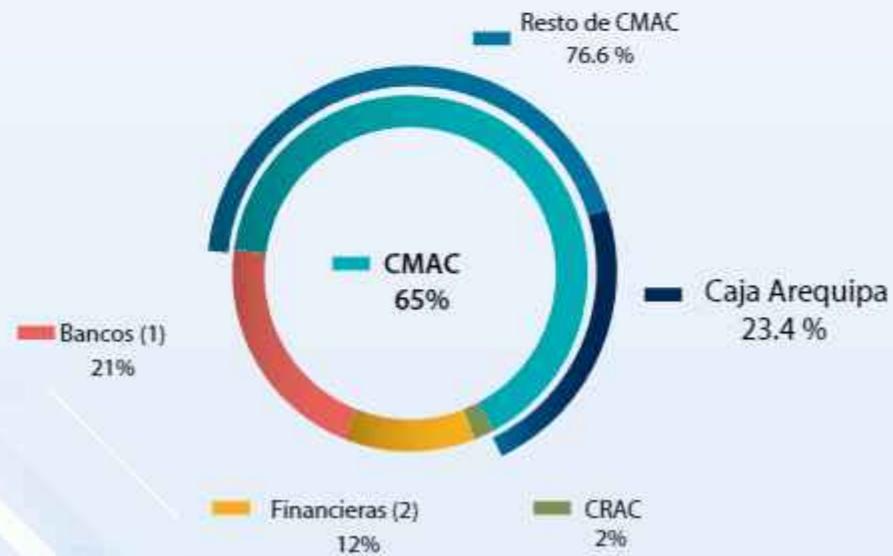
### Caja Arequipa en el Sector Microfinanciero

Tipo IMFs: Participación por colocaciones



Caja Arequipa representa el 24.3 % de las colocaciones de las cajas municipales y el 14.9 % de las IMF.

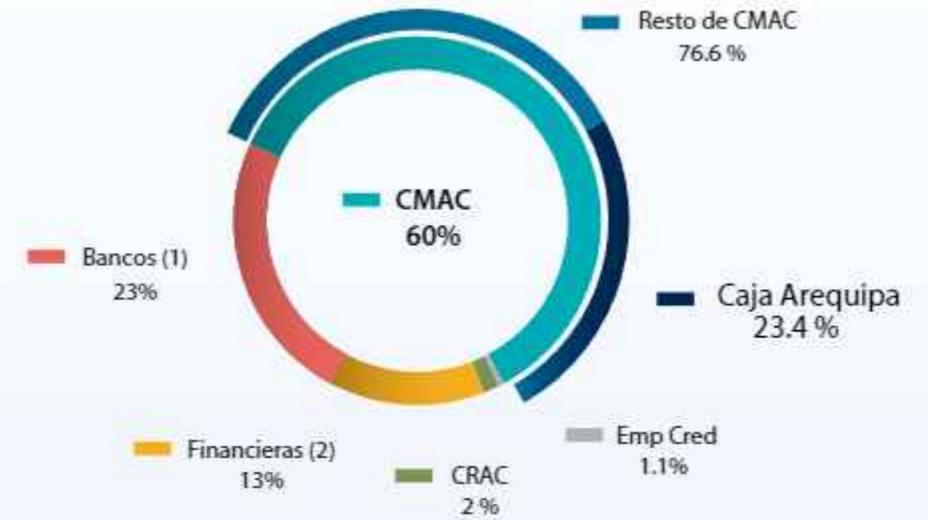
Tipo IMFs: Participación por depósitos



Caja Arequipa representan 23.4 % de los depósitos de las cajas municipales y el 15.2 % de las IMF.

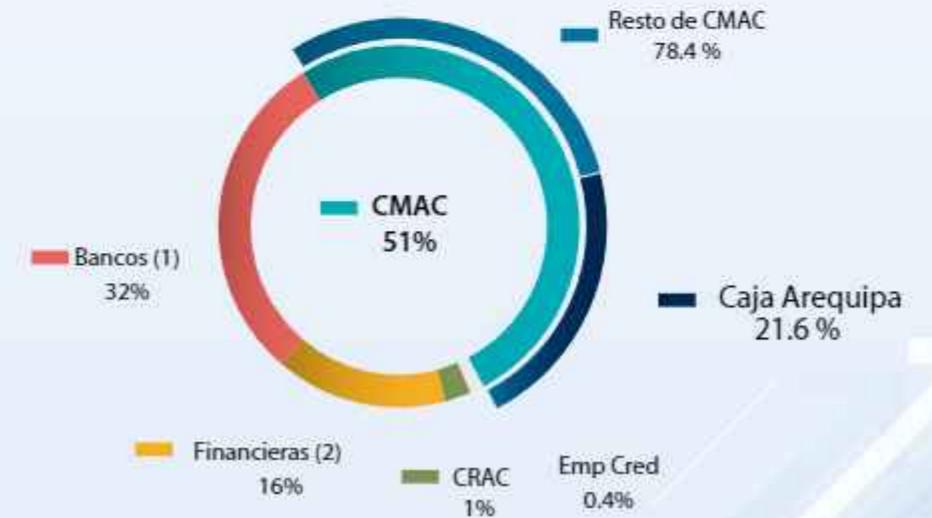
(1) A la fecha solo existe un Banco especializado en microfinanzas.  
 (2) Financieras especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa.

IMFs: Participación por Activos



Caja Arequipa representa el 24.2 % de las colocaciones de las cajas municipales y el 15 % de las IMF.

IMFs: Participación por Patrimonio



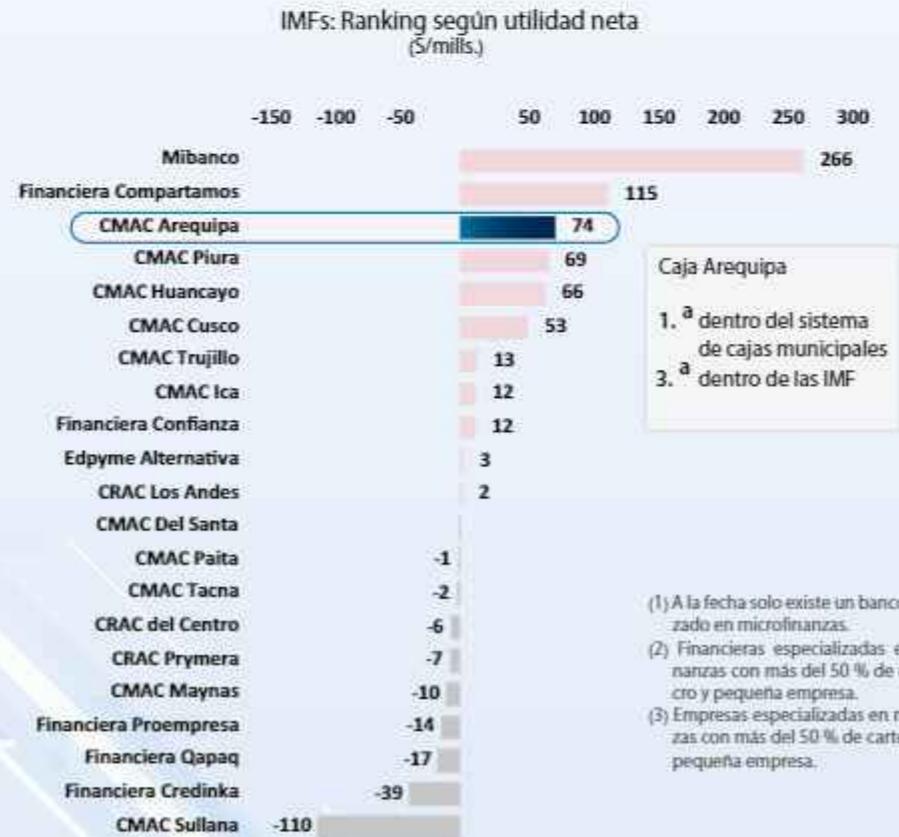
Caja Arequipa representa el 24.2 % de las colocaciones de las cajas municipales y el 15 % de las IMF.

(1) A la fecha solo existe un banco especializado en microfinanzas.  
 (2) Financieras especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa.

### Caja Arequipa en el Sector Microfinanciero



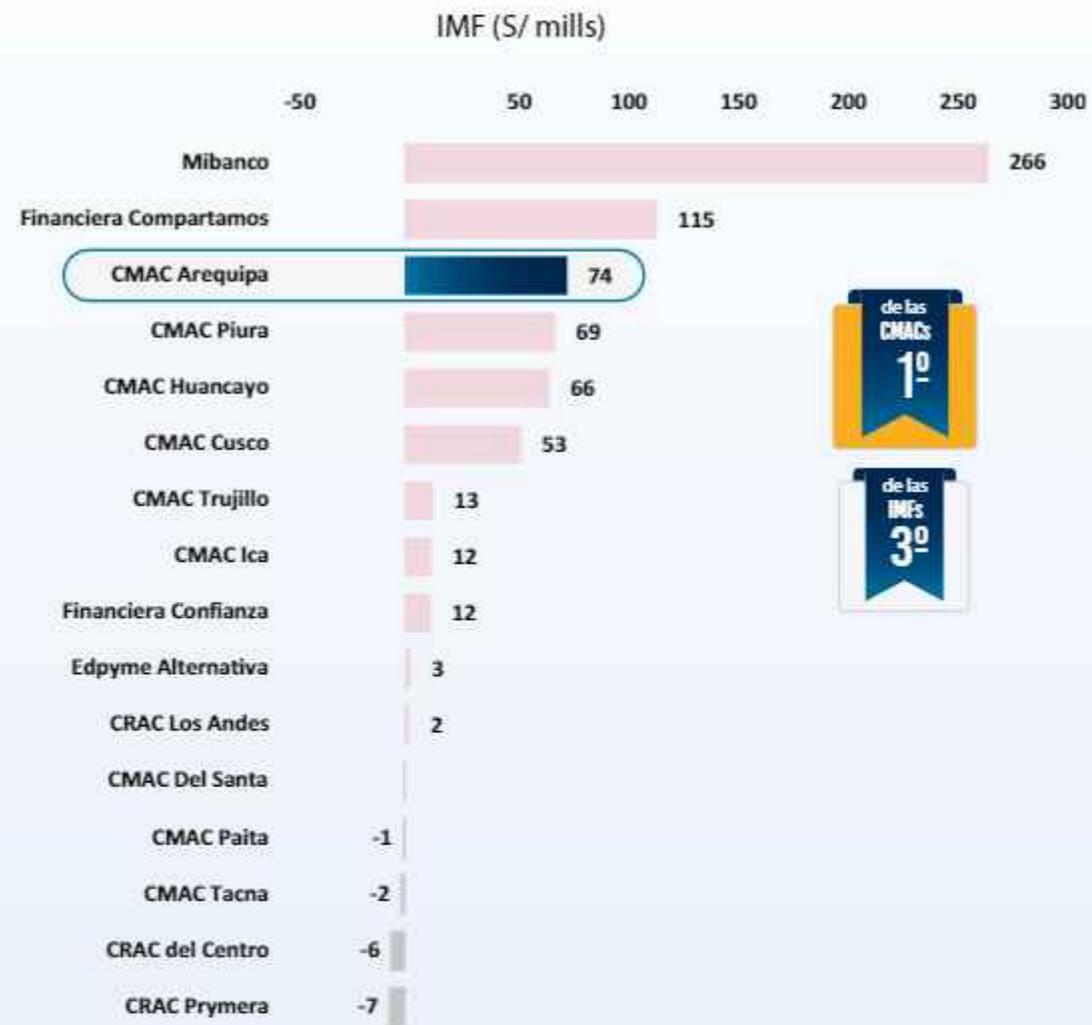
Las utilidades de Caja Arequipa representan 45 % de las utilidades del resto de las CMAC.



(1) A la fecha solo existe un banco especializado en microfinanzas.  
 (2) Financieras especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa.  
 (3) Empresas especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa.

### Ranking de utilidad neta





\* Para efectos de esta presentación se consideran IMF a las instituciones financieras que cuentan con más del 50 % de su cartera en créditos Micro y Pequeña Empresa.

### Gestión de activos

Nuestros activos totales se incrementaron en 12.9 % respecto a 2022, alcanzando S/ 10,086 millones en diciembre del 2023. La cartera bruta de créditos, que representa el 86 % de estos activos, muestra una composición sólida con un 92.5 % de créditos vigentes, un 4.6 % de créditos atrasados y un 2.9 % de créditos refinanciados o reestructurados. Estos resultados reflejan un crecimiento sostenido de los activos totales y una sólida cartera de créditos, con una gran mayoría de créditos vigentes, lo cual es una señal positiva de la salud financiera y la eficiencia en la gestión de activos de Caja Arequipa.



La cartera bruta es el activo más importante al representar el 86 % del total de nuestros activos.

Estructura de Cartera de Colocaciones



La mayor concentración de la cartera de colocaciones corresponde al sector de la micro y pequeña empresa, con un 70 %, el segmento CORE estratégico del negocio y alineado con la misión de inclusión financiera.

La mayor participación de la cartera se mantiene en el CORE objetivo y con un crecimiento constante desde el 2019, La participación de las mujeres en el saldo de la cartera mype es del 51 %.

### Gestión de la Cartera de Clientes

En 2023, el número de clientes de la cartera creció un 13.7 % respecto al año anterior, alcanzando 593,396 clientes, con un crédito promedio de S/ 14,600. La mayoría de estos clientes son microempresas (55.4 %) y pequeñas empresas (20.6 %), que en conjunto representan el 75.9 % del total. Este crecimiento, logrado pese a la contracción económica, subraya el compromiso de la institución con la inclusión financiera y el apoyo a las micro y pequeñas empresas.

Número de clientes de cartera

180,000 clientes más que en el 2019

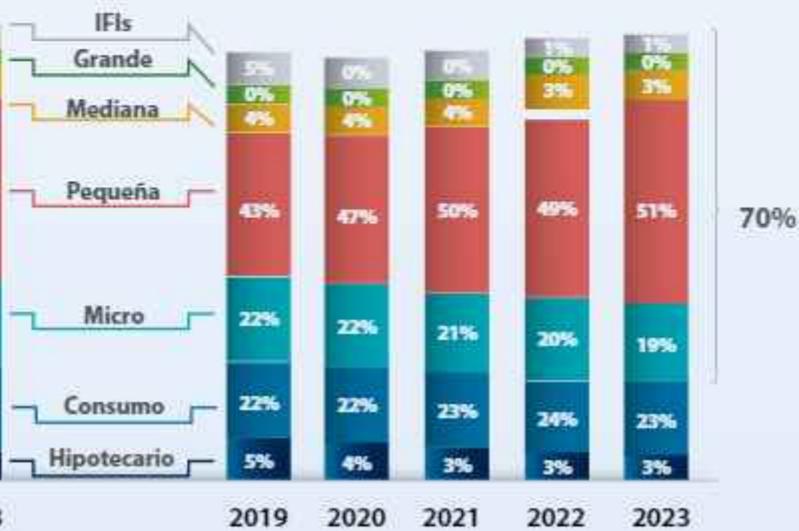


A pesar de la contracción económica, se muestra un aumento de +13.7 % con respecto al año anterior, junto con un crédito promedio de S/ 14,6 M.

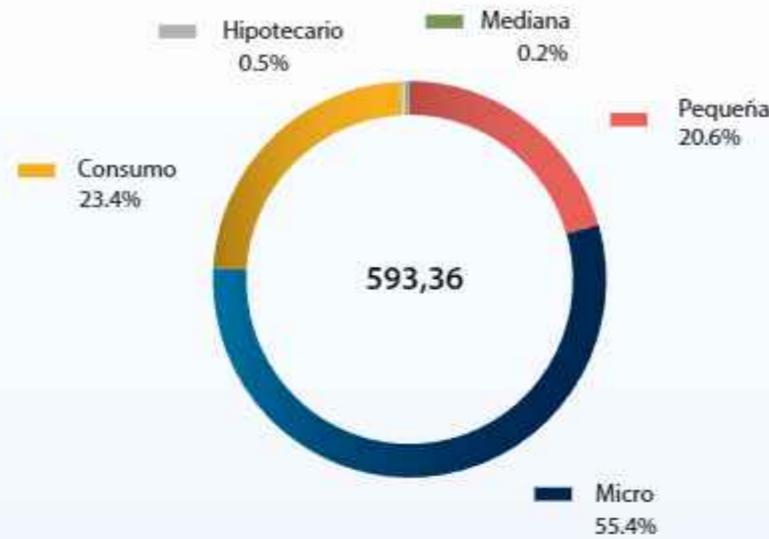
Cartera por tipo (S/ MM)



Estructura de cartera (Participación)



70%



La cartera se concentra principalmente en clientes de micro y pequeña empresa, que en conjunto representan el 75.9 % del total.

### Evolución de la cartera mype (S/MM)



La cartera Mype creció S/ 794 millones, explicando el 13.6 % del crecimiento total de la cartera de créditos.

### Evolución clientes mype



El stock de clientes mype creció en 56,000 clientes durante 2023 respecto al año anterior.

### Gestión de pasivos

En 2023, los pasivos totales crecieron un 14 % respecto al año anterior, alcanzando S/ 9,095 millones, lo que representa un aumento de S/ 2,041 millones desde 2021. Los depósitos constituyen el 78 % de los pasivos totales, consolidándose como el componente más importante. La estructura de los depósitos está compuesta por un 69.9 % en depósitos a plazo fijo (DPF), un 26.0 % en cuentas de ahorro y un 4.1 % en compensación por tiempo de servicios (CTS). Este crecimiento y la distribución de los pasivos subrayan la importancia de los depósitos en la estabilidad financiera de la institución.



Los depósitos son los pasivos más importantes para Caja Arequipa, pues representan el 78 % del total.

Depósitos = obligaciones con el público + depósitos del sistema financiero y Org–otras restricciones

Otros pasivos = adeudos + cuentas por pagar + otros pasivos

## Gestión de pasivos

En 2023, los pasivos totales crecieron un 14 % respecto al año anterior, alcanzando S/ 9,095 millones, lo que representa un aumento de S/ 2,041 millones desde 2021. Los depósitos constituyen el 78 % de los pasivos totales, consolidándose como el componente más importante. La estructura de los depósitos está compuesta por un 69.9 % en depósitos a plazo fijo (DPF), un 26.0 % en cuentas de ahorro y un 4.1 % en compensación por tiempo de servicios (CTS). Este crecimiento y la distribución de los pasivos subrayan la importancia de los depósitos en la estabilidad financiera de la institución.

## Estructura de fondeo



## Depósitos

En 2023, los depósitos totales alcanzaron S/ 7,110 millones, un aumento del 20 % respecto a 2022 y S/ 2,353 millones más que en 2019. La estructura de depósitos se divide en tres categorías: depósitos a plazo fijo (DPF), ahorros y CTS (Compensación por Tiempo de Servicios). Los DPF son el componente más importante, representando el 69.9 % del total en 2023, seguidos por ahorros con 26 % y CTS con 4.1 %. Esta distribución ha evolucionado desde 2019, con un aumento constante en la proporción de DPF, lo que sugiere una preferencia creciente de los clientes por inversiones a plazo fijo y una base de financiamiento más estable para la institución.



Estructura de clientes de depósitos



Los clientes de ahorro representan el 86.8 % del total de los clientes pasivos.



Número de Clientes de Depósitos



Caja Arequipa cerró con más de 1.3 millones de clientes, lo que representa un incremento del 14 % respecto al 2020, con un depósito promedio de S/ 5,300 al cierre del 2023.

### Utilidad

La utilidad neta alcanzó los S/ 74 millones, representando el 58.6 % en comparación con el resto de las CMAC, experimentando una disminución atribuible a factores sociopolíticos y monetarios. A pesar de ello, la entidad mantiene su superioridad frente al resto del sistema de CMAC.

Evolución de la utilidad neta Caja Arequipa (S/ mills.)



Evolución de la utilidad neta CMAC (S/ mills.)



Logros de nuestra gestión en el 2023



- S/ 74 millones de utilidad neta, representando el 58.6 % en comparación con el resto de las CMAC.
- Cerramos el 2023 con más de 8,679 millones de soles en saldo de colocaciones.
- Más de 593,000 clientes en crédito y 1,3 millones clientes en ahorros.
- El stock de clientes mype creció en 56,000 clientes durante 2023 respecto al año anterior.
- Nuestros activos totales se incrementaron en 12.9 % respecto a 2022, alcanzando S/ 10,086 millones en diciembre del 2023.

## 4.3. Indicadores financieros

### Rentabilidad

En 2023, Caja Arequipa mostró sólidos indicadores de rentabilidad, con un ROA (retorno sobre activos) de 0.8 %, superando el promedio de las CMAC y demostrando una gestión efectiva de sus activos. Además, nuestro ROE (retorno sobre patrimonio) fue de 7.7 %, ubicándose también por encima del promedio de IMF y CMAC. Estos resultados evidencian una notable recuperación en la rentabilidad, destacando la capacidad de Caja Arequipa para generar valor.

ROA



ROE



Gtos. operat. / Ingresos totales<sup>(1)</sup>



### Eficiencia

En 2023, Caja Arequipa demostró una notable eficiencia operativa, con un ratio de gastos operativos sobre ingresos totales del 39.9 %, y un ratio de gastos operativos sobre cartera promedio del 7.8 %, ambos más bajos que los promedios de IMF y CMAC. Esto refleja una administración óptima de sus gastos operativos y un crecimiento significativo en sus colocaciones, consolidando a Caja Arequipa como una entidad más eficiente en comparación con sus pares en el sistema microfinanciero.

Gtos. Operat. / Cartera Promedio<sup>(2)</sup>



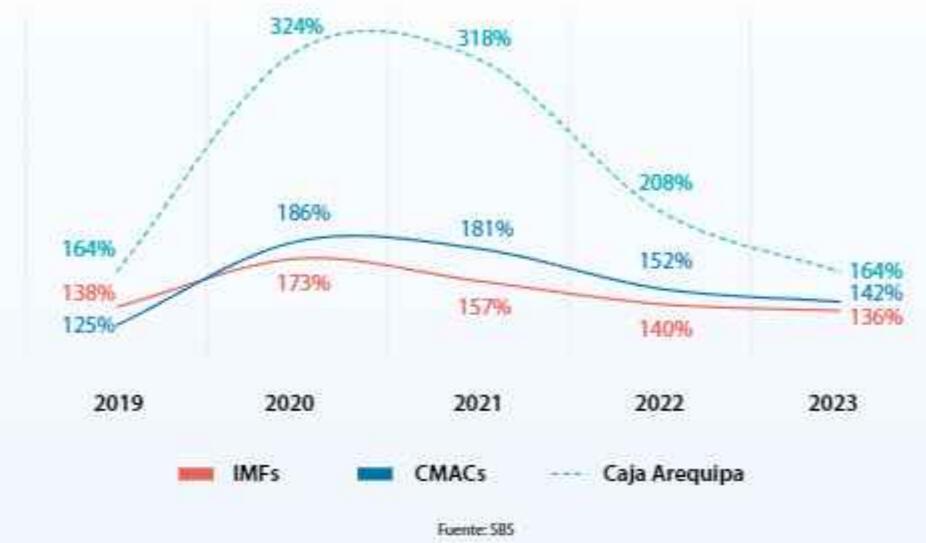
(1) Eficiencia operativa I = gtos. operat. / ingresos totales 12 m  
 (2) Eficiencia operativa II = gtos. operat. / cartera promedio 12 m

## Riesgo crediticio

Aunque los indicadores han aumentado ligeramente para Caja Arequipa, reflejando una tendencia general del mercado, la entidad mantiene niveles de morosidad por debajo del promedio del sector. Esto sugiere una gestión de riesgos relativamente efectiva en un entorno económico desafiante, caracterizado por re-programaciones de deudas y deterioro general de la calidad crediticia.



## Provisiones / Cartera atrasada



## Cartera en Riesgo (2)



## Mora global (3)



## Provisiones / Cartera en alto riesgo



(1) Mora contable (%) = cart. atrasada / cart. total  
 (2) Cartera en riesgo = (cartera atrasada + cartera refinanciada) / cart. total  
 (3) Mora global (%) = (cart. atrasada + cart. ref. + castigos) / cart. total

## Cobertura de provisiones

Las coberturas de provisiones sobre cartera atrasada de Caja Arequipa en 2023 se encuentran por encima de las cajas municipales y las IMF. Mientras que las coberturas de provisiones sobre cartera en riesgo se encuentran por encima de las cajas municipales y a la par de las IMF.

Las IMF han reducido sus provisiones debido al incremento del deterioro de cartera, dado por

la ruptura de la cadena de pagos, el impacto de conflictos sociales en el sur y los efectos climáticos en el norte del país.

La dificultad de algunas entidades para establecer una cobertura adecuada, generar utilidades o contar con suficiente respaldo patrimonial indica el potencial de consolidación en el sector.

Cobertura car= (stock provisiones / cartera alto riesgo)  
 Cobertura cartera atrasada= (stock provisiones / cartera atrasada)

## 4.4. Desempeño económico

El 2023 fue un año favorable para Caja Arequipa. Luego de la pandemia, nuestro objetivo fue que el cliente sintiera que Caja Arequipa estaba con ellos. Logramos cumplir las metas de crecimiento de clientes y fuimos una de las instituciones que más creció en el sector. Nuestro

valor económico generado (VEG) ascendió a S/ 1,549,625.525 evidenciando un crecimiento del 45 % respecto al año anterior. Del mismo modo, nuestro valor económico distribuido fue de S/ 925,771.709, los cuales distribuimos entre pago de planillas, impuestos al Estado peruano, entre otros. Respecto al valor económico retenido (VER) cerramos el 2023 con S/ 62,385.381

Todos nuestros ingresos, así como el desempeño económico de Caja Arequipa, son auditados por una firma especializada en auditoría financiera, quienes dan conformidad a los grupos de interés sobre nuestros estados financieros. (GRI 3-3) (GRI 201-1)

Valor económico generado y distribuido (VEGD)	2023 (en soles)
Valor económico directo generado (VEG)	1,549,625,525
Valor económico Ingresos totales = ventas netas + ingresos procedentes de inversiones financieras y ventas de activos directo generado (VEG)	1,549,625,525
Valor económico distribuido (VED)	925,771,709.2
Costes operacionales = costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos contribuciones + otros gastos operativos	850,929,156.8
Pagos a Gobiernos = impuesto a la renta	31,815,003
Pago a proveedores de capital = pago de dividendos a los accionistas + intereses derivados de todos los tipos de deudas y préstamos	42,850,575.11
Inversiones en la comunidad = donaciones deducibles y no deducibles	176,974.29
Valor económico retenido (VER)= (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	62,385,381

### Logros de nuestra gestión en el 2023



- Logramos un crecimiento en nuestro VEG del 45 % respecto al año anterior.
- En noviembre del 2023, recibimos el reconocimiento EMA (Empresa Más Admirada) por quinto año consecutivo.
- En marzo, la SBS nos otorgó la renovación de la autorización para hacer uso del Método Estándar Alternativo para Riesgo Operacional, sin penalidades, siendo una de las pocas entidades financieras en el Perú que cuenta con dicha autorización al 100 % (sin penalidades).
- En agosto, la empresa clasificadora de riesgo PCR (Pacific Credit Rating) nos otorgó el rating de A- en fortaleza financiera, siendo la primera y única caja municipal en obtener dicha calificación.

A man and a woman are standing in a toy store, looking at a document together. The man is wearing a dark blue polo shirt with a 'caja' logo and a blue lanyard. The woman is wearing a white long-sleeved shirt and a green apron. They are both smiling and appear to be engaged in a conversation. The background is filled with shelves of various toys, including action figures and board games.

## Productos y servicios para una inclusión financiera

5

Inclusión  
financiera  
que transforma  
**VIDAS**

# 5.1. Portafolio de productos

En Caja Arequipa, ofrecemos distintos tipos de servicios y productos divididos en cinco áreas de negocio: (GRI 2-6)



## Créditos de Consumo

### Microconsumo

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

### Personal Directo

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

### Quintuplica tu Sueldo

Los beneficiarios podrán obtener un crédito que llegue a representar cinco veces el importe de su sueldo, siempre y cuando la evaluación crediticia no determine un monto menor. No se cobra gastos adicionales como portes, comisiones, fondos de garantía, comisión flat o gastos administrativos.

### Convenio Descuento por Planilla

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

### Líneas CTS y Plazo Fijo

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

### Crédito Prendario

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

### Crédito Prendario

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

### Crédito Prendario

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

Créditos de vivienda

**Caja Construye**

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

**Crédito Mivivienda**

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

**Crédito Hipotecario Vivienda**

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

**Crédito Techo Propio**

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

**Crédito Vehicular**

Crédito para compra de vehículo de uso particular y empresarial.



Ahorros

**Ahorro rentable**

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

**Ahorro Flexible**

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

**Ahorro Caja Digital**

Sus ahorros más seguros y de libre disponibilidad en nuestra amplia red de canales de atención. Apertura en nuestra red de agencias y en nuestro aplicativo Caja Móvil y página web.

**Ahorro Judicial**

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

**Cuenta Junior**

Cuenta de ahorros creada especialmente para gente joven, con los mejores beneficios. Tener 13 años cumplidos y menos de 18 años a la fecha de apertura.

**Cuenta Sueldo**

Cuenta en la que podrá recibir el pago de su sueldo a una tasa preferencial y con acceso a toda nuestra RED de atención.

**Cuenta CTS**

**Plazo Fijo**

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

**Plazo Fijo Edad de Oro**

Producto para clientes de 30 años a más. Monto mínimo de apertura S/ 30,000. Renta Fija Mensual en base a las necesidades del cliente, realizando abonos periódicos (quincenal, mensual, trimestral) a una cuenta de ahorros.

**Plazo Fijo Creciente**

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

Seguros

Microseguro de Vida

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

Protección de Tarjetas

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

Protección de Tarjetas

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

SOAT

- Seguro de Desgravamen Básico.
- Seguro Desgravamen Devolución
- Seguro Vehicular
- Seguro Oncológico

Vida Mi Familia

Seguro de salud e indemnización por fallecimiento.

Protección de Tarjetas

Cultivos protegidos contra riesgos naturales.

Seguro de Desempleo

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

Seguro Multirriesgo

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

Productos inclusivos

Credioficio

Para clientes con ingresos estables que no se encuentran registrados formalmente; 276,689 personas atendidas al cierre del 2023.

Aguamás

Crédito otorgado a personas naturales que deseen implementar o mejorar sus instalaciones sanitarias, servicio de agua y desagüe; 25,472 personas atendidas al cierre del 2023.

Supérate Mujer:

Crédito dirigido a mujeres emprendedoras con actividad empresarial propia e independiente; 123,424 personas atendidas al cierre del 2023.

Microconsumo

Crédito dirigido a personas naturales con rentas comprendidas dentro de la cuarta y quinta categoría, que perciben ingresos fijos y permanentes, con antigüedad laboral demostrable; 115,024 personas atendidas al cierre del 2023.

Credipuntualito

Crédito dirigido a microempresarios con antigüedad mayor a un año en el desarrollo de actividades de comercio, en búsqueda de propia vivienda o stand; 164,539 personas atendidas al cierre del 2023.

Bienvenido

Financiamiento dirigido a personas naturales con ingresos relativamente estables, pero que no se encuentran registrados formalmente; 29,904 personas atendidas al cierre del 2023.





### CRÉDITO CAPITAL DE TRABAJO

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



### CRÉDITO ACTIVO FIJO

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



### CRÉDITO AGROPECUARIO

- Crédito Agropecuario
- Crédito Supérate Mujer



### CRÉDITO INSTITUCIONES FINANCIERAS

- Instituciones Financieras



### CRÉDITO PARA CONSUMO

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



### CRÉDITO INMOBILIARIO

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



### CRÉDITO VEHICULAR

Principales productos  
ACTIVOS



Ahorro  
RENTABLE



Cuenta  
CTS



Ahorro  
FLEXIBLE



Plazo Fijo  
EDAD ORO



Ahorro  
CAJA DIGITAL



Plazo Fijo  
CRECIENTE



Ahorro  
CUENTA JUNIOR



Plazo Fijo



Ahorro  
CUENTA SUELDO

Principales productos  
PASIVOS

# Productos PASIVOS Logros 2023

Ene-23

**Visitas**  
Capacitaciones a agencias.  
Incentivos para los  
equipos de operaciones  
y negocios



Abr-23

**Apertura Ag. Larco**  
Contratación  
de ejecutivos cuentas  
clave

May - 23



**Campañías**  
Lanzamiento de campañas.  
Radio, prensa digital,  
embajadores de marca

Jun - 23



**Campañías**  
Lanzamiento en fiestas patrias:  
Al país de los vaiveres, le  
hacemos  
frente con certezas.

Jul - 23

**Campañías**  
Tarifario de campañas  
competitivas  
360 días.

Ago - 23

Set - 23



**Campaña Ahorratón**  
Recategorización de  
ejecutivos de pasivos

Oct - 23

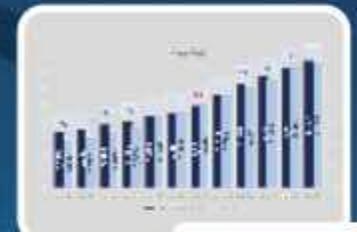
**Reajustes tarifarios**  
Lanzamiento de  
campañas en  
60, 90 y 180 días.

Nov- 23



**Relanzamiento Campaña Ahorratón**  
Plazo de 120 días.  
**Apertura Ag. San Borja  
y remodelación  
de Ag. Umacollo**

Dic- 23



**CUMPLIMIENTO DE META**  
100,1 %  
Meta red.



Microseguro  
de Vida



Seguro  
Vida Mi Familia



Protección  
de Tarjetas



Seguro  
Vehicular



Seguro  
Oncológico



Seguro de  
Desgravamen  
Básico



SOAT



Seguro de  
Desgravamen  
con Devolución



Seguro  
Retira Seguro

Principales SEGUROS

## 5.2. Cadena de valor sostenible

### Gestión de proveedores

Como parte de nuestro compromiso, apoyamos la gestión empresarial de nuestros proveedores, acercándolos a los beneficios de ser una organización socialmente responsable. Enfocamos nuestra atención no solo en el desarrollo económico, sino también en el desarrollo social y ambiental, promoviendo y practicando la triple bottom line en Caja Arequipa.

Nuestra gestión de proveedores es una parte fundamental para la continuidad de nuestro

negocio. Por ello, contratamos diversos productos y servicios con proveedores altamente calificados. Es importante precisar que las empresas que trabajan con nosotros deben cumplir estándares éticos, sociales y ambientales. Es fundamental que los proveedores y los contratistas se alineen a nuestras políticas internas y sistemas de evaluación a fin de garantizar una cadena de suministro sostenible y transparente.

De acuerdo con nuestro sistema de contrataciones, el mayor porcentaje de nuestros proveedores son locales, mientras que un porcentaje reducido corresponde a proveedores extranjeros. Actualmente, contamos con 195 agencias en el país, lo que nos permite tener una base de proveedores en cada zona donde operamos, abarcando categorías de bienes, servicios y suministros.

A continuación, se presentan los principales bienes, servicios y suministros requeridos por nuestra red de proveedores:

Valor económico generado y distribuido (VEGD)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vigilancia privada</li> <li>Mensajería</li> <li>Traslado de valores</li> <li>Limpieza</li> <li>Mantenimientos varios (cajeros, seguridad electrónica, UPS, etc.)</li> <li>Outsourcing de impresión</li> <li>Facilities management</li> <li>Implementación de agencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de agencias</li> <li>Alquiler de inmuebles</li> <li>Tercerización de almacén</li> <li>Telefonía móvil</li> <li>Traslado de bienes</li> <li>Pólizas de seguro</li> <li>Asesorías y consultorías</li> <li>Data center</li> <li>Publicidad en medios</li> <li>Comunicación de datos</li> </ul>
Bienes	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliario</li> <li>Seguridad física y electrónica</li> <li>UPS</li> <li>Generadores eléctricos</li> <li>ATM</li> <li>Valorizadoras</li> <li>Celulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licencias de software</li> <li>Uniformes</li> <li>Equipos informáticos (laptops, iPad, etc.)</li> <li>Artículos publicitarios</li> <li>Seguridad informática</li> </ul>
Suministros	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Útiles de escritorio</li> <li>Tóner</li> <li>Formatería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contómetros</li> <li>Accesorios de cómputo</li> <li>Accesorios de seguridad</li> </ul>

La selección y evaluación de proveedores en Caja Arequipa se realiza de acuerdo con el requerimiento del área usuaria. Se elaboran los términos de referencia correspondientes, incluyendo los criterios sociales y, en caso de que el impacto ambiental sea significativo, también se incluyen estos criterios.

Los procesos de contratación y selección de proveedores que superen el monto de S/ 250,000 se llevan a cabo a través de una plataforma electrónica que gestiona las diferentes etapas del proceso desde la convocatoria, la absolución de consultas, la presentación de propuestas y la licitación electrónica. Esto nos proporciona las siguientes ventajas:



Transparencia en la ejecución del proceso



Generar ahorros a lo largo de toda la cadena de suministro



Mejorar la productividad, reduciendo procesos y tiempo de los participantes



Garantizar las mejores prácticas en el desempeño como comprador y proveedor



Incrementar el valor de la relación comprador proveedor



Incrementar la base de proveedores homologados



Trazabilidad y visibilidad del estatus de los diferentes procesos de selección

Para gestionar eficientemente nuestras adquisiciones, seguimos un proceso riguroso y transparente. Nuestro departamento de adquisiciones establece metas mensuales para medir el ahorro generado en las contrataciones, asegurando el cumplimiento de indicadores específicos.

Mantenemos una base de proveedores donde todos deben estar formalmente constituidos y cumplir con criterios anticorrupción, sin con-

flictos de intereses con nuestro personal ni restricciones en trabajos para el Estado. Esta base se actualiza cada dos años según normativas internas y criterios evaluativos. Asimismo, ofrecemos capacitaciones sobre salud y seguridad a nuestra cadena de valor para mitigar riesgos laborales. En todas nuestras contrataciones, cumplimos estrictamente con la legislación vigente y nuestras políticas internas, garantizando la calidad, plazos de entrega y costos competitivos.

### Evaluación de proveedores

De manera anual, llevamos a cabo la evaluación de todos los proveedores. Este proceso es fundamental para determinar la continuidad de las contrataciones. La evaluación consta de tres tipos de calificación: A, B o C. Los proveedores que obtengan la calificación A son aquellos que cumplieron de manera excelente los estándares exigidos por la empresa. Para aquellos

proveedores que obtienen una calificación B, realizamos una retroalimentación con el fin de incentivarlos a mejorar. Los proveedores que obtienen una calificación C son inactivados debido a su mal servicio.

En 2023, evaluamos a los proveedores contratados durante el periodo anterior, partiendo con

una muestra de 242 proveedores. Obteniendo como resultado a 237 proveedores tipo A, 3 proveedores tipo B y 2 proveedores tipo C. Esto evidencia el alto compromiso que tenemos en Caja Arequipa por el desarrollo de nuestros proveedores.

En 2023, incorporamos 376 proveedores previa revisión y validación, con el fin de contar con diversas alternativas dentro de los procesos de contratación.

En este año 2023, se llevó a cabo el mantenimiento bianual y se depuró la base de provee-

dores, obteniendo los siguientes resultados: Total de proveedores a evaluar: 1,903.

- 195: No se contrataron, se derivaron a la base de proveedores potenciales.
- Proveedores evaluados: 1,708
- 903 proveedores activos
- 89 proveedores activo con observaciones
- 716 proveedores inactivos, como resultado de la evaluación

Distribución de las compras efectuadas en el año 2023 por procedencia del proveedor:

PROCEDENCIA	MONTO TOTAL CONTRATADO	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN	CANTIDAD DE PROVEEDORES CONTRATADOS	CANTIDAD DE OC EMITIDAS
Internacional	S/ 1,563,872.25	0.64 %	19	30
Nacional	S/ 241,156,205.41	99.36 %	791	7,587
<b>Total general</b>	<b>S/ 242,720,077.65</b>	<b>100 %</b>	<b>810</b>	<b>7,617</b>



## 5.2. Inclusión financiera

En Caja Arequipa nos preocupamos de ir más allá de otorgar créditos. Gracias a los analistas de crédito que recorren el territorio del Perú, estamos donde las entidades bancarias no llegan y somos testigos de las brechas de ingreso, género, educación y salud que afectan el día a día de la población. Pensando en ello, desarrollamos créditos inclusivos como Supérate Mujer, que permite acceder a un crédito sin la firma del cónyuge, y Aguamás, que ofrece microcréditos para financiar servicios de agua y saneamiento en los hogares. (GRI 3-3) (NO GRI Inclusión financiera) (FN-CB-240a.4)

**“La inclusión financiera es nuestro ADN: el 76 % de nuestra cartera es pequeña y micro empresa”.**

A continuación, presentamos nuestros productos inclusivos vigentes al cierre del 2023:



La misión de Caja Arequipa es lograr la inclusión financiera sustentable de mypes y personas durante su ciclo de vida, brindando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional.



**13 millones** de soles de saldo vigente del producto Microconsumo, beneficiando a más de **118,592 peruanos** de diferentes departamentos del país al cierre del 2023.

### Microconsumo

Crédito diseñado específicamente para satisfacer necesidades de consumo personal o familiar, proporcionando acceso a financiamiento que les permite mejorar su calidad de vida y cubrir gastos diversos de manera eficiente y accesible.

#### Beneficios

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



**32 millones** de soles de saldo vigente del producto Aguamás, beneficiando a más de **23,832 peruanos** de diferentes departamentos del país al cierre del 2023.

### Crédito Aguamás

Crédito para personas naturales que deseen mejorar su calidad de vida instalando agua potable y/o desagüe, sin necesidad de construir una garantía hipotecaria sobre el inmueble. Con este servicio, facilitamos el acceso a recursos financieros necesarios para promover condiciones sanitarias adecuadas y contribuir al bienestar y la calidad de vida de nuestros clientes.

#### Beneficios

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



## Supérate Mujer

Crédito diseñado específicamente para apoyar y fortalecer la actividad empresarial de las mujeres, ofreciéndoles acceso a financiamiento que les permita expandir sus emprendimientos, mejorar sus operaciones y alcanzar sus metas empresariales.

### Beneficios

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

**92 millones** de soles de saldo vigente del producto Supérate Mujer, beneficiando a más de **87,259 peruanas** de diferentes departamentos del país al cierre del 2023.



## Credipuntualito

Este crédito está dirigido específicamente a microempresarios con una experiencia mínima de un año en actividades comerciales. Está diseñado para apoyarlos en la adquisición de su propia vivienda o estand, facilitando así el crecimiento y la estabilidad de sus negocios.

### Beneficios

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

**78 millones** de soles de saldo vigente del producto Credipuntualito, beneficiando a más de **137,131 clientes** de diferentes departamentos del país al cierre del 2023.



## Credioficios

Crédito dirigido para clientes con ingresos estables que no se encuentran registrados formalmente. A través de Credioficio, facilitamos el acceso al crédito y otros servicios financieros, promoviendo así la inclusión financiera y apoyando el desarrollo económico de individuos que, aunque no estén formalmente registrados, son fundamentales para el crecimiento sostenible de sus actividades económicas.

### Beneficios

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

**121 millones** de soles de saldo vigente del producto Credioficios, beneficiando a más de **217,502 clientes** de diferentes departamentos del país al cierre del 2023.



## Bienvenido

El producto financiero Bienvenido está destinado a personas naturales con ingresos estables, pero que no están formalmente registradas. Este crédito está diseñado para brindar acceso a servicios financieros a aquellos que no tienen un registro formal, permitiéndoles satisfacer sus necesidades financieras de manera efectiva y responsable.

### Beneficios

- Crédito según tu necesidad, el monto del préstamo va acorde a lo que tu negocio necesita.
- No hay cambios en la tasa de interés pactada.
- Paga el crédito de forma flexible de acuerdo con tus ingresos.
- Sin cobros inesperados; el préstamo para pymes de Caja Arequipa no tiene gastos adicionales ni comisiones.

**16 millones** de soles de saldo vigente del producto Bienvenido, beneficiando a más de **26,854 clientes** de diferentes departamentos del país al cierre del 2023.

## Bancarización responsable

En el Perú existen desigualdades que generan una gran variedad de necesidades y distintas realidades. Por ello, es importante brindar productos financieros que respondan a estos requerimientos. En Caja Arequipa estamos en el desarrollo constante de productos para nuestra cartera, permitiendo el mejor acceso al sistema bancario. Nos enfocamos en una estrategia centrada en las personas, ofreciendo productos de ahorro, crédito y seguros diseñados para cubrir las diversas necesidades de nuestros clientes y sus familias.



Creemos que, al facilitar el acceso exitoso de una persona al sistema financiero, no solo mejoramos su negocio, sino que también promovemos un ahorro más eficiente y generamos confianza en su entorno, lo que tiene un impacto multiplicador en su familia y comunidad. Operamos en áreas donde las entidades bancarias tradicionales no llegan y somos conscientes de las brechas existentes en ingresos, género, educación y salud que afectan a la población diariamente.

Al cierre de 2023, logramos bancarizar a 58,815 clientes, representando el 10 % del total de clientes bancarizados en el sistema financiero ese año. La misión de Caja Arequipa es promover la inclusión financiera sostenible de las micro y pequeñas empresas (mypes) y las per-

sonas a lo largo de su ciclo de vida, proporcionando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional.

Creemos que, al facilitar el acceso exitoso de una persona al sistema financiero, no solo mejoramos su negocio, sino que también promovemos un ahorro más eficiente y generamos confianza en su entorno, lo que tiene un impacto multiplicador en su familia y comunidad. Operamos en áreas donde las entidades bancarias tradicionales no llegan y somos conscientes de las brechas existentes en ingresos, género, educación y salud que afectan a la población diariamente.

Al cierre de 2023, logramos bancarizar a 58,815 clientes, representando el 10 % del total de clientes bancarizados en el sistema financiero ese año. La misión de Caja Arequipa es promover la inclusión financiera sostenible de las micro y pequeñas empresas (mypes) y las personas a lo largo de su ciclo de vida, proporcionando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional.

## Indicadores clave

Indicador	2023
Bancarización	58,815

**“Educamos financieramente para que los clientes hagan buen uso de sus recursos y desarrollamos iniciativas de equidad e inclusión para que más personas sean capaces de mejorar sus condiciones de vida. Nuestro objetivo principal es impactar de manera sostenible en las familias de nuestros clientes”.**

## 5.2. Innovación y transformación digital

En Caja Arequipa, buscamos constantemente mejorar la conexión, la experiencia y la calidad de nuestros servicios y productos para que puedan llegar a cualquier parte del país. Apostamos por integrar el desarrollo de nuevas tecnologías desde un punto de vista estratégico, combinando nuestra presencia física con el uso y masificación de los servicios financieros digi-

tales a través de las plataformas digitales, como nuestro sitio web y la app Caja Móvil, capaces de gestionar millones de transacciones al día de manera ágil y eficiente.

Nuestros principales canales digitales son banca por internet y la app Caja Móvil, gestionados a través de nuestra área Caja Lab. Esta área se encarga tanto de la innovación en la App de Caja Arequipa para clientes como para analistas, enfocándonos en mejorar la calidad de la experiencia de nuestros clientes y sumando nuevas cualidades, servicios y herramientas que permiten una atención remota, fácil y segura. (GRI 2-6) (NO GRI Innovación y transformación digital)

### Caja Móvil & banca por internet



Android Apple Huawei Plataformas

**+351K**  
Usuarios digitales

**+90**  
Desarrollos en APP & HB

**Transfiere con QR a Plin, Yape y Bancos**  
Pagos rápidos a través de código QR.

**Plínea y yapea**  
Envía efectivo entre billeteras y bancos.

**Depósito a plazo fijo creciente**  
Abre, abona y retira del DPF creciente.

**Transferencias Inmediatas**  
Pagos rápidos a través de código QR.

**Requerimiento de documentación**  
Requiere la siguiente documentación por HB:  
- Copia contrato.  
- Copia comprobante.

**Transferencia a contacto**  
Transferencias inmediatas al número de teléfono de un contacto.

**CCI crédito**  
Visualizar el código CCI de la cuenta de crédito.

**Doble autenticación**  
Identifica las conexiones con equipo inseguro.

**Token digital para HB**  
Las operaciones por BI también podrán ser validadas con token digital.

**Tipo de cambio**  
Cotización con opciones: "Quiero Cambiar", "Quiero recibir".

# Somos Chamba



En Somos Chamba, ayudamos a los emprendedores a convertir sus sueños en realidad

### Aplicaciones marketplace: Mis Finanzas e Inventario

Desarrollamos aplicaciones para apoyar la digitalización de las MYPES.

### Interconexión de aplicaciones

Nuestros usuarios pueden usar todas nuestras aplicaciones con una misma cuenta.

### Vistas desktop y mobile de las aplicaciones

Nuestros usuarios pueden ingresar y disfrutar de los beneficios de nuestras aplicaciones desde cualquier dispositivo, ya sea de escritorio o móvil.

### Landing page de las aplicaciones

Se realizó con el objetivo de convertir visitantes en usuarios, destacando el valor de nuestras aplicaciones.

### Aplicación Crece con Caja

Desarrollamos y lanzamos una aplicación de cursos virtuales, donde los usuarios obtienen un certificado al finalizar cada curso.

### Mejora de la interfaz y SEO del marketplace

Mejoramos la interfaz y el SEO de nuestro marketplace, facilitando a los usuarios encontrar lo que necesitan rápidamente.

### Código de referidos

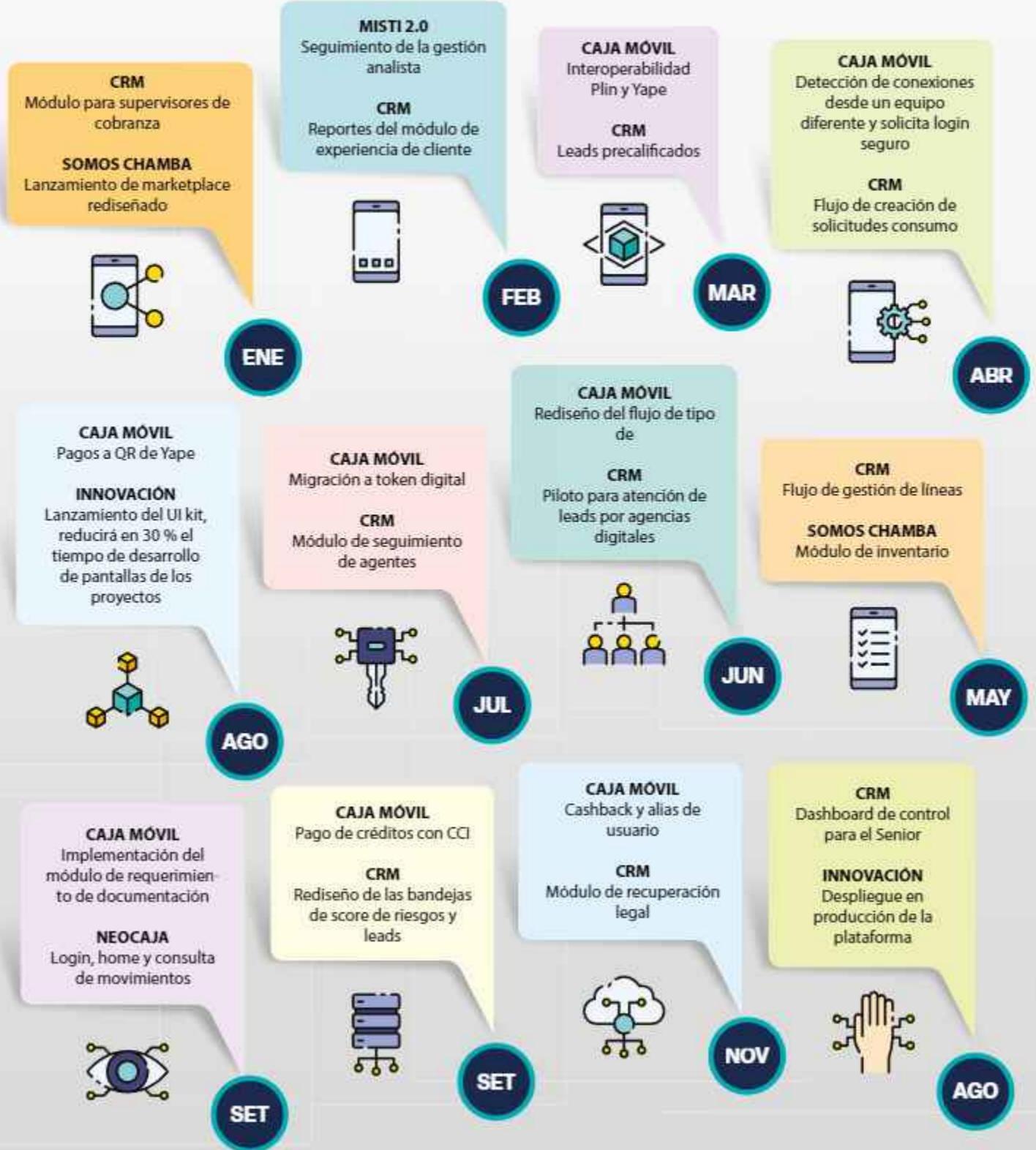
Implementamos códigos de referidos que impulsan la adquisición de usuarios mediante recomendaciones personales.

**+3,000**

Usuarios registrados



Ganadores de la Hackathon de FELABAN



**Nuestra  
fuerza  
laboral**

6

**Inclusión  
financiera  
que transforma  
VIDAS**



# 6.1. Nosotros

En Caja Arequipa apoyamos el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, enfocándonos en construir una cultura que promueva los valores, la historia y la trayectoria que nos caracteriza. Buscamos que nuestra marca empleadora se refleje con orgullo en nuestros uniformes y que represente lo mejor de Caja Arequipa en todo lugar y en todas nuestras acciones e interacciones.

En 2023, nos posicionamos entre las 30 mejores empresas a nivel nacional en la gestión del talento peruano, destacándonos por atraer, retener y crecer junto a nuestro personal. Reafirmamos nuestro compromiso en seguir apostando por nuestra marca empleadora, ya que consideramos que son nuestro mejor activo.

Durante el presente periodo, contamos con 5,351 colaboradores en todo el Perú, trabajando bajo dos esquemas. Para los trabajadores

administrativos, implementamos un esquema de trabajo híbrido, permitiéndoles laborar un día de forma remota. Para otras categorías laborales, la presencialidad es indispensable para ofrecer la mejor experiencia al cliente.

En relación al personal subcontratado, en 2023 tuvimos 1,511 colaboradores tercerizados, de los cuales 433 correspondieron a personal de vigilancia y limpieza, y 1,078 fueron contratados por servicios de recibos por honorarios, apoyándonos en tareas específicas dentro de Caja Arequipa, con la posibilidad de integrarse a la planilla de la empresa en algún momento. (GRI 2-7) (GRI 2-8) (GRI 405-1)

Con respecto a los procesos de negociación colectiva, actualmente no se tienen convenios vigentes. Sin embargo, las condiciones y los términos laborales se fijan de acuerdo con las políticas empresariales y en el marco de las normas laborales. Además, tal como establece nuestro Código de ética, no toleramos la discriminación ni la transgresión de los derechos humanos. En este sentido, durante el presente periodo, no hemos registrado casos de discriminación en ninguna de nuestras oficinas o sucursales. (GRI 2-30) (GRI 406-1) (GRI 407-1)

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

Tipo de contrato	Sexo	Región Andina	Región Arequipa	Región CEO	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II Ica	Región Norte	Región Sur	2023
Fijo	♂	255	744	317	288	342	274	171	185	2,576
	♀	233	597	311	254	368	271	221	159	2,414
Temporal	♂	0	11	12	8	58	31	58	3	181
	♀	0	4	21	7	54	37	55	2	180
<b>Total</b>										<b>5,351</b>

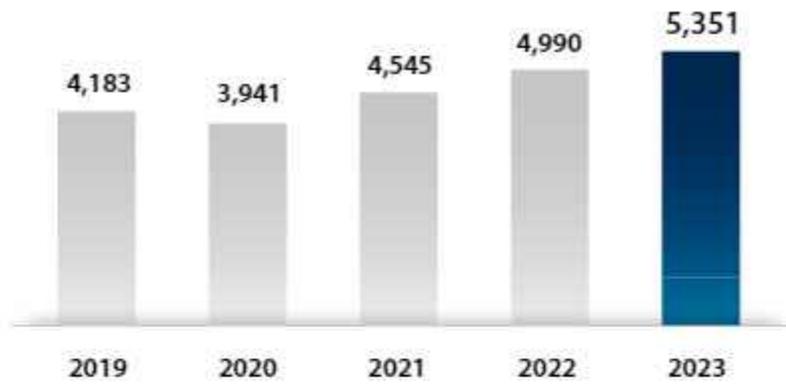
Trabajadores por tipo de jornada y sexo

Tipo de jornada	Sexo	Región Andina	Región Arequipa	Región CEO	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II Ica	Región Norte	Región Sur	2023
Jornada completa	♂	233	601	332	261	422	308	276	161	2,594
	♀	255	755	329	296	400	305	229	188	2,757
<b>Total</b>										<b>5,351</b>

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

		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Alta Gerencia	Hombres	0	1	2
	Mujeres	0	0	0
Gerentes	Hombres	0	7	7
	Mujeres	0	1	2
Jefe de división y departamentos	Hombres	0	148	43
	Mujeres	0	83	16
Administrativos	Hombres	40	271	39
	Mujeres	37	232	22
Operativos	Hombres	693	1,296	47
	Mujeres	1,007	1,308	49
<b>Subtotal</b>		<b>1,777</b>	<b>3,347</b>	<b>227</b>
<b>Total</b>				<b>5,351</b>

Número de colaboradores por año



Al cierre del ejercicio 2023, contábamos con más de **5,351** profesionales a nivel nacional.

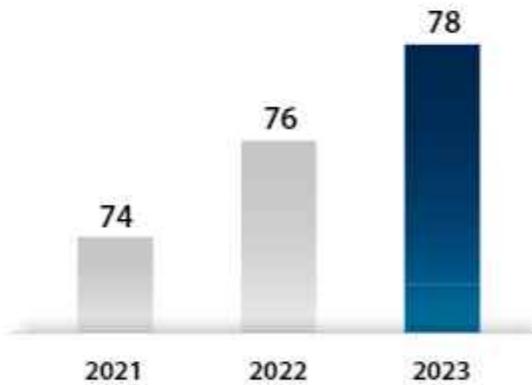
### Clima y cultura laboral

Somos un equipo de más de cinco mil colaboradores a nivel nacional que, bajo nuestro lema de "Personas sirviendo a personas", trabajamos con responsabilidad y compromiso para transformar la vida de miles de peruanos. Nuestra cultura de servicio y agradecimiento es el pilar fundamental que motiva a nuestro equipo a trascender. En Caja Arequipa fomentamos un buen ambiente laboral, permitiendo que nuestros colaboradores crezcan con nosotros y ocupen posiciones de liderazgo dentro de la empresa.

En 2023, realizamos el primer estudio de ADN Caja, el cual nos permitió conocer a profundidad las necesidades y preferencias de nuestros colaboradores y sus familias, para así poder ofrecerles nuevas y mejores experiencias.

A continuación, presentamos nuestros resultados de nuestra encuesta de clima laboral:

Evolución favorable del clima laboral CMAC Arequipa



Los resultados de esta cultura se ven reflejados en el reconocimiento

### Bienestar laboral

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, en Caja Arequipa brindamos todos los beneficios y prestaciones sociales conforme a las normativas legales vigentes, así como otros beneficios voluntarios que ayudan a mejorar la calidad de vida de ellos y sus familias. (GRI 401-2)

A continuación, presentamos los beneficios que otorgamos para todos los trabajadores a tiempo completo:

#### Beneficios laborales acorde a la reglamentación nacional

 Seguro vida ley	 Asistencia sanitaria	 Cobertura por invalidez	 Permiso parental
 AFP	 Aguinaldo por Fiestas Patrias	 Aguinaldo por Navidad	 Pago de CTS
 Escolaridad	 Bono de alimentos	 Patrocinio por estudio	 Plataforma de reconocimientos

#### Beneficios laborales asociados a la salud

 Póliza oncológica para ejecutivos de la empresa	 Seguro obligatorio de accidentes de tránsito	 Seguro de accidentes personales
--	---	--

## 6.1. Gestión de empleo, atracción y retención

Somos uno de los sectores que impulsa y dinamiza el producto bruto interno (PBI) de la economía en el Perú, generando puestos de trabajo formales en los distintos departamentos donde operamos. Por ello, reclutamos, capacitamos y formamos sólidos equipos que actúan como nuestros embajadores con los clientes a lo largo y ancho del país.

Nuestro lema, "Personas sirviendo a personas", ha fortalecido nuestro ADN en los más de 5,000 colaboradores en costa, sierra y selva, quienes, con una genuina vocación de servicio, nos permiten brindar servicios de calidad, con efi-

ciencia y responsabilidad. En marzo del 2023, la Asociación de Buenos Empleadores de Perú (ABE) reconoció estos esfuerzos y nos otorgó la certificación, que evidencia que Caja Arequipa mantiene buenas prácticas laborales con sus colaboradores.

Cabe destacar el esfuerzo desplegado por nuestro equipo de Gestión de Talento, quienes han estado realizando talleres de cultura a nivel nacional con la metodología de Agradecer para Crecer y Trabajar con Sentido en cualquier lugar y posición en la que se encuentren nuestros colaboradores. (GRI 3-3) (GRI 401-1)



### Número y tasa de nuevas contrataciones por región, sexo y edad en 2023 (GRI 401-1)

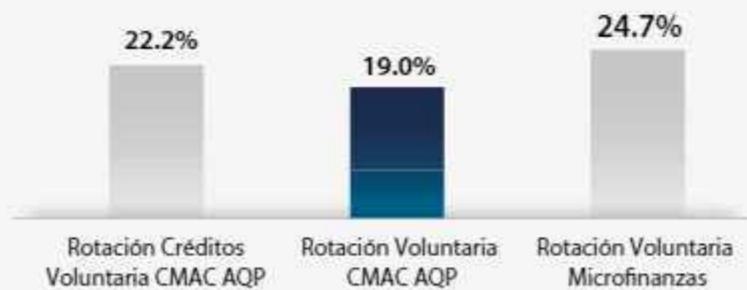
2023	NÚMERO																TASA															
	HOMBRES								MUJERES								HOMBRES						MUJERES									
	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Sur	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Sur	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Sur	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Sur
Menores de 30 años	38	70	94	36	79	50	41	34	44	116	78	58	100	54	61	24	55.07%	54.26%	77.69%	52.17%	64.75%	46.73%	51.90%	91.89%	47.83%	59.79%	48.75%	43.94%	58.48%	39.13%	53.04%	57.14%
Entre 31 y 40 años	22	51	45	27	80	36	34	26	18	35	37	25	47	29	35	22	20.18%	19.62%	28.30%	20.00%	41.88%	26.87%	24.29%	29.21%	15.00%	11.15%	25.17%	20.33%	26.70%	22.48%	36.84%	22.22%
Entre 41 y 50 años	2	10	7	2	12	10	15	2	2	5	5		5	7	7	2	4.44%	6.80%	15.91%	4.26%	14.63%	17.24%	27.78%	6.90%	5.00%	2.69%	23.81%		10.64%	21.88%	38.89%	4.76%
Entre 51 y 60 años		1			4					1			1	1	1			1.69%			16.67%					1.89%			20.00%	16.67%	100.00%	

### Número y tasa de rotación por región, sexo y edad (GRI 401-1)

2023	NÚMERO																TASA																			
	HOMBRES								MUJERES								HOMBRES						MUJERES													
	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Oriente	Sur	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Oriente	Sur	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Oriente	Sur	Andina	Arequipa	Centro Oriente	Imperial	Lima I	Lima II - Ica	Norte	Oriente	Sur
Menores de 30 años	68	106.5	50.5	47.5	99	112	71.5	52	28	76.5	166	89	134.5	152	148	96.5	55.5	43	33.68	39.22	93.83	37.68	38.89	38.71	37.62		82.93	25.69	31.4	55.12	30.11	43.72	42.21	20.14	5.48	42.62
Entre 31 y 40 años	172	404.5	150	214.5	280.5	195.5	215.5	98.5	134	179.5	491.5	142	198.5	261.5	206.5	155	87	147	26.32	21.19	56.59	17.42	29.84	26.05	26.57	1.6	24.58	15.83	18.13	32.99	24.24	22.22	15.71	35.58		21.32
Entre 41 y 50 años	76.5	242.5	44	78.5	126.5	96	78.5	40	50	67.5	300.5	29	66.5	84	45	26	10.5	68.5	18	17.03	37.93	3.81	19.16	17.05	12.96	7.69	21.21	4.44	5.01	36.84	13.79	10.71	20	16.67		13.33
Entre 51 y 60 años	18	99.5	11.5	13.5	39	11.5	4	3	7.5	7.5	87	2.5	9	7.5	10.5	1.5		9		9.16	26.67		15.38	13.33	40		66.67		1.72	66.67		20		100		
Mayores a 61 años		6		1.5	4.5	3			4.5		13		1	1.5													66.67		23.53		200					

Rotación de personal

6 % por debajo en la rotación voluntaria frente al mercado financiero, por gestión de ascensos por desempeños comerciales óptimos.



Fuente: COPEME

## 6.2. Formación y desarrollo profesional

En Caja Arequipa, desarrollamos programas de capacitación alineados a las necesidades del personal y la estrategia organizacional. Para esta gestión, contamos con un Plan Anual de Capacitaciones (PAC) donde establecemos directrices para que nuestros colaboradores puedan mejorar sus habilidades y conocimientos, incrementando así su eficiencia, productividad y adaptabilidad a los cambios en el entorno laboral.

Este plan incluye guías de inducción para el personal nuevo que ingresa a laborar en Caja Arequipa, así como planes de actualización para reforzar y actualizar sus conocimientos. Además, ofrecemos capacitaciones en liderazgo que refuercen los valores de nuestra cultura organizacional, "Personas sirviendo a personas", integrando nuestros valores en la gestión humana.

Consideramos fundamental que nuestros colaboradores conozcan los indicadores ambientales y sociales que gestionamos. Por ello, nues-

tros analistas de crédito han sido capacitados en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que incluye políticas, procedimientos, herramientas y capacidades internas para gestionar eficientemente la exposición a riesgos ambientales y sociales de nuestros clientes.

Evaluamos la gestión del desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante los siguientes indicadores de medición: (GRI 3-3)

- Alcance de tutores internos certificados por agencia: Número de tutores internos capacitados para formar al personal ingresante sobre el total de agencias a nivel nacional.
- Horas virtuales de capacitación: Eficiencia en capacitar al personal utilizando plataformas virtuales, ahorrando en gastos de traslados, viáticos y locales, entre otros. La mejora se calcula en base al número de horas virtuales del año precedente.

### Capacitaciones

En 2023, alcanzamos más de 550,000 horas de capacitación, logrando un 17 % más en horas por colaborador respecto al año anterior. Esto se logró a través de programas de inducción para nuevos ingresos, que incluyen procesos de admisión, seguimiento y recuperación del crédito, reforzamiento tecnológico, cursos de alta exigencia en Gestión de Equipos Comerciales, promoviendo así la mejora continua en todos los niveles. (GRI 404-1)

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

Programas desarrollados	Horas de capacitación
Programas de Liderazgo	34,341
Programas de Formación	189,422
Programas de Actualización	168,948
Programas de Inducción	175,287
<b>Total</b>	<b>567,998</b>

Programas	Escuela de Analistas de Créditos	Escuela de Rep. de Servicios	Total
N.º de programas	12	17	29
N.º de participantes	945	341	1,268

Programa de Capac. Analistas con Experiencia	
N.º de programas	12
N.º de participantes	447

### Capacitaciones

Mantenemos convenios de capacitación con 17 instituciones educativas de renombre en el país, para fomentar el autodesarrollo en nuestros colaboradores a nivel nacional.



**Formación /inducción: acompañamiento y comunicación constante**

A través de nuestros programas de inducción y escuelas de formación, trabajamos para brindar experiencias memorables en la incorporación de nuestro personal ingresante, fortaleciendo la relación entre líderes y equipos en cada agencia



**Formación /inducción: acompañamiento y comunicación constante**

En abril de 2023, iniciamos los pilotos de Comités Formativos, dirigidos a desarrollar analistas de créditos junior, guiados por un analista formador que propicia un entorno de aprendizaje e integración.



**Programas de actualización: contenidos internos síncronos y e-learning**

A través de nuestros programas de inducción y escuelas de formación, trabajamos para brindar experiencias memorables en la incorporación de nuestro personal ingresante, fortaleciendo la relación entre líderes y equipos en cada agencia



**Liderazgo:** Confiamos en nuestros agentes de transformación para generar un impacto positivo en nuestra red de agencias. Durante 2023, logramos capacitar a más de 250 agentes de transformación.



**Liderazgo:** A través del programa Gestión de Equipos Comerciales en Microfinanzas, cocreado entre la Escuela de Post Grado de la Universidad ESAN y CAJA Arequipa, capacitamos a 170 gerentes de agencia a nivel nacional. Este programa brindó conocimientos técnicos y habilidades blandas esenciales para el liderazgo efectivo. Se premió y reconoció a los primeros puestos de cada grupo:



**Premios por Gamificación en la plataforma de Capacitación**

Como parte de nuestra estrategia de gamificación, entregamos 751 regalos a los colaboradores que cumplieron efectivamente con sus programas y cursos de capacitación.



**Incentivo al desarrollo y motivación al aprendizaje**

En 2023, procesamos 16 solicitudes de reembolso de gastos por titulación, como incentivo al autodesarrollo y crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Este beneficio se otorgó a quienes:



## 6.3. Diversidad, inclusión y protección de la fuerza laboral

En Caja Arequipa, trabajamos arduamente para promover un ambiente laboral seguro, diverso e inclusivo. Nuestro enfoque de diversidad no solo abarca la democratización del acceso al crédito, sino que también apoya a miles de emprendedores y emprendedoras en el uso de nuestros productos y servicios financieros.

Durante 2023, hemos puesto especial énfasis en la accesibilidad e inclusión de personas con

discapacidad. Según datos de las Oficinas de Protección, Participación y Organización de Vecinos con Discapacidad (OMAPED), en el Perú contamos con más de 3 millones de personas con discapacidad (PCD). Estas cifras incluyen más de 500,000 personas con discapacidad auditiva, 600,000 con discapacidad visual y más de 900,000 con discapacidad física, según las plataformas del estado.

En tal sentido, en Caja Arequipa, en línea con nuestro propósito de inclusión de personas al sistema financiero, nuestra política y Código de ética, hemos desarrollado una estrategia para brindar una atención inclusiva y accesible en los servicios a nivel nacional, enfocándonos en la discapacidad. Por tanto, construyendo una estrategia de inclusión que aborde también el acceso a financiamiento para la población vulnerable, priorizando principalmente las discapacidades auditiva, visual y física, con la adaptación e inauguración de agencias inclusivas. (GRI 3-3) (GRI 405-1)

Nuestras acciones destacadas desde la interna y para con la externa son las siguientes:



Desarrollamos talleres de Lengua de Señas Peruana con la organización LARA, en los cuales participaron más de 30 colaboradores de la red comercial y personal administrativo en la modalidad remota. Los participantes cursaron 14 clases con evaluaciones y exámenes finales para recibir la certificación por más de 28 horas de conocimiento, demostrando nuestro compromiso en sensibilizar a personal interno de cara a la interacción con clientes con alguna discapacidad y compañeros de la misma condición en la empresa.



### Agencias inclusivas

En línea con la consolidación de nuestra cobertura nacional, se abrió la primera agencia inclusiva en San Borja, destacando su especial atención a las personas con discapacidad auditiva, física y visual, con el fin de generar mejoras en el acceso y el servicio. Promovemos protocolos de especial atención a personas en estas condiciones que busquen productos de ahorro y crédito.

Como parte de estas iniciativas, el equipo de colaboradores de la red comercial de tres agencias en Lima (Larco y San Borja) y Arequipa (Umacollo) está siendo capacitado en talleres de Lengua de Señas Peruana con especialistas con discapacidad auditiva e intérpretes de ASSORELLI. Asimismo, se han implementado módulos en lenguaje braille para el público con discapacidad visual y se han traducido siete videos informativos en lengua de señas peruanas, los cuales son compartidos en las pantallas de las agencias a nivel nacional.



Aplicamos un esquema de remuneración acorde a lo establecido en el mercado laboral peruano, garantizando que los pagos realizados a nuestra planilla sean justos, equitativos e inclusivos. Presentamos nuestro ratio salarial de mujeres vs. hombres.

**Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres (GRI 405-2)**

2023							
Nivel de cargo	No. Hombres	No. Mujeres	Sumatoria Salarios Hombres	Sumatoria Salarios Mujeres	Promedio Salarios Hombres	Promedio Salarios Mujeres	Relación salario hombres y mujeres distribuido por nivel de cargo
Gerencia central	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
Gerencia de línea / regional y zonal	35	4	ND	ND	15,530.25	18,400.63	0.844006471
Gerentes de Agencia y jefes de Departamento	169	88	ND	ND	6,925.69	7,346.69	0.942695005
Analistas de créditos	1 823	1551	ND	ND	2,480.85	2,304.33	1.076603266
Operaciones	177	683	ND	ND	1,881.65	1,767.31	1.064700909
Recuperaciones	129	9	ND	ND	1,550.60	2,604.17	0.595430698
Ahorros	9	31	ND	ND	3,401.67	2,470.40	1.376968014
Administrativos	215	271	ND	ND	3,824.29	3,522.51	1.085673941
Asesores comerciales	70	157	ND	ND	1,083.96	1,132.68	0.956994843

## 6.4. Salud y seguridad en el trabajo

En Caja Arequipa, tenemos el compromiso de proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable, manteniendo altos estándares en salud laboral de nuestros colaboradores, proveedores y clientes, generando condiciones que minimicen y controlen riesgos existentes en nuestras actividades. Nuestro sistema de salud y seguridad en el trabajo (SST) se encuentra alineado a los requerimientos legales de la Ley N.º 29783, Ley General de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y sus modificatorias.

Además, contamos con una política de seguridad y salud en el trabajo que abarca a todos los colaboradores de nuestra red de agencias y oficinas administrativas, incluidas las empresas contratistas, proveedores y clientes que mantienen algún tipo de relación con nosotros. Presentamos la cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo en Caja Arequipa.

(GRI 3-3) (GRI 403-1)  
(GRI 403-7) (403-8):

Tipo de colaborador	Colaboradores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	
	Número	Porcentaje
Colaboradores de Caja Arequipa	5,379	100%

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

De manera permanente, actualizamos la Matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles (IPERC). A través de esta matriz, gestionamos integralmente los riesgos laborales a los que están expuestos nuestros colaboradores. Para eliminar estos riesgos, aplicamos la jerarquía de controles, garantizando ambientes laborales más seguros y saludables.

Asimismo, hemos implementado un Instructivo de análisis de trabajo seguro e identificación de peligros, evaluación y control de riesgos para nuestro sistema de SST. Este documento marco aplica para todas las sedes y agencias administrativas de Caja Arequipa. Desde el área respectiva, nos encargamos de difundirlo entre nuestros colaboradores de manera que se apliquen

los procedimientos respectivos, incluyendo las medidas de control.

En caso de que algún colaborador de Caja Arequipa perciba algún tipo de peligro que podría afectar su seguridad o salud en el trabajo, debe hacer uso del botón "SOS" del aplicativo CAJA 360. A través de este aplicativo se comunican e informan potenciales accidentes e incidentes que pudieran presentarse. Adicionalmente, contamos con canales internos de comunicación donde se pueden informar los hechos mencionados.

Si algún evento llega a materializarse, procedemos con las investigaciones respectivas con el comité de SST. Al término de las investigaciones, comunicamos los resultados de manera clara y transparente, buscando aclarar los hechos. Incluimos medidas correctivas y preventivas para abordar los problemas identificados y prevenir futuros incidentes similares. (GRI 403-2)



### Comité en Salud y Seguridad en el Trabajo

En cumplimiento con la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias y la R. M. N.º 245-2021-TR, hemos constituido un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo. Debido a la cantidad de trabajadores distribuidos en la red de agencias a nivel nacional, también hemos conformado 7 subcomités, uno en cada una de las regiones establecidas por Caja Arequipa, las cuales son Imperial, Centro Oriente, Norte, Sur, Lima I, Andina y Lima II-Ica.

Cabe resaltar que, durante los años de la emergencia sanitaria causada por el covid-19 y en cumplimiento con la normativa legal, no se

realizaron elecciones para la conformación del CSST. En su lugar, se realizó la prórroga temporal de la vigencia del mandato de los representantes de los trabajadores ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, hasta el término de la emergencia sanitaria o nuevas disposiciones brindadas por el gobierno.

El Comité Central está conformado de forma bipartita y paritaria por 24 miembros, 12 miembros por parte del empleador y 12 miembros por parte de los trabajadores (titulares y suplentes). Cada uno de los subcomités están conformados por 8 miembros: 4 miembros por parte del empleador y 4 por parte de los trabajadores.

Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de Caja Arequipa	
Comités	N.º de miembros
Comité central - Arequipa	24
Subcomité Regional Imperial	8
Subcomité Región Centro Oriente	8
Subcomité Región Andina	8
Subcomité Región Norte	8
Subcomité Región Lima I	8
Subcomité Región Sur	8
Subcomité Región Lima II-ICA	8

El Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo se reúne en forma ordinaria una vez por mes, en el día previamente fijado dentro del horario de trabajo. Las sesiones se llevan a cabo con agenda previa y no se abordan temas ajenos a la competencia del Comité. El quorum mínimo para sesionar es la mitad más uno de sus inte-

grantes, y uno de ellos necesariamente debe ser un representante de los trabajadores. En caso de no alcanzar el quorum, el presidente cita a una nueva reunión dentro de los ocho días subsiguientes, la cual se lleva a cabo con el número de asistentes que se presenten, levantándose en cada caso el acta respectiva. (GRI 403-4)

## FUNCIONES DEL COMITÉ



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



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



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



Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, y de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.



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

## Formación y capacitaciones en SST

En 2023, elaboramos el Programa de Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el CSST conforme lo establecido por ley. Los temas incluidos en el programa fueron: (GRI 403-5)



**Identificación de peligros y evaluación de riesgos (IPERC)**  
Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa los conocimientos necesarios respecto a la Identificación de peligros, evaluación de riesgos y medidas de control a aplicarse en el lugar de trabajo, con la finalidad de realizar una tarea segura, previniendo lesiones, enfermedades ocupacionales y daños a la propiedad.



**Primeros auxilios básicos**  
Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa los conocimientos necesarios para ofrecer una ayuda eficaz en diferentes situaciones de emergencia, otorgando las herramientas necesarias para afrontar los primeros minutos con seguridad.



**Plan de emergencia**  
Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa los conocimientos necesarios sobre los diferentes tipos de emergencias que se pueden presentar en el lugar de trabajo, medidas de prevención y protección, evacuación, señalización, funciones de las brigadas, etc.



**Ergonomía Laboral y factores de riesgos psicosociales**  
Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa las principales metodologías para corregir las posturas forzadas, los movimientos repetitivos y el esfuerzo muscular, así como los factores de riesgo psicosociales, para poder identificarlos, evaluarlos y controlarlos, mejorando la eficiencia del SGSST y las relaciones laborales.



**Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC)**  
Este curso proporcionó a los colaboradores de Caja Arequipa las herramientas prácticas para que identifiquen comportamientos inseguros, fomentando una cultura de prevención de accidentes.

## Formación y capacitaciones en SST

En Caja Arequipa, nos preocupamos por la salud integral de todos nuestros colaboradores. Por ese motivo, desarrollamos programas enfocados en ofrecer servicios de salud ocupacional. Facilitamos el acceso de todo el personal a clínicas certificadas y acreditadas, que garanticen atenciones de calidad. Estos centros cuentan con médicos ocupacionales y personal de enfermería que constantemente brindan asesoramientos y evaluaciones de riesgos con el objetivo de reducir enfermedades ocupacionales.

Incluimos exámenes médicos ocupacionales que realizamos periódicamente para detectar posibles problemas de salud relacionados con el trabajo, como exposición a agentes peligrosos o estrés laboral. Con la información recolectada, desarrollamos programa de prevención que incluyen capacitación, controles y medidas administrativas.

Por otro lado, mantenemos una comunicación abierta entre los trabajadores, las jefaturas y los

proveedores de salud ocupacional, para que todos estén informados sobre los servicios disponibles y sus derechos. Brindamos facilidades para que los colaboradores de Caja Arequipa puedan atenderse según su horario y disponibilidad, ubicando clínicas o servicios cerca de los lugares de trabajo.

Respecto a la información sobre la salud de nuestros colaboradores, nos aseguramos de que esta sea gestionada de manera confidencial y que su acceso sea limitado; es decir, restringimos la información de salud solo a personas autorizadas que necesiten esta información para fines específicos relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo. (GRI 403-3) (GRI 403-6)

Facilitamos el acceso de nuestros colaboradores a servicios médicos y de cuidados de la salud no relacionados con el trabajo. Dentro de las actividades incluimos charlas e infografía, programas que atienden la salud ocupacional, entre otros.

### Servicio médico de apoyo de Smart Dr.

Para el seguimiento del estado de salud de los trabajadores con diagnóstico de covid-19.

### Charlas de salud

- Prevengamos el dengue
- Día del Lunar: ¿reconociendo lunares?
- Manejo de emociones
- Importancia de las pausas activas
- Hipertensión arterial, una enfermedad silenciosa
- Manejo del estrés laboral
- Alimentación y hábitos saludables
- Depresión y ansiedad

### Programa de salud ocupacional

- Programa de Estilos de Vida Saludable.
- Programa de Salud Mental.
- Programa de Trastorno Musculoesquelético
- Programa de Enfermedades Crónicas No Transmisibles
- Programa de Salud Ocular

### Infografías y comunicación sobre temas de salud

- Medidas preventivas para covid-19
- Día del Lunar
- Día de la Lucha contra el Hostigamiento Laboral
- Día Mundial de la Tuberculosis
- Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ergonomía laboral
- Día Mundial de la Hipertensión Arterial
- Prevención de estrés laboral
- Semana del tránsito seguro y saludable
- Prevención del cáncer de mama
- Prevención y consecuencias de la diabetes mellitus
- Medidas para una navidad segura y saludable

## Lesiones por accidente laboral y dolencias

En 2023, las principales dolencias laborales que registramos estuvieron asociadas a contusiones, raspones, fracturas, esguinces, heridas cortantes, entre otros. Estos accidentes laborales incrementaron las tasas de accidentabilidad dentro de Caja Arequipa. Como principales medidas de mitigación, estamos aplicando la jerarquía de controles y realizando auditorías periódicas para reducir los índices de accidentes en el trabajo.

A pesar de no presentar accidentes o incidentes con grandes fatalidades, estamos poniendo énfasis en la gestión de riesgos con anticipación. En relación con enfermedades ocupacionales, mantenemos nuestros índices en cero. (GRI 403-9) (GRI 403-10)



Lesiones de colaboradores administrativos en 2023 (GRI 403-9)

Colaboradores	Hombres	Mujeres
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	8	3
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	1.19	0.44
Número de lesiones por accidente laboral registrables	33	7
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	4.95	1.02
Número de horas trabajadas	6,669,344.00	6,822,840.00

Lesiones de proveedores y socios estratégicos en 2023 (GRI 403-9)

Colaboradores	Hombres	Mujeres
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	0	2.00
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	0	0.56
Número de horas trabajadas	709,207	743,696





**Compromiso  
con el medio  
ambiente**

7

Inclusión  
financiera  
que transforma  
**VIDAS**

## 7.1. Gestión del desempeño ambiental y cambio climático

Dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad, declaramos nuestros compromisos frente al cambio climático y al medioambiente. Nuestra gestión ambiental se centra en cuatro frentes principales: reciclaje, mejora en el uso de los recursos, medición de portafolio y estrategias para reducir nuestra huella de carbono. Para ello, desde Caja Arequipa hemos invertido en diversos programas de ecoeficiencia en todas nuestras sedes. El involucramiento de nuestros colaboradores y demás grupos de interés es clave para lograr nuestros objetivos propuestos.

En 2023, desde el área de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se estableció medidas para el uso adecuado de los recursos en todas las instalaciones de Caja, enfocándose en la reducción del consumo de agua y energía, así como en la disminución de residuos y emisiones. Esto nos permitió obtener nuestra tercera estrella de la huella de carbono. Entre nuestras

acciones destacan los expedientes digitales, dirigidos a reducir el consumo de papel en agencias, y la participación de 24 agencias de 5 departamentos en prácticas de reciclaje de materiales, los cuales son donados a organizaciones aliadas.

Además, hemos realizado inversiones desde el corporativo para minimizar nuestros impactos ambientales, incluyendo la instalación de sistemas de energía fotovoltaica en nuestras agencias en el interior del país, lo que ha permitido un ahorro de aproximadamente un 40 % en el consumo de energía.

Finalmente, mencionamos la implementación del sistema ambiental SARAS, que nos permite mapear los impactos ambientales generados por las actividades de nuestros clientes. Este sistema, que hemos utilizado durante dos años consecutivos, nos ayuda a evaluar un correcto financiamiento. (GRI 3-3)



**Jornada de arborización Caja Arequipa 2023**

Realizamos actividades de arborización con nuestras agencias, enfocados en la labor y el propósito de cuidar y mantener sanos los árboles plantados, beneficiando así nuestro medioambiente. Gracias a la participación de 28 voluntarios, sumando un total de 116 horas de voluntariado, logramos plantar 1,106 árboles.



**Huella de carbono y gestión de emisiones**

Buscamos generar un impacto positivo en el ambiente. Uno de nuestros compromisos ambientales se centra en la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). En Caja Arequipa, realizamos la medición anual de nuestras emisiones para evaluar la eficiencia de nuestras estrategias implementadas en la reducción de impactos ambientales.

La cuantificación de nuestra huella de carbono se lleva a cabo siguiendo la Guía para la utilización de la herramienta Huella de Carbono Perú, aprobada mediante la Resolución Ministerial N.º 185-2021-MINAM, y la NTP ISO 14064-1:2020. Basamos nuestros cálculos en tres categorías de emisiones de GEI: Categoría 1: Emisiones y remociones directas, Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada, Categoría 3: Otras emisiones indirectas.

Por cuarto año consecutivo, hemos reducido las toneladas de Co2 equivalente generadas por nuestras actividades, demostrando nuestro compromiso con la protección del medioambiente y nuestro constante esfuerzo por mejorar nuestras acciones y reducir nuestro impacto ambiental.

Actualmente, contamos con un plan de concientización de compromiso ambiental dirigido a nuestros colaboradores, enfocado en la segregación de papel y plástico en agencias y oficinas, así como en el ahorro de recursos. Estas acciones nos han permitido reducir nuestra huella de carbono en más de 350 toneladas de CO2 equivalente. (GRI 3-3)

**Proyectos para reducir nuestras emisiones:**

Implementación de sistemas fotovoltaicos en las agencias.

Política interna para la reducción de viajes.

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

Mantenimiento preventivo de instalaciones.



### Total de emisiones por tipo de alcance (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

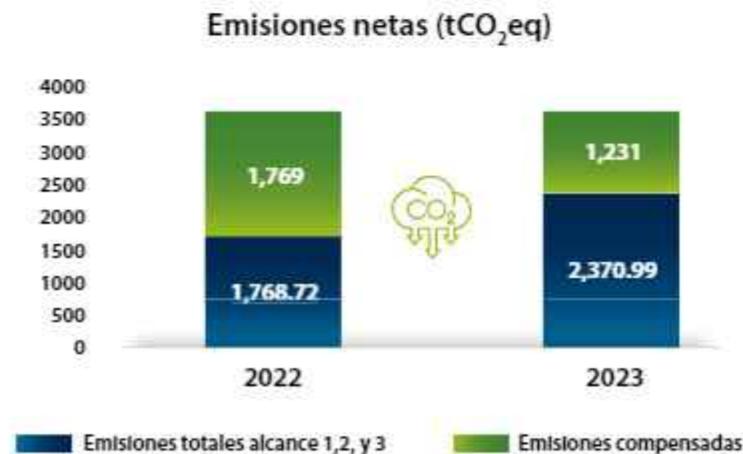


En la medición de nuestra huella de carbono se consideraron los siguientes gases de efecto invernadero: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), trifluoruro de nitrógeno (NF<sub>3</sub>), hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>), así como los gases hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC).

En 2023, según nuestro reporte de medición de huella de carbono, generamos un total de 2,370 tCO<sub>2</sub>eq, lo que representa un aumento

del 34 % en comparación con 2022. Este incremento se debe a las restricciones aún presentes en 2022 como consecuencia de la pandemia, lo cual resultó en un consumo atípico de recursos.

Para la medición consideramos los ocho departamentos donde Caja Arequipa tiene presencia. Asimismo, realizamos la compensación de 1,231 tCO<sub>2</sub>eq a través de proyectos de arborización y la adquisición de bonos de carbono. A continuación, se detalla el proceso:



En la medición de nuestra huella de carbono se consideraron los siguientes gases de efecto invernadero: dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), metano (CH<sub>4</sub>), óxido nitroso (N<sub>2</sub>O), trifluoruro de nitrógeno (NF<sub>3</sub>), hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>), así como los gases hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC).

En 2023, según nuestro reporte de medición de huella de carbono, generamos un total de 2,370 tCO<sub>2</sub>eq, lo que representa un aumento

**Logros de nuestra gestión en el 2023**  
**Segunda estrella Huella de Carbono Perú**  
 Certificamos la medición de nuestras emisiones de los años 2021 y 2022

Respecto a las lecciones aprendidas, destacamos que, en 2023, realizamos una medición más eficiente y rápida gracias al compromiso de las gerencias responsables en la recopilación de información. Anteriormente esta tarea se delegaba solo a una gerencia, encontrando vacíos de información en ciertos periodos de tiempos de las agencias.

#### Transición energética baja en carbono

Dentro de la estrategia de sostenibilidad de Caja Arequipa, un pilar clave es el desempeño ambiental y el compromiso con la transición hacia una economía baja en carbono. Hemos establecido el objetivo de ser carbono neutrales par 2040 y estamos elaborando nuestra hoja de ruta hacia la descarbonización. Esta se enfocará en la reducción del consumo de recursos, la generación de residuos y la implementación de proyectos de energía renovable, como la instalación de paneles fotovoltaicos en nuestras agencias, los cuales venimos implementando.

A la fecha, contamos con 24 agencias fotovoltaicas a nivel nacional, las cuales se detallan a continuación:

N.º	AGENCIA	UBICACION
1	CHINCHA	Ica, Chincha, Chincha Alta
2	PISCO	Ica, Pisco, Pisco
3	PALPA	Ica, Palpa, Palpa
4	CAÑETE	Lima, Cañete, Imperial
5	PARCONA	Ica, Ica, Parcona
6	ZAPALLAL	Lima, Lima, Puente Piedra
7	MANCHAY	Lima, Lima, Pachacamac
8	ZARATE	Lima, Lima, San Juan de Lurigancho
9	RÍMAC	Lima, Lima, Rímac
10	SANTA CLARA	Lima, Lima, Ate
11	HUNTER	Arequipa, Arequipa, J. D. Hunter
12	ALTO CAYMA	Arequipa, Arequipa, Cayma
13	PAUCARPATA	Arequipa, Arequipa, Paucarpata
14	ALTO SELVA ALEGRE	Arequipa, Arequipa, Selva Alegre
15	CHALA	Arequipa, Caravelí, Chala
16	CIUDAD UNIVERSITARIA	Junín, Huancayo, El Tambo
17	EL TAMBO	Junín, Huancayo, El Tambo
18	PIURA CENTRO	Piura, Piura, Piura
19	TALARA	Piura, Talara, Talara
20	SULLANA	Piura, Sullana, Sullana
21	MERCADO METROPOLITANO	Majes, Caylloma, Arequipa
22	PIURA CENTRO	Piura, Piura, Piura
23	TALARA	Piura, Talara, Talara
24	SULLANA	Piura, Sullana, Sullana

Para el 2024, nos hemos propuesto avanzar en el cumplimiento de los compromisos asumidos como empresa para seguir avanzando en la transición hacia una economía baja en carbono, basándonos en los siguientes objetivos clave:



Desarrollar la hoja de ruta hacia la descarbonización de Caja Arequipa al 2040



Instalar paneles fotovoltaicos, con la meta de culminar 2024 con 34 agencias fotovoltaicas.



Logros de nuestra gestión en el 2023  
24 agencias con sistema fotovoltaico



# 7.1. Gestión del desempeño ambiental y cambio climático

En Caja Arequipa nos preocupamos por el impacto que tenemos en el medioambiente, por lo que llevamos a cabo nuestros procesos bajo un enfoque de eficiencia operativa, estableciendo como medida para todas las instalaciones de Caja Arequipa el uso sostenible de los recursos y enfocándonos en la disminución del uso de agua y energía, así como en la reducción de residuos y papel.

Las acciones de ecoeficiencia operativa se encuentran establecidas en nuestras políticas de sostenibilidad y responsabilidad social, medioambiental, ahorro de energía y gestión ambiental. Para evaluar nuestro desempeño, contamos con metas e indicadores claves que nos permiten llevar un control de nuestros avances y resultados. Estos son analizados por nuestra área de Sostenibilidad y Medioambiente al término de cada año.



Respecto a la participación de nuestros grupos de interés, los grupos externos, como los clientes, demandan servicios financieros de organizaciones sostenibles. Esto permite que Caja Arequipa tenga como objetivo ser sostenible y desarrollar todos los proyectos de sostenibilidad. Los grupos de la organización, como directores, gerentes y la municipalidad de Arequipa, son importantes para impulsar todas estas acciones de sostenibilidad y que se conviertan en políticas de la organización.

### Gestión de los materiales

Caja Arequipa ha establecido políticas y acciones con el objetivo de usar eficientemente los recursos y materiales. Estos son los principales materiales que usamos dentro de la empresa. Asimismo, hemos digitalizado diversos procesos en agencia para reducir nuestro consumo de papel. Nuestra gestión de materiales se rige por nuestra política de gestión ambiental. En ella, establecemos medidas de reducción, principalmente de papel, que generamos en las agencias. Como avances en nuestra gestión de materiales, estamos implementando procesos de digitalización y sensibilización a nuestros colaboradores en temas ambientales. Hasta el 2023, los expedientes digitales representan el ahorro de más de 79 toneladas de hojas, lo que

impacta en la no generación de residuos. Para 2024, nos hemos propuesto continuar con la digitalización de expedientes, así como llevar a cabo más campañas de reciclaje a nivel nacional. (GRI 3-3) (GRI 301-1)

### Gestión responsable de los residuos

En Caja Arequipa, estamos comprometidos con la gestión responsable de los residuos. Por ello, como parte de nuestra gestión, venimos desarrollando una estrategia de reducción de residuos a nivel nacional en conjunto y en alianza con municipalidades y asociaciones de recicladores. Esta tiene como objetivo promover el reciclaje y la donación de RAEE y bienes en desuso en todas nuestras agencias.

Debido a nuestras actividades, uno de los principales residuos generados son los cartuchos de tinta. Por ello, participamos en el Programa de Recolección de Cartuchos Lexmark LCCP, reciclando todos los cartuchos utilizados. El consumo de papel, por su volumen, también es un impacto considerable. Por esta razón, hemos priorizado la digitalización progresiva de los productos ofrecidos en las agencias, lo cual nos ha permitido reducir el volumen de papel utilizado. A continuación, el detalle de nuestros residuos generados en 2023:



La recolección de datos de los residuos se realiza a través del canal de comunicación Caja Recicla. Para la clasificación y disposición de residuos sólidos, contamos con un instructivo que norma el proceso a seguir para la correcta clasificación y disposición de residuos generados en nuestras operaciones. Los residuos generales son gestionados por los servicios municipales de recojo de basura, mientras que los residuos aprovechables son gestionados por

ONG aliadas y donados a los planes de las municipalidades.

En 2023, gracias a nuestra alianza con Recicla Latam, logramos incrementar la tasa de reciclaje en las agencias, superando la meta anual establecida en un 15 %. A continuación, se muestra la tendencia de reciclaje de los dos últimos años:



Respecto a las metas de reducción de residuos generados, medimos nuestros resultados a través de indicadores claves, como el volumen de reciclaje y el número de las agencias que participan. Nos hemos propuesto que todas las agencias participen en la gestión de residuos y que todo el personal reciba capacitación en estos temas, priorizando así acciones de reciclaje y economía circular.

**Logros de nuestra gestión en el 2023**

**5.5 toneladas de reciclaje**  
Mitigando el impacto ambiental de nuestras actividades

Para el 2024, hemos establecido los siguientes objetivos para avanzar en nuestra estrategia de reducción de residuos:

- Alianza con organizaciones que permitan el fortalecimiento de la gestión de residuos en la organización.
- Digitalización de expedientes de créditos en agencia para reducir el consumo de papel.
- Apertura de cuentas digitales que permiten la reducción de papel.
- Campañas de reciclaje a nivel nacional.

La alianza con entidades estratégicas nos permitió aumentar el volumen de material recolectado e incentivar la participación de las agencias a través de campañas de concientización de los colaboradores, organizaciones de reciclaje y proveedores que promuevan el reciclaje. Por ello, consideramos de vital importancia fortalecer los vínculos con nuestros aliados estratégicos para una adecuada gestión de los residuos. (GRI 3-3) (GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3)



### Ecoeficiencia en la gestión del agua

El uso eficiente del agua es un tema relevante en la organización, ya que representa uno de nuestros principales impactos debido a los niveles de consumo que generamos. En Caja Arequipa, estamos enfocados en la implemen-

tación de medidas ecoeficientes para un uso adecuado de este recurso. Parte de nuestro compromiso ambiental está dirigido a establecer medidas y acciones que promuevan el uso responsable del agua en todas nuestras instalaciones. Entre las medidas que hemos establecido se encuentran:

<b>Instalación de caños ahorradores de agua.</b>	<b>Mantenimiento preventivo de Instalaciones sanitarias.</b>
<b>Capacitaciones en agencias sobre el uso correcto del agua.</b>	<b>Acciones de sensibilización para nuestros colaboradores.</b>

La gestión hídrica en Caja Arequipa cuenta con políticas e indicadores de medición que nos permiten conocer nuestro desempeño en este ámbito. Asimismo, hemos establecido indicadores de reducción anual, cuyo seguimiento es llevado a cabo por el área de RSE. Los principales indicadores ambientales que gestionamos son el consumo de agua por agencia, proporcionado por una empresa prestadora de servicios, y las toneladas de CO2 equivalentes generadas por el consumo de agua.

Además, contamos con un producto: Aguamás, un microcrédito destinado a nuestros clientes. Este es una solución financiera inclusiva y ase-

quible con propósito social que brinda a familias de bajos recursos económicos, vulnerables y desatendidas el acceso a servicios de agua potable, saneamiento y/o servicios mejorados en sus hogares sin necesidad de constituir una garantía hipotecaria sobre el inmueble.

Para que las estrategias sean efectivas, consideramos que se debe involucrar a los colaboradores de todas las agencias en el uso adecuado de este recurso, ya que son ellos los principales usuarios del agua en las agencias y, por ende, tienen un mayor impacto en una gestión eficiente del recurso. (GRI 3-3) (GRI 303-1) (GRI 303-2)

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



### Ecoeficiencia en la gestión de la energía

Las acciones que venimos implementando como parte de nuestra gestión energética se centran en el ahorro de energía eléctrica. Hemos dispuesto que los inmuebles, agencias de servicio al cliente y oficinas realicen monitoreos que nos permitan conocer nuestro consumo de electricidad. De la misma manera, venimos incorporando medidas de ecoeficiencia a través de la incorporación de energías renovables. También hemos implementado lineamientos de construcción bioclimáticas con el objetivo de reducir nuestros impactos.

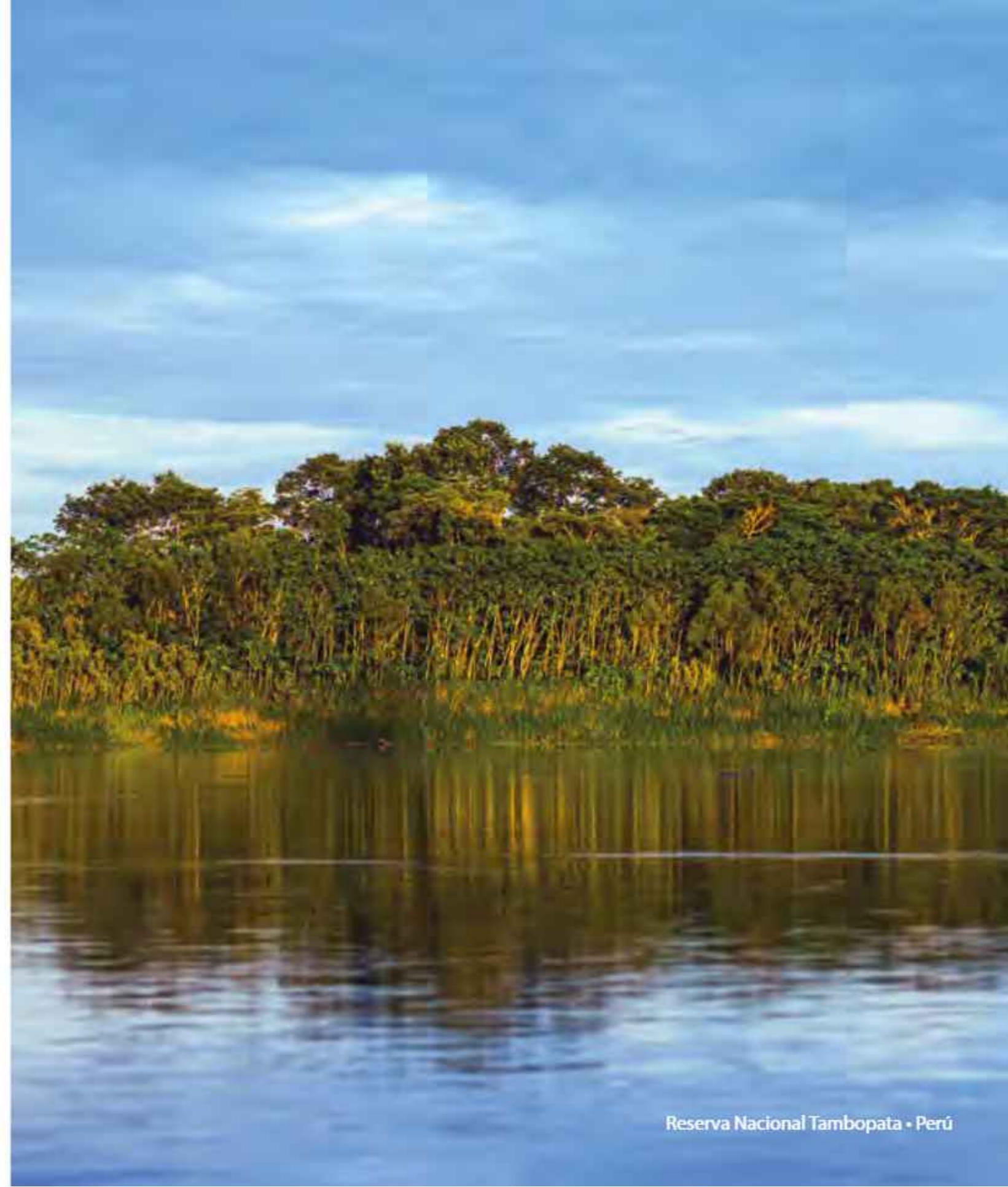
Enfocados en nuestra propuesta medioambiental, hemos implementado las primeras agencias con energía solar a través del sistema fotovoltaico, lo que permite ahorrar el 40 % de energía eléctrica y más de 1,927 kWh por agencia. Esta medida nos permite disminuir el consumo de energía eléctrica de nuestras oficinas, reduciendo las emisiones de CO2 y, por ende, la huella de carbono.

<b>Implementación de paneles fotovoltaicos en agencias, permitiendo ahorrar el 40% de energía eléctrica y más de 1,927 kWh por agencia</b>	<b>Mantenimiento preventivo de los equipos de aire acondicionado en todas las agencias y cambio de equipos cuando corresponda</b>
<b>Campañas de concientización para el uso de energía, incluyendo el apagado de equipos y luces.</b>	<b>Renovación progresiva de las luces, migrando a equipos LED en el 100 % de nuestras agencias.</b>

Como meta en nuestra gestión de energía, tenemos planificado continuar con la expansión de las agencias fotovoltaicas, permitiéndonos reducir costos por consumo de electricidad. Para la medición y evaluación de nuestro desempeño energético, tomamos en cuenta los indicadores de consumo total de energía (MWh), el porcentaje de energías provenientes de fuentes renovables, así como el porcentaje de energía eléctrica producida.

En 2023, logramos ahorrar alrededor de 2,197 kWh, permitiendo la reducción de nuestras emisiones provenientes del consumo de electricidad. (GRI 3-3) (GRI 302-1)

### Consumo total de energía dentro de Caja Arequipa (GRI 302-1)



# Nuestra huella social

8

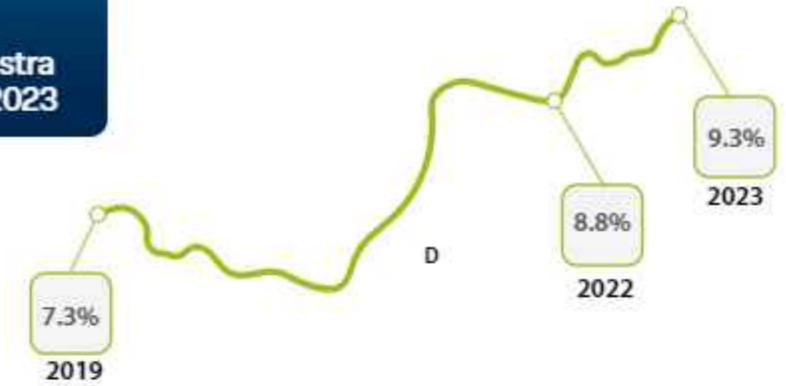
Inclusión financiera que transforma VIDAS



## 8.1. Enfoque de responsabilidad social

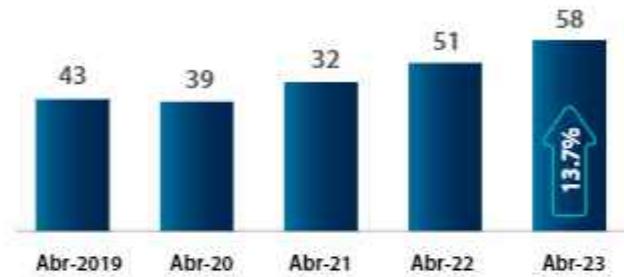
En 2023, Caja Arequipa realizó un cambio radical al integrar la sostenibilidad como un enfoque central de creación de valor compartido en su negocio. Nuestro desafío es asegurar que la sostenibilidad perme todos los niveles de la organización y llegue a todos nuestros grupos de interés.

Nuestro enfoque para integrar la sostenibilidad en nuestra estrategia de negocio se centra en la inclusión financiera. Mediante un trabajo estratégico que incluye diversos programas desplegados en todo el país, impulsamos a más peruanos a integrarse al sistema financiero, mejorando así su calidad de vida.

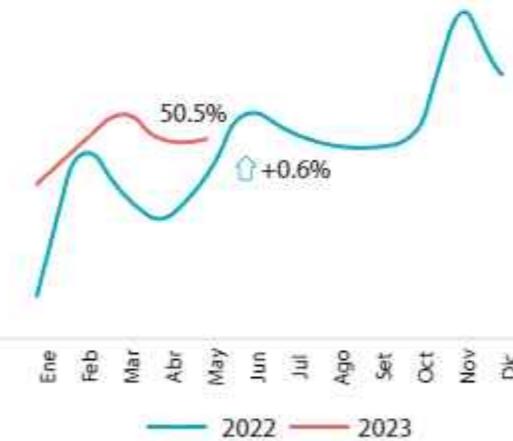


% Participación bancarización

Abr-19 Jul-19 Oct-19 Ene-20 Abr-20 Jul-20 Oct-20 Ene-21 Abr-21 Jul-21 Oct-21 Ene-22 Abr-22 Jul-22 Oct-22 Ene-23 Abr-23



Nº de Clientes bancarizados



% Participación de Mujeres en desembolsos

En 2023, la calificadora internacional MicroFinanza Rating (MFR) reconoció el compromiso de Caja Arequipa con su misión social, destacando nuestros esfuerzos en inclusión financiera, desarrollo sostenible y calidad de servicios para sus más de 1.7 millones de clientes en todo el Perú. Esto es parte fundamental de nuestro propósito y filosofía de servicio centrados en las personas. V

## 8.2. Educación financiera

Impulsamos el buen manejo de las finanzas de las personas a lo largo de su vida. Contamos con tres programas de educación financiera dedicados al fortalecimiento de los conocimientos de distintos grupos de interés en conceptos básicos de finanzas. (GRI 3-3) (NO GRI educación Financiera)



### finanzas para todos

Nuestra misión es generar el hábito del ahorro y pago responsable en créditos. En ese sentido, contribuimos a educar a estudiantes de cuarto y quinto de secundaria, brindándoles la información y las herramientas necesarias para manejar su economía de manera responsable.



# kallpa warmi ♀

Potenciamos habilidades y conocimientos de las emprendedoras, empoderándolas y brindándoles apoyo en salud y soporte emocional. Aquellas que presenten los mejores planes recibirán capital semilla para impulsar sus proyectos.



# aprende emprende

Brindamos a la población local y migrante herramientas que permitan su desarrollo en el emprendimiento y la empleabilidad, mejorando su calidad de vida. Realizamos talleres presenciales y virtuales, tanto de manera individual como grupal, para empresas y organizaciones locales.



Número de Personas capacitadas

15,269

finanzas para todos

122

aprende emprende

2,770

kallpa warmi ♀

## Valor social con nuestras comunidades

Impactamos de manera positiva con nuestra comunidad a través de programas de voluntariado corporativo y el compromiso filantrópico con el que aportamos a diversos grupos de interés vulnerables y desfavorecidos. Trabajamos sinérgicamente con asociaciones sociales, academia y con nuestro material humano en programas que fomentan la inclusión financiera, incluyendo donaciones y contribuciones para grupos menos favorecidos de la sociedad.

Para lograr nuestras metas en educación financiera, desde el área de Sostenibilidad hemos potenciado nuestro programa de voluntariado Somos Voluntarios, Somos Agradecidos, comprometiendo a nuestras áreas administrativas a disponer su tiempo para apoyar a miles de personas en el potenciamiento de la educación en inclusión financiera. En 2023, logramos que más de 1,529 voluntarios nos ayudaran a prevenir, asesorar y acompañar a nuestros clientes y comunidad en temas de finanzas personales y ahorro, entre otros. (GRI 3-3) (GRI 413-1) (GRI 413-2)

### Programa Somos Voluntarios, Somos Agradecidos

“Ser voluntario es ser agradecido” es nuestro lema del programa de voluntariado corporativo de Caja Arequipa, el cual traduce nuestro compromiso con la mejora de calidad de vida de las personas. A través de las acciones y medidas en nuestros 3 desempeños, generamos un impacto positivo en la sociedad y el entorno con los voluntarios de cada región del país.

El programa de voluntariado es coherente con el propósito del negocio y nuestros valores como organización. Las acciones que desarrollamos se guían de los valores de:

#### Íntegramente humanos

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

#### Motivados por transformar vidas

Somos facilitadores de sueños y reconocemos y entendemos que nuestras acciones del día a día tienen un impacto en las vidas de nuestros clientes y comunidad.

#### Apasionados por la innovación

Promovemos el aprendizaje y somos exploradores de nuevas oportunidades, porque nuestra apertura al cambio y a la mejora es permanente.

#### Imparables ante nuestras metas

Nos esforzamos para triunfar y para hacer realidad nuestros planes. Trabajamos para ser exitosos, y nos motivamos unos a otros para alcanzar nuestros sueños y objetivos.



¡somos lo que damos a los demás  
¡somos agradecidos!



### Programa donación de sangre



### Inclusión Personas con Discapacidad Talleres de capacitación en "Lengua de Señas"



## Contribuciones y desempeño social

Apoyamos a diversas comunidades a través de donaciones y acciones de filantropía que permitan mejorar la calidad de vida de grupos vulnerables. Por ello, ante circunstancias que afectan la vida de las comunidades y alteran su forma de vida, actuamos de la siguiente manera:

1. Apoyándolos rápidamente a través de soporte alimenticio.
2. Brindándoles nuestros programas a favor suyo.

En 2023, durante el primer trimestre, las regiones norte del Perú se vieron afectadas por las lluvias temporales del ciclón Yaku, afectando la vida y entorno tanto de nuestros clientes como de grupos menos favorecidos. En ese sentido, establecimos sinergias y convenios con diversas organizaciones para llevar apoyo económico y ayuda solidaria. Del mismo modo, en el sur del Perú, en alianza con Kusimayo, apoyamos con la construcción de vivienda sostenibles para comunidades altoandinas, de manera que puedan soportar las temporadas de friaje. Durante el 2023, realizamos donaciones por un monto de S/ 176,974.29 soles. (GRI 3-3) (GRI 203-1)

### Donación en Jicamarca



Se realizó la donación de más de cinco toneladas de alimentos y útiles de limpieza a la población de los comedores Las Flores y Los Jardines del Anexo 22 de Jicamarca en San Juan de Lurigancho



## 8.3. Desempeño social

En el marco de nuestro compromiso con el desarrollo económico y social de la ciudad de Arequipa, el miércoles 3 de julio, Caja Arequipa entregó un cheque de S/ 31'454,297.24 por concepto de utilidades correspondiente al ejercicio fiscal 2023 a la Municipalidad Provincial de Arequipa. Esta importante entrega económica la realizamos cada año y está destinada a la ejecución de obras de beneficio social, como parte del aporte de la institución financiera en favor de la comunidad arequipeña.

Es importante destacar que, durante el año fiscal 2023, hemos logrado consolidarnos en el mercado financiero del país, entregando el equivalente al 50 % de las utilidades del ejercicio fiscal, porcentaje máximo que establece la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, después de la respectiva reserva legal. (GRI 203-1)



Como parte de nuestras acciones de sostenibilidad, el mes de marzo, en el contexto de emergencia por fenómenos naturales en el Perú, el equipo de 65 voluntarios acudió con más de 5 toneladas de alimentos y útiles de limpieza para apoyar a más de 160 familias afectadas. Asimismo, se realizaron labores de limpieza de calles, recojo de escombros, armado y entrega de kits por parte de los colaboradores, valorizados en más de S/ 37,000.



## 8.4. Derechos humanos

En Caja Arequipa estamos comprometidos con la integración de los derechos humanos en nuestras operaciones. Reconocemos las normas y marcos internacionales establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los cuales están incluidos en nuestro Código de ética. Por consiguiente, rechazamos el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la esclavitud y cualquier forma de discriminación.

Como líder en el sector microfinanciero en el Perú, mantenemos una política de cero tolerancia hacia cualquier violación de estos derechos. Aplicamos sanciones conforme a los marcos legales nacionales e internacionales correspondientes.

En el año 2023, no se registraron casos de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso o violaciones de derechos humanos entre nuestros colaboradores. Por el contrario, estamos fortaleciendo nuestra gestión en derechos humanos, enfocándonos en la inclusión y la accesibilidad, con el objetivo de que estos compromisos beneficien tanto a nuestros colaboradores como a otros grupos de interés. (GRI 3-3) (GRI 406-1) (GRI 407-1)

***“En Caja Arequipa, nuestra visión va más allá de la inclusión financiera. Nos dedicamos a marcar una diferencia tangible en la vida de las personas, comprometiéndonos activamente a cerrar las brechas sociales y promover la verdadera inclusión a través de acciones concretas y significativas”.***



**Acerca  
de esta  
memoria**

9

**Inclusión  
financiera  
que transforma  
VIDAS**



Presentamos nuestra primera memoria integrada ASG, en la cual comunicamos de manera transparente a todos nuestros grupos de interés y accionistas nuestro desempeño en las dimensiones Ambiental, Social y de Gobernanza de nuestra casa matriz Arequipa y agencias al interior del país. En este informe damos a conocer nuestros principales hitos, logros de gestión y lecciones aprendidas en materia financiera y no financiera que hemos pasado a lo largo del año.

Esta memoria integrada abarca información que va desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre del año y ha sido elaborado de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021, los parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) a través del suplemento sectorial para Bancos Comerciales y acciones en las cuales venimos contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Asimismo, la memoria integrada incluye los criterios de obligatoriedad que establece la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) y normativas vigentes para la elaboración de memorias en el Perú. (GRI 2-2) (GRI 2-3) (GRI 2-4)



Si en caso tuviera alguna consulta sobre este documento puede contactarse con:

[sostenibilidad@cajaarequipa.pe](mailto:sostenibilidad@cajaarequipa.pe)

Para más información puede visitarnos en:

[www.cajaarequipa.pe](http://www.cajaarequipa.pe)  
(GRI 2-3)

# 9.1. Índice de contenido GRI

Declaración de uso

Caja Arequipa ha reportado de conformidad con los Estándares GRI para el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2023.

GRI 1 Utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
<b>Contenidos Generales</b>						
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	148				
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	128				
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	128, 148				
	2-4 Actualización de la información	128				
	2-5 Verificación externa	128				
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	8, 45, 70, 84				
	2-7 Empleados	87, 88				
	2-8 Trabajadores que no son empleados	8, 87				
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	17				
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	19				
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	18, 19				
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	20				
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	20, 22				
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	22				
	2-15 Conflictos de interés	21, 24				
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	25				
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	22				
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	21				
	2-19 Políticas de remuneración	24				
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	19, 24				

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	2-21 Ratio de compensación total anual	24		2-21	Por confidencialidad	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	130				
	2-23 Compromisos y política	23, 39				
	2-24 Incorporación de los compromisos y política	39				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	24				
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	24				
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	33, 45				
	2-28 Afiliación a asociaciones	14				
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	41				
	2-30 Convenios de negociación colectiva	87				
<b>Temas materiales</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	43				
	3-2 Lista de temas materiales	43				
<b>Desempeño económico</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	69				
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	69	8, 9			
<b>Gobernanza, ética y anticorrupción</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	25				
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	25				
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	26	16			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	26	16			

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
<b>Gestión Integral de riesgos</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	28				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Gestión Integral de Riesgos	28				
<b>Cumplimiento regulatorio y rendición de cuentas</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	33				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	33				
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	33, 34				
<b>Inclusión financiera</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	79				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Inclusión financiera	79, 80, 81, 82, 83				
	NO GRI: Educación financiera	120, 121, 122				
<b>Experiencia del cliente y satisfacción</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	34				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Experiencia del cliente y satisfacción	34, 35, 36				
<b>Trabajo decente, desarrollo y atracción del talento</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	81				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	81, 82				
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	89				
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	93, 94				
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la	94				

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	87				
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	87	8			
<b>Productos y servicios centrados en el cliente</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	70				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Productos y servicios centrados en el cliente	70, 71, 72, 73, 74, 75				
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	101				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	101				
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	102	3, 8			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	105	3, 8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	103	8, 16			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	104	8			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	105	3			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	101	8			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	101	8			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	106	3, 8, 16			

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
<b>Igualdad de oportunidades</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	99				
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	99, 100				
<b>Ciberseguridad y protección de datos</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	32				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Ciberseguridad	33				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	32				
<b>Compromiso con las comunidades y grupos de interés</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	126				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	126				
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	123				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	123				
<b>Ecoeficiencia operativa</b>						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	114				
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	114				
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	117				

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	117	6, 12			
	303-5 Consumo de agua	117	6			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	115	3, 6, 11, 12			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	115	3, 6, 8, 11, 12			
	306-3 Residuos generados	116, 117	3, 6, 11, 12, 15			
<b>Gestión del desempeño ambiental</b>						
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	118	7, 8, 12, 13			
Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	110	3, 12, 13, 14, 15			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	110, 111	3, 12, 13, 14, 15			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	110, 111				

## 9.2. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Tema	Código SASB	Descripción	Página
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de casos de violación de datos (2) Porcentaje en que hubo compromiso de información de identificación personal (PII) (3) Número de cuentahabientes afectados	33
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	32, 33
Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	ND
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	ND
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o subbancarizados	ND
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	79, 80, 81, 82, 83
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	22
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	Actualmente no realizamos la medición de emisiones financiadas, solo realizamos las mediciones internas propias del banco.
	FN-CB-410b.2	Exposición bruta (gross exposure) para cada industria por tipo de activo	
	FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas.	
	FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	

Tema	Código SASB	Descripción	Página
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, uso de información privilegiada, comportamiento antimonopolio, anticompetitivo, manipulación del mercado, negligencia u otras leyes o regulaciones relacionadas con la industria financiera	24
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	25
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	28, 29
GRI 207: Fiscalidad 2019	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia corporativa de largo plazo y otras actividades de negocio	33
Métricas de la actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa	55-58
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	60

# Anexos

# 10

Estados financieros auditados

### Estado de situación financiera

	2023 S/000	2022 S/000
<b>Activo Disponible:</b>		
Caja	367,044	360,437
Banco Central de Reserva del Perú	241,459	233,849
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país	138,237	459,400
Otras disponibilidades	69,420	234,465
	<b>816,160</b>	<b>1,288,151</b>
Interbancarios	46,017	87,763
Inversiones disponibles para la venta	540,631	-
Inversiones a vencimiento	154,918	130,600
Inversiones en asociadas	1,358	1,309
Cartera de créditos, neto	8,131,807	7,066,419
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	189,889	176,167
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	44,824	43,520
Otros activos, neto	163,773	143,151
Total, activo	<b>10,089,377</b>	<b>8,937,080</b>
Riesgos y compromisos contingentes	<b>305,359</b>	<b>312,157</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>		
<b>Pasivo</b>		
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	7,279,706	6,020,763
Adeudos y obligaciones financieras	1,615,462	1,592,153
Otros pasivos	202,484	364,246
Total, pasivo	<b>9,097,652</b>	<b>7,977,162</b>
<b>Patrimonio neto</b>		
Capital social	729,419	686,569
Capital adicional	183	183
Reserva legal	187,465	172,341
Resultados no realizados	648	-
Resultados acumulados	74,010	100,825
Total, patrimonio neto	<b>991,725</b>	<b>959,918</b>
Total, pasivo y patrimonio neto	<b>10,089,377</b>	<b>8,937,080</b>
Riesgos y compromisos contingentes	<b>305,359</b>	<b>312,157</b>

### Estado de resultados integrales

	2023 S/000	2022 S/000
<b>Ingresos por intereses</b>		
Cartera de créditos directos	1,485,160	1,276,250
Disponible	39,253	25,493
Inversiones disponibles para la venta	6,290	2,015
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	-	67
Intereses por inversiones a vencimiento	16,482	2,190
Ingresos por fondos interbancarios	2,440	8,439
	<b>1,549,625</b>	<b>1,314,454</b>
<b>Gastos por intereses</b>		
Obligaciones con el público	(349,301)	(179,547)
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú	(1,003)	(1,889)
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país	(90,412)	(51,013)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales	(37,161)	(12,614)
Comisiones y otros cargos por adeudados	(1,014)	(1,449)
Valores, títulos y obligaciones en circulación	(4,821)	(7,701)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales	(10,605)	(8,502)
Intereses de cuentas por pagar	(561)	(1,552)
	<b>(494,878)</b>	<b>(264,267)</b>
Margen financiero bruto	<b>1,054,747</b>	<b>1,050,187</b>
	(310,224)	(332,307)
Margen financiero neto	<b>744,523</b>	<b>717,880</b>
Ingresos por servicios financieros	53,188	49,216
Gastos por servicios financieros	(45,267)	(38,174)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	<b>752,444</b>	<b>728,922</b>
<b>Resultado por operaciones financieras:</b>		
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados	(11)	84
Inversiones disponibles para la venta	295	4
Derivados de cobertura	(1,562)	(3,193)
Diferencia en cambio, neta	(1,544)	5,188
Otros	<b>2,293</b>	<b>3,047</b>
	<b>(529)</b>	<b>5,130</b>
Margen operacional	<b>751,915</b>	<b>734,052</b>

Estado de resultados integrales

	2023 S/000	2022 S/000
<b>Gastos de administración:</b>		
Gastos de personal y Directorio	(385,196)	(348,829)
Gastos por servicios recibidos de terceros	(196,140)	(183,467)
Impuestos y contribuciones	(5,679)	(5,118)
	(587,015)	(537,414)
Depreciación y amortización	(53,628)	(47,625)
Margen operacional neto	<b>111,272</b>	<b>149,013</b>
<b>Valuación de activos y provisiones:</b>		
Provisión para incobrabilidad de créditos indirectos, neto	52	62
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar	(2,188)	(2,427)
Provisión para bienes realizables, recibidos en pago,	(2,178)	(2,760)
Provisiones por litigios y otros	(636)	(652)
	(4,950)	(5,777)
Resultado de operación	106,322	143,236
Otros ingresos	13,787	10,489
Otros gastos	(14,284)	(8,356)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta	105,825	145,369
Impuesto a la renta	(31,815)	(44,544)
Resultado neto del ejercicio	<b>74,010</b>	<b>100,825</b>
<b>Otros resultados integrales</b>		
Ganancia neta no realizada en inversiones disponibles para la venta	648	246
Resultados integrales del ejercicio	74,658	101,071
Utilidad por acción común básica y diluida (en soles)	<b>0.10</b>	<b>0.15</b>
Número de acciones promedio ponderado en circulación (en miles de unidades)	<b>729,419</b>	<b>686,569</b>