



Financiera
CREDINKA
Puedes más

MEMORIA ANUAL

2021

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Financiera CREDINKA S.A. durante el año 2021.

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

José Fernando Romero Tapia
Presidente del Directorio

Roberto Javier Gonzales Peralta
Gerente General

ÍNDICE

I.FINANCIERA CREDINKA

- 1.1. Carta del Presidente
- 1.2. Directorio
- 1-3. Plana Gerencial
- 1.4. Estructura Accionaria
- 1.5. Gobierno Corporativo
- 1.6. Hitos Relevantes
- 1.7. Esencia Credinka

II. ENTORNO ECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO

- 2.1. Contexto Económico Global
- 2.2. Contexto Económico Latinoamericano
- 2.3. Contexto Económico Local
- 2.4. Sistema Financiero
- 2.5. Sector Micro financiero

III. GESTIÓN FINANCIERA

- 3.1. Estructura Activos
- 3.2. Estructura Pasivos
- 3.3. Patrimonio
- 3.4. Estado de Resultados
- 3.5. Indicadores Financieros
- 3.6. Tesorería

IV. GESTIÓN COMERCIAL E INNOVACIONES

- 4.1. Nuestro Público Objetivo
- 4.2. Red de agencias
- 4.3. Experiencia de Atención al Cliente
- 4.4. Nuestra Atención Nacional
- 4.5. Acciones de Mejoramiento en la Relación con Nuestros Clientes
- 4.6. Cartera Digital

pág.3

V. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- 5.1. Cultura de Riesgos
- 5.2. Pilares del Modelo de Gestión Integral de Riesgos
- 5.3. Riesgo de Crédito
- 5.4. Riesgo de Mercado, Liquidez y Gestión de Calidad
- 5.5. Riesgo Operacional, Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio
- 5.6. Cobranzas y Recuperaciones

pág.32

pág.13

VI. GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- 6.1. Prevención y Gestión del Riesgo LAFT
- 6.2. Cumplimiento Normativo
- 6.3. Auditoría Interna
- 6.4. Mejora de Procesos

pág.38

pág.20

VII. GESTIÓN SOSTENIBLE

- 7.1. Participación en la lucha contra la pobreza
- 7.2. Nivel de bancarización
- 7.3. Nuestros Productos Inclusivos
- 7.4. Educación Financiera Rural

pág.43

pág.27

VIII. NUESTRA GENTE

- 8.1. Nuestro Potencial Humano
- 8.2. Buscando y Desarrollando el Talento
- 8.3. Reconocimiento a Nuestros Equipos
- 8.4. Fortaleciendo Nuestra Cultura Organizacional
- 8.6. Acciones frente a la Pandemia

pág.47

IX. ANEXOS

- 9.1. Reporte de Sostenibilidad Corporativa
- 9.2. Detalle de las Acciones Implementadas por la Sociedad
- 9.3. Reporte sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo
- 9.4. Estados Financieros al 31 de diciembre del 2021

I.FINANCIERA CREDINKA

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas

Este último año nuestro país vivió uno de los hitos más importantes con el inicio del plan de vacunación contra la COVID-19, es así que terminamos el año con el 65% de la población vacunada con las dos dosis. Asimismo, el levantamiento de las restricciones y la reactivación económica ayudó a lograr un crecimiento del PBI de 13.2% según el último reporte de inflación del BCRP (diciembre 21). El contexto político también fue un punto clave durante el último año debido a las elecciones presidenciales y los primeros meses de gobierno, lo que trajo un ambiente de incertidumbre para el sector empresarial y la población en general. Por todo lo mencionado, este 2021 nuestro país vivió grandes retos y la Financiera estuvo acompañando y brindando el apoyo a nuestros microempresarios preocupándose por el bienestar de sus negocios y sus familias.

Financiera Credinka mantuvo su compromiso de seguir generando confianza con nuestros principales grupos de interés como lo hemos venido haciendo los últimos 27 años. Asimismo, el reto de llevar la solución al punto de contacto nos permitió seguir implementado más “Oficinas sin Cemento” cerrando con 22 puntos activos. Cabe mencionar, que mantuvimos nuestra presencia en 15 regiones del país con más de 80 puntos de atención dentro de los cuales contamos con dos oficinas de inclusión financiera: Accha y Kosñipata ubicadas en las periferias de la ciudad de Cusco. Dentro de los principales proyectos y mejoras del año alineados al contexto tecnológico e innovador, se destacaron el app para nuestra red comercial, app de consulta para nuestros clientes “Credinka en Línea”, Proyecto ALICIA (plataforma integral de comercialización dinámica del negocio), desembolso en campo con verificaciones virtuales, firma electrónica, y comités virtuales. Con estas iniciativas buscamos generar una ágil y eficaz atención a nuestros clientes. Somos conscientes de que nuestros microempresarios tienen un recurso preciado que es el tiempo y estamos atentos a resolver sus problemas de manera rápida.

Respecto a nuestros resultados al cierre del año, el margen financiero bruto fue de S/ 92.6 MM cifra menor en 29% respecto al año anterior, nuestro margen operacional cerró en S/ 22 MM, es importante mencionar que por el lado de los gastos operativos la Financiera ha venido implementando un plan de eficiencias que ha logrado la optimización de nuestros recursos. Finalmente, se cerró el año con un resultado neto acumulado de -S/ 50.9 MM resultado afectado principalmente por el aumento del gasto de provisión producto del impacto de la primera y segunda ola del COVID-19. Nuestras colocaciones cerraron en S/ 800 MM de los cuales S/ 57 MM correspondieron al saldo de programas ofrecidos por el estado. Cabe mencionar que reafirmando nuestro objetivo de impulso al sector microfinanciero cerramos el año con una participación créditos MYPE de 82% monto mayor en cuatro puntos porcentuales respecto al año pasado. Asimismo, nuestra cartera de captaciones cerró con S/ 732 MM incluyendo un saldo de ahorros por encima de S/ 24 MM respecto al año pasado reflejando la confianza de nuestros clientes.

El resultado de nuestros principales indicadores financieros fue el siguiente: el ratio de liquidez MN llegó a 24.3% cifra dentro del rango meta establecido internamente reafirmando la excelente gestión de liquidez que se viene trabajando en los últimos tres años, nuestro ratio de eficiencia cerró en 58.3%, nuestro ratio de mora llegó a 8.4% y el ratio de cobertura de cartera vencida cerró en 112%. Por el lado de solvencia, nuestro ratio de capital global alcanzó el 10.3%. Es importante mencionar que a inicios del 2021 se lanzó el Primer Programa de Emisión de Bonos Subordinados por un monto total de S/ 50 MM. Siendo la única microfinanciera de nuestro país en lograr dicho tipo de emisión, gracias a las sinergias con nuestro grupo económico dado que DIVISO Bolsa actuó como agente colocador.

Para finalizar, nos gustaría agradecer a todos nuestros trabajadores, plana gerencial, directores y a ustedes señores accionistas por la confianza depositada a nuestra institución. Hace dos años el COVID-19 nos puso en cuarentena dentro de un contexto de incertidumbre, pero gracias al trabajo en conjunto de toda la familia Credinka pudimos afrontar de manera idónea el reto. El camino no ha sido fácil cerramos el año con nuevos desafíos, pero con la convicción de que seguiremos dando lo mejor para sacar adelante a la empresa. Nuestro compromiso se mantiene desde hace 27 años, llevar a las microfinanzas al siguiente nivel siendo parte del crecimiento de nuestros clientes y aportando al desarrollo de nuestro querido país, porque ¡Juntos podemos más!

Fernando Romero Tapia
Presidente del Directorio

DIRECTORIO



SR. JOSÉ FERNANDO ROMERO TAPIA
Presidente

Magíster en Administración de Empresas por la Universidad Adolfo Ibáñez, Magíster en Administración de Empresas por la Universidad de Ciencias Aplicadas – UPC y Master en Dirección y Organización de Empresas por la Universidad Politécnica de Cataluña. Profesional en la carrera de Economía de la Universidad Nacional Federico Villarreal con amplia experiencia en el área de Mercado de Capitales. Ha concluido el Doctorado Internacional en Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Ciencias Aplicadas – UPC. Es Director de la Bolsa de Valores de Lima, de CAVALI ICLV, Director Alterno de CONFIEP, de la Bolsa de Productos de Chile, de Entidad de Depósito de Valores de Bolivia (EDV), Presidente del Directorio de Financiera Credinka y Director Gerente General de DIVISO Grupo Financiero.



SR. RICHARD CHARLES WEBB DUARTE
Vicepresidente

Doctor en Economía de la Universidad de Harvard y Máster en Economía y Geografía de la Universidad St. Andrews (Reino Unido). Ex presidente del Banco Central de Reserva del Perú, asesor de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y consultor del Banco Mundial, el Banco Interamericano de Desarrollo, USAID y el Instituto Mundial para la Investigación del Desarrollo Económico de las Naciones Unidas. Actualmente es miembro del Directorio de DIVISO Grupo Financiero.



SR. JORGE ANTONIO DELGADO AGUIRRE
Director Independiente

Ejecutivo Senior, Administrador de Empresas, con más de 30 años de sólida experiencia en el sistema financiero en Perú y Colombia, como Director, Director - Vicepresidente Ejecutivo, Gerente General y otros cargos Gerenciales de Instituciones Financieras. Miembro de Directorio Independiente Certificado - MDD - CENTRUM Graduate Business School. Se ha desempeñado como director de FOGAPI (Fondo de Garantía Para Prestamos de la Pequeña Industria), Edpyme Alternativa, Fondo de Seguros de Depósitos – FSD y de Diviso Grupo Financiero. Es miembro del directorio de Pagos Digitales Peruanos (ASBANC) y Presidente de la Asociación de Instituciones de Microfinanzas – ASOMIF.



SR. PEDRO LUIS TIRSO GRADOS SMITH
Director Titular

Doctor en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Politécnica de Cataluña de Barcelona – España. Fue Presidente de la Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE. Ex Superintendente Adjunto de Banca y Micro finanzas y Gerente de Riesgos en SBS. Ocupó las Gerencias de Finanzas, Control Interno –responsable de los reportes a la Casa Matriz-, y de Riesgo de Mercado y Economía en el Banco Santander Central Hispano S.A. – Perú. Asimismo, fue Gerente General de Santander Sociedad Agente de Bolsa y Gerente de Desarrollo de la Bolsa de Valores de Lima. Actualmente es Director responsable de la Carrera de Economía de La Universidad de Lima. Director del Bank of China-Perú y Consultor Externo del Grupo Maj Invest de Dinamarca especializado en la Gestión de Fondos de Inversión y Microfinanzas.



SR. JORGE ARMANDO OUCHIDA NODA
Director Titular

Postgrado en Administración de Empresas en la Universidad Seinan, Especialización en Finanzas en la Universidad de Lima y administrador de empresas por la Universidad Pontificia Católica del Perú. Se ha desempeñado como Director en Unidos Japan – Empresas de transferencia de fondos en Tokio-Japón, Empresa de servicios Kyodai Japan , Cámara de Comercio Peruano Japonés, Entura Perú y Radar Cooperativo. Actualmente se desempeña como Gerente General en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico.



SR. DIEGO GUILLERMO GUZMÁN GARABITO
Director Titular

Postgrado en Administración de Empresas en la Universidad de California, Los Ángeles, EE.UU. y Economista por la Universidad de Santo Tomás de Bogotá, Colombia. Cuenta con 35 años experiencia en el campo de las microfinanzas. Actualmente se desempeña como Vicepresidente Senior de Acción para América Latina y El Caribe, institución con la que trabaja hace 33 años y donde ha ejecutado cooperaciones técnicas con el Banco Mundial, Banco interamericano de Desarrollo, Bill & Melinda Gates Foundation, USAID, entre otras; además representa a Acción en varias juntas de entidades reguladas en México, Colombia, Ecuador, Bolivia, Nicaragua y Perú, lo que le ha permitido acumular experiencia en gobernabilidad y en el manejo y montaje de programas de microcrédito en Bancos Comerciales.



SRA. JACINTA HAMANN DE VÍVERO
Director Independiente

Licenciada en Economía y Diploma de Estudios Filosóficos de la PUCP, con estudios en Finanzas y Administración de Riesgos, cuenta con más de 31 años de trayectoria en el sistema financiero y microfinanciero latinoamericano. Su experiencia abarca temas de gestión de riesgo y de crédito, administración financiera y de fondos de inversión, diseño de programas de desarrollo empresarial y gobernanza corporativa. Ha sido Presidente de Directorio de Supervisión de la Cooperativa Holandesa Oikocredit Internacional, directora de ProMujer Perú, Gerente General de Cyrano Management y Gerente de Riesgos de COFIDE.

PLANA GERENCIAL



SR. ROBERTO GONZALES PERALTA
Gerente General

Ejecutivo con más de 21 años de experiencia en Estrategia Comercial, Ventas, Operaciones, Gestión y Transformación de Procesos, Proyectos, Sistemas, Continuidad del Negocio, Administración, Recursos Humanos y Cobranzas, desempeñándose como Gerente Central de Estrategia Comercial y Desarrollo de Negocios, Gerente Central de Operaciones y Procesos en Compartamos Financiera Perú, Gerente Central de Administración y Operaciones en Caja Arequipa, Gerente de División de Operaciones y Procesos en Mi Banco, Gerente de Planificación de Canales y Procesos en Banco de Crédito, Magister en Dirección de Empresas de la Universidad de Piura, Licenciado de Administración de Empresas de la Universidad de Piura, visión comercial, estratégica e integral con muy alta orientación a la innovación y eficiencia.



SR. JAVIER DIOFEMENES MALDONADO
Gerente de Administración y Finanzas (e)

Ejecutivo con más de 25 años de experiencia en el sistema financiero, en posiciones de Tesorería, Gestión de activos y pasivos, Estrategia de Fondeo, Mesa de Dinero, Planeamiento Financiero y Gestión de Riesgos en Banco Pichincha, Banco de Comercio y Financiera Regional del Sur. Economista de la Pontificia Universidad Católica del Perú, participante del Curso de Extensión de Economía del BCRP y con estudios en la Maestría de Finanzas de la Universidad del Pacífico.

***El señor Javier Maldonado asumió el cargo el 01 de marzo 2022.**



SRA. MARY FERREL ZEBALLOS
Gerente de Negocios

Ejecutiva con más de 20 años de experiencia en Microfinanzas, en posiciones de Gerencia de Negocios en Caja Arequipa y Compartamos Financiera, liderando el crecimiento de negocios en entornos adversos y dinámicos. Ingeniera Industrial de la Universidad Nacional de San Agustín, Magister en Dirección y Gestión de Empresas de la Universidad de Tarapacá Chile, y Magister en Administración de la Universidad del Pacífico.



SR. LUIS ENRIQUE ESPINAR
Gerente de Riesgos

Ejecutivo con 16 años de experiencia en sistema financiero, desempeñándose como Gerente (e) de Riesgos en Caja Arequipa, Jefe de Admisión y seguimiento en Caja Arequipa, Jefe de Seguimiento Territorio Lima Oriente en Financiera Confianza, Gerente Territorial de Negocios Lima (e), Gerente de Agencia en Financiera Confianza, Magister en Administración Estratégica de Empresas en Universidad Católica del Perú, Especialización en Gestión Integral de Riesgos de la Universidad del Pacífico, Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo, orientado al logro de objetivos y generación de valor agregado, asesoría a start up para desarrollo de modelos de negocios e impulsar el crecimiento a partir de una visión proactiva y competitiva enfocada en la experiencia del cliente.



SR. ANDRÉS VARGAS APOLINARIO.
Gerente Legal

Con más de 15 de años de experiencia profesional. Curso de Análisis Financiero y Valorización de Empresas en la Universidad Complutense de Madrid, Magister en Finanzas y Derecho Corporativo por ESAN. Abogado por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se desempeñó como Gerente de Cumplimiento Normativo de DIVISO Grupo Financiero, Gerente de Planeamiento de DIVISO Fondos SAF, Jefe Legal de NCF Consultores S.A., abogado del Gabinete de Asesores de la Presidencia del Consejo de Ministros, Analista legal de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), fue Director de la Asociación de Sociedades Agentes de Bolsa del Perú. Ha sido docente en la Universidad San Ignacio de Loyola – USIL, el Instituto de Formación Bancaria y en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.



SR. CESAR LUIS CHOY CHONG
Gerente de Operaciones y TI

Ejecutivo con más de 30 años de experiencia en banca y Micro finanzas, desempeñándose como Subgerente de Control de Gestión – Área de Finanzas, Subgerente de Precios – Área de Distribución de Red, Subgerente de calidad – Área de RRHH, Jefe de Producto – Área Banca Comercial en BBVA Continental, Licenciado en Ciencias Administrativas en la Universidad de Lima, PEE Administración y Organización – ESAN, Presupuestos: Herramienta fundamental para las decisiones directivas – Universidad de Piura, especialista en Control de Gestión, Optimización de Procesos y Calidad, orientado a generar ahorros y eficiencias, con trayectoria en sector bancario.

***El señor Cesar Choy asumió el cargo el 01 de marzo 2022.**



SRA. LOURDES INÉS MANRIQUE CARBAJAL
Gerente de Auditoría

Con más de 16 años de experiencia en el sistema financiero, se desempeñó como Jefe de Auditoría Interna, Jefe de Riesgos Operacionales, Oficial de Atención al Usuario en Financiera Credinka. Maestría en Contabilidad con Mención en Auditoría (UNSAAC), Contador Público Colegiado; miembro del IAI (Instituto de Auditores Internos), Diplomado en Gestión Financiera ESAN, Post Título en Finanzas y en Tributación del Centro de Educación Continua de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

ESTRUCTURA ACCIONARIA

La Composición Accionaria de Financiera Credinka S.A. al 31 de diciembre del 2021 es la siguiente:

	ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR NOMINAL	CAPITAL	PARTICIPACIÓN
	DIVISO GRUPO FINANCIERO S.A.	130,454,650	S/ 1.00	S/ 130,454,650	82.90%
	DANISH MICROFINANCE PARTNERS K/S	12,574,903	S/ 1.00	S/ 12,574,903	7.99%
	ACCION GATEWAY FUND, LLC	12,574,903	S/ 1.00	S/ 12,574,903	7.99%
	OTROS	1,762,123	S/ 1.00	S/ 1,762,123	1.12%
	TOTAL	157,366,579	S/ 1.00	S/ 157,366,579	100%

GOBIERNO CORPORATIVO

COMITÉ DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El reglamento del comité de buen gobierno corporativo y retribuciones se aprobó el 21 de enero del 2016. Este comité está a cargo del desarrollo del Buen Gobierno Corporativo de Financiera Credinka, además de apoyar a la Junta General y al Directorio en las funciones de nominación y remuneración del Directorio, la Gerencia y los altos ejecutivos de la institución.

MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

En la actualidad, Financiera Credinka cuenta con un canal de denuncias (denuncia@credinka.com) en el que colaboradores y personal externo pueden comunicar eventos que atenten contra el interés de la empresa y/o sus colaboradores. Asimismo, trabajamos con los siguientes documentos a fin de desarrollar una gestión transparente:

- Código de Principio de Buen Gobierno Corporativo.
- Código de Conducta Ética y Capacidad Profesional.
- Política de Directores Independientes.
- Política para el Tratamiento de Conflicto de Intereses.

HITOS RELEVANTES



ESENCIA CREDINKA

*Somos una empresa especializada en créditos para las micro y pequeñas empresas.
Desde hace 28 años mantenemos nuestro compromiso con la inclusión financiera y con nuestro propósito de llevar acceso financiero para el desarrollo de las comunidades al interior de nuestro país.*

VISIÓN

«Ser una de las principales instituciones financieras líder en micro finanzas en el Perú»

MISIÓN

«Creces, crecemos»

VALORES

- ✓ **Confianza.**
- ✓ **Innovación.**
- ✓ **Trabajo en equipo.**
- ✓ **Pasión.**

II. ENTORNO ECONÓMICO Y SISTEMA FINANCIERO

CONTEXTO ECONÓMICO GLOBAL

Este 2021 la economía mundial presentó una lenta recuperación económica afectada principalmente por la ineficiencia en el comercio internacional, el incremento del precio de la energía y el aumento de casos de COVID-19 por la expansión de nuevas variantes como delta y ómicron. Debido a estas razones, según el último Reporte de Inflación del BCRP (diciembre 2021) se estima que el PBI mundial cerrará en 5.7% este 2021 y en 4.3% para el 2022.

Según lo comentado, durante el último trimestre del año se registraron problemas de escasez de insumos, retrasos y encarecimiento en el transporte marítimo, escasez de mano de obra, etc. Asimismo, el aumento en el costo de energía, en particular del gas. Finalmente, a pesar de las altas tasas de vacunación a nivel mundial, los avances marginales tienen un menor impacto frente al sector que se resiste a vacunar.

Gráfico 1: Crecimiento del PBI Mundial (Variación Porcentual %)



Fuente: Reporte de Inflación BCRP (Diciembre 2021) – Elaboración Propia

CONTEXTO ECONÓMICO LATAM

Para América Latina este 2021 fue un año de ligera recuperación debido a los altos precios de los commodities y al dinamismo de la demanda interna. Es así que el crecimiento del PBI del 2021 y 2022 se estima en 5.9 y 2.3 respectivamente.

Dentro de los principales países de la región, Chile se vio favorecido por el avance de la vacunación y el mayor gasto de las familias, sin embargo, registra el segundo mejor crecimiento de PBI en LATAM. Colombia, el crecimiento se apoyó en la recuperación del mercado laboral y por la continuidad de la política fiscal y monetaria expansiva. Asimismo, el país con menor crecimiento en el 2021 fue Uruguay.

Gráfico 2: Crecimiento del PBI LATAM (Variación Porcentual %)



Fuente: Reporte de Inflación BCRP (Diciembre 2021) – Elaboración Propia

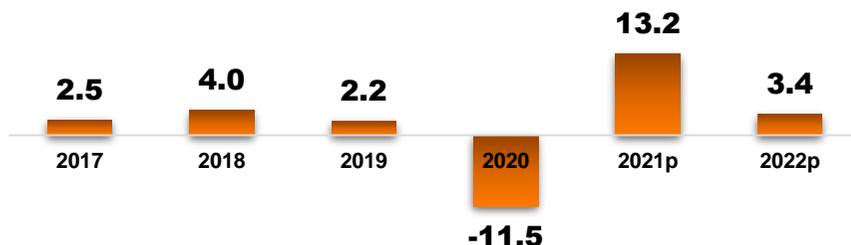
CONTEXTO ECONÓMICO LOCAL

➤ PRODUCTO BRUTO INTERNO

Durante el 2021 la actividad económica incrementó sustancialmente debido al mayor dinamismo de los sectores no primarios (construcción, manufactura no primaria, comercio y algunas ramas del sector servicios como telecomunicaciones, financiero y seguros) y por una baja base comparativa. Debido al contexto político, se produjo un desaceleramiento en el cuarto trimestre del año a causa del deterioro de la confianza empresarial.

Por otro lado, durante el último año el gasto público y privado presentó una ejecución mayor a lo esperado. Así el BCRP estima un crecimiento del PBI anual 2021 de 13.2%. Cabe mencionar que se proyecta que ante el surgimiento de una tercera ola de contagios covid-19, no se generaría un impacto económico significativo. Finalmente, se proyecta un crecimiento de 3.4% para el 2022.

Gráfico 3: Crecimiento del PBI Perú (Variación Anual %)

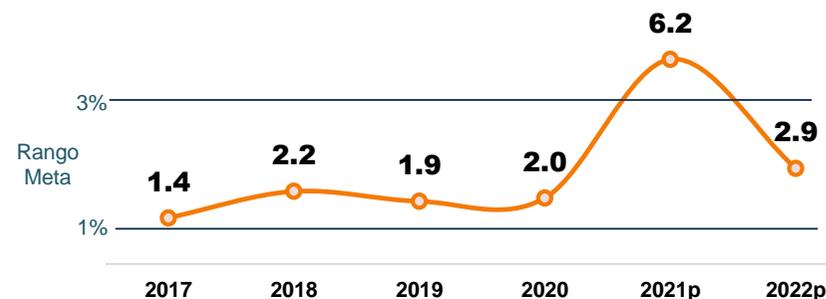


Fuente: Reporte de Inflación BCRP (Diciembre 2021) – Elaboración Propia

➤ INFLACIÓN

La inflación al final del 2021 se ubicó fuera del rango meta según el último Reporte de Inflación del BCRP por primera vez después de más de tres años cerrando en 6.2%. Este aumento se justificó debido a los precios de los bienes importados, combustible y el impacto de la depreciación del sol ejecutada.

Gráfico 4: Inflación (Variación Anual %)



Fuente: Reporte de Inflación BCRP (Diciembre 2021) – Elaboración Propia

➤ TIPO DE CAMBIO

El tipo de cambio al cierre del 2021 fue de S/ 3.987 por dólar presentando un crecimiento anual de 10% respecto al cierre del 2020. En el último año el dólar fue incrementando su precio periódicamente. Las presiones al alza fueron asociadas tanto a factores domésticos como externos, una de las presiones más fuertes fue a causa del ruido político en las perspectivas de los agentes.

Gráfico 5: Evolución del Tipo de Cambio (S/)

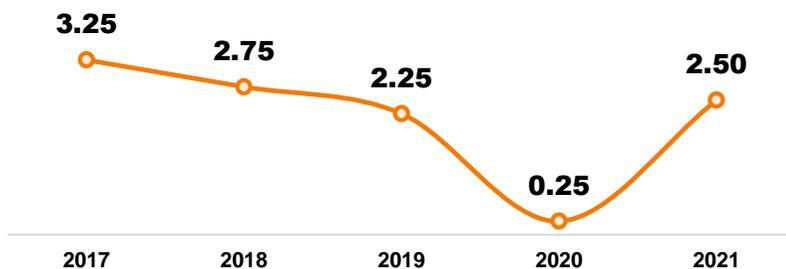


Fuente: SBS

➤ TASA DE REFERENCIA

Al cierre del 2021 la tasa de referencia fue de 2.5% cifra mayor en 225 pbs respecto al cierre del 2020. Cabe mencionar que durante el 2021 la subida de la tasa de referencia se fue dando progresivamente cada 25 pbs como medida de una política monetaria expansiva.

Gráfico 6: Evolución de la Tasa de Referencia (%)



Fuente: Reporte de Inflación BCRP (Diciembre 2021) – Elaboración Propia

SISTEMA FINANCIERO

Al cierre del 2021, el sistema financiero está conformado por: 16 Bancos, 10 Empresas Financieras, 12 CMACs, 6 CRACs y 9 EDPYMEs. Sumando un total de 54 entidades financieras.

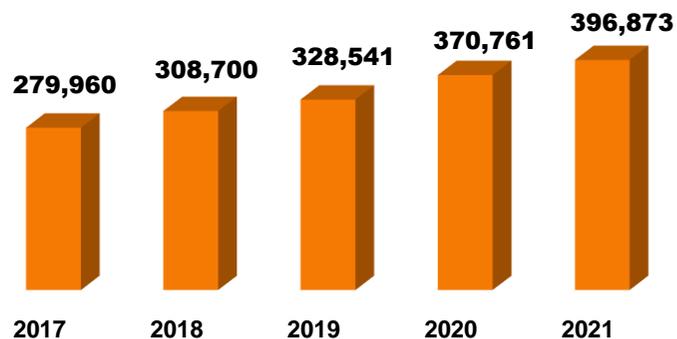
➤ COLOCACIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO

Los créditos totales del Sistema Financiero al cierre del 2021 fueron de S/ 403,310 MM, cifra mayor al cierre del 2020 por S/ 26,409 MM con una variación anual de 7%. Este crecimiento es explicado por el aumento de las colocaciones en Banca Múltiple y Cajas Municipales (7.4% y 10.7%; respectivamente). Asimismo, las empresas Financieras, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito mostraron un decrecimiento frente al año anterior de -5.3% y -6.5% respectivamente.

La estructura de créditos del Sistema Financiero presentó la siguiente división: Banca Múltiple (88.2%), Empresas Financieras (3.2%), Cajas Municipales (7.3%), Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (0.6%) y Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (0.7%).

Las concentraciones de los tipos de créditos respecto al total son las siguientes: Corporativos (21.0%), Consumo (17.3%), Hipotecarios para vivienda (14.6%), Grandes Empresas (15.4%), Medianas Empresas (18.0%), Pequeñas Empresas (10.2%) y Microempresas (3.5%). Por otro lado, los tipos de créditos que presentaron un mayor crecimiento respecto al año anterior fueron: Corporativos, Hipotecarios para vivienda y Consumo con 21.1%, 8.7% y 3.9% respectivamente.

Gráfico 7: Evolución de Colocaciones en el Sistema Financiero (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

➤ CAPTACIONES EN EL SISTEMA FINANCIERO

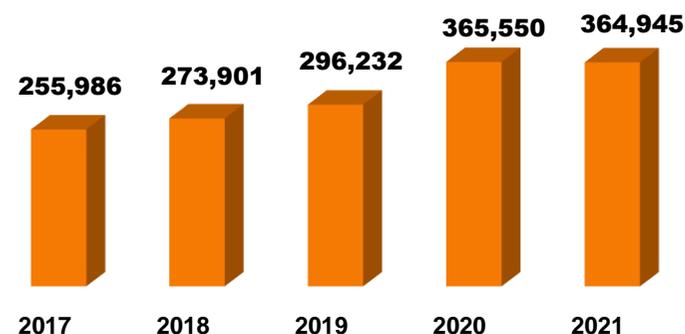
Los depósitos totales del Sistema Financiero al cierre del 2021 fueron de S/ 364,945 MM, cifra menor al cierre del 2020 por S/ 605 MM con una variación anual de - 0.2%. Esta disminución es explicada por la disminución de los depósitos en Empresas Financieras, Cajas Municipales y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (11.5%, 2.9% y 13.0% respectivamente).

La estructura de depósitos del Sistema Financiero presentó la siguiente división: Banca Múltiple (90.7%), Empresas Financieras (2.0%), Cajas Municipales (6.8%) y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (0.5%).

Las concentraciones de los tipos de depósitos respecto al total son las siguientes: Depósitos a la Vista (32.1%), Depósitos de Ahorro (38.4%) y

Depósitos a Plazo (29.5%). Por otro lado, el tipo de depósito que presentó crecimiento respecto al año anterior fue: Depósitos Ahorro con 15.4%. Asimismo, los Depósitos Plazo y a la Vista presentaron una desviación negativa de 14.3% y 1.1% respectivamente.

Gráfico 8: Evolución de Depósitos en el Sistema Financiero (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

SISTEMA MICRO FINANCIERO

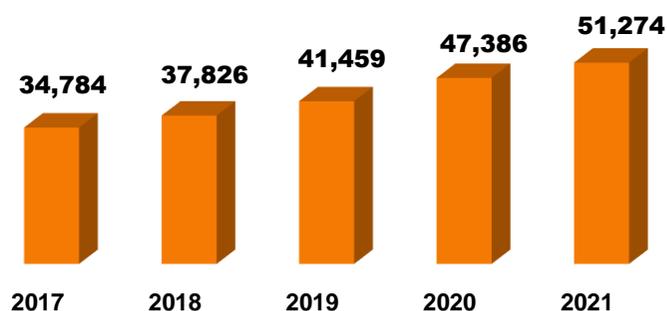
El sistema microfinanciero¹ se encuentra conformado por 25 empresas especializadas: 1 Banca Múltiple, 5 Empresas Financieras, 11 Cajas Municipales, 6 Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y 2 Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa.

¹ Empresas con saldo de cartera MYPE mayor al 50% de su cartera total

➤ COLOCACIONES EN EL SISTEMA MICRO FINANCIERO

Al cierre del 2021, las colocaciones totales del sector micro financiero cerraron en S/ 51,274 MM con una variación de 14.3% respecto al cierre del año anterior, este crecimiento fue justificado en parte por la participación en los programas de reactivación económica. Las entidades con mayor crecimiento fueron: CMAC Cusco, Financiera Pro empresa y CRAC Raíz con 32.9%, 28.4% y 26.1% respectivamente. Financiera Credinka se ubica en el puesto 12 del sector microfinanciero con S/ 800.2 MM a diciembre 2021.

Gráfico 9: Evolución de Colocaciones en el Sistema Micro financiero (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Tabla 1: Lista de Instituciones Micro financieras - Colocaciones (Millones de S/)

	TIPO DE ENTIDAD	ENTIDAD	DIC 20	DIC 21
1	BANCA MULTIPLE	MIBANCO	12,985	13,432
2	CMAC	AREQUIPA	5,656	6,540
3	CMAC	HUANCAYO	5,040	6,000
4	CMAC	CUSCO	4,120	4,600
5	CMAC	PIURA	4,174	4,448
6	FINANCIERA	COMPARTAMOS	2,726	3,149
7	CMAC	SULLANA	2,687	2,573
8	FINANCIERA	CONFIANZA	2,075	2,100
9	CMAC	TRUJILLO	1,740	2,009
10	CMAC	ICA	1,271	1,445
11	CRAC	RAIZ	959	1,084
12	FINANCIERA	CREINKA	870	800
13	CMAC	TACNA	743	608
14	FINANCIERA	PROEMPRESA	566	600
15	CRAC	LOS ANDES	434	458
16	CMAC	MAYNAS	404	436
17	FINANCIERA	QAPAQ	254	270
18	EDPYME	ALTERNATIVA	163	188
19	CMAC	PAITA	122	134
20	CRAC	DEL CENTRO	112	122
21	CRAC	PRYMERA	106	118
22	CMAC	DEL SANTA	103	88
23	CRAC	INCASUR	30	31
24	EDPYME	CREDIVISION	23	25
25	CRAC	SIPAN	22	18
	TOTAL		47,386	51,274

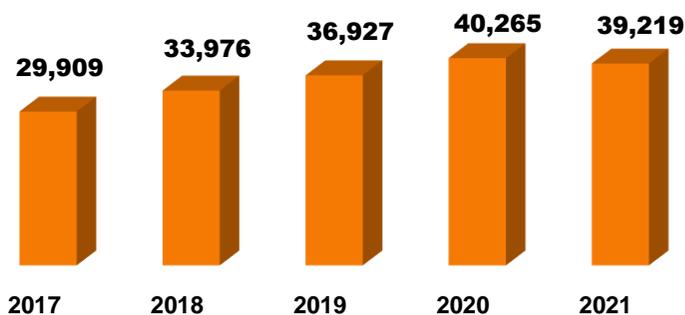
Fuente: SBS – Elaboración Propia

➤ CAPTACIONES EN EL SISTEMA MICRO FINANCIERO

Al cierre del 2021, los depósitos totales del sector microfinanciero cerraron en S/ 39,219 MM con una disminución de 2.7% respecto al cierre del año anterior.

Las entidades con mayor disminución de sus depósitos fueron: CRAC Incasur, CMAC Tacna y CMAC Sullana con 27.0%, 22.0% y 18.0% respectivamente. Financiera Credinka se ubica en el puesto 11 con un saldo de S/ 732.0 MM a diciembre 2021 cifra alineada a la estrategia del nivel liquidez.

Gráfico 10: Evolución de Depósitos en el Sistema Micro financiero (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Tabla 2: Lista de Instituciones Micro financieras - Depósitos (Millones de S/)

	TIPO DE ENTIDAD	ENTIDAD	DIC 20	DIC 21
1	BANCA MULTIPLE	MIBANCO	8,548	8,336
2	CMAC	AREQUIPA	5,095	5,515
3	CMAC	HUANCAYO	4,421	4,587
4	CMAC	PIURA	5,113	4,382
5	CMAC	CUSCO	3,334	3,505
6	FINANCIERA	COMPARTAMOS	1,961	2,114
7	CMAC	SULLANA	2,529	2,075
8	CMAC	TRUJILLO	1,948	1,824
9	FINANCIERA	CONFIANZA	1,662	1,474
10	CMAC	ICA	1,158	1,221
11	FINANCIERA	CRÉDINKA	790	732
12	CRAC	RAIZ	789	706
13	CMAC	TACNA	858	669
14	FINANCIERA	PROEMPRESA	459	510
15	CRAC	LOS ANDES	372	392
16	CMAC	MAYNAS	376	384
17	FINANCIERA	QAPAQ	273	258
18	CMAC	DEL SANTA	143	131
19	CRAC	PRYMERA	129	128
20	CRAC	DEL CENTRO	110	125
21	CMAC	PAITA	122	121
22	CRAC	INCASUR	44	32
TOTAL			40,234	39,219

Fuente: SBS

III.GESTIÓN FINANCIERA

ESTRUCTURA ACTIVOS

Los activos al cierre del 2021 alcanzaron el valor de S/ 1,081.6 MM. Las Colocaciones Netas se mantienen como el principal componente del Activo con un 68.8%. La pandemia iniciada a inicios del 2020 (Covid-19) afectó fuertemente nuestra cartera de créditos, debido a la restricción de actividades económicas como medida para frenar la propagación del virus. No obstante, los programas del Estado ayudaron parcialmente a la recuperación de la cartera.

Tabla 3: Evolución Activos
(Millones de S/)

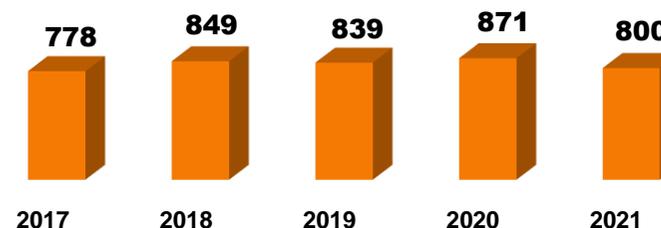
Rubros	2018	2019	2020	2021
Disponibles	118	181	155	176
Colocaciones Netas	825	808	868	745
Inmueble, mobiliario y equipo	17	82	78	75
Otros Activos	54	61	77	86
Total	1,013	1,133	1,177	1,082

Fuente: SBS – Elaboración Propia

² Microempresa, Pequeña Empresa 1, Consumo 1, Pequeña Empresa 2, Pequeña Empresa 3, Agrícola y Consumo 2, Mediana empresa (menor a 360 mil).

La cartera de créditos alcanzó un stock de S/ 800.2 MM a diciembre 2021.

Gráfico 11: Evolución Cartera de Créditos
(Millones de S/)

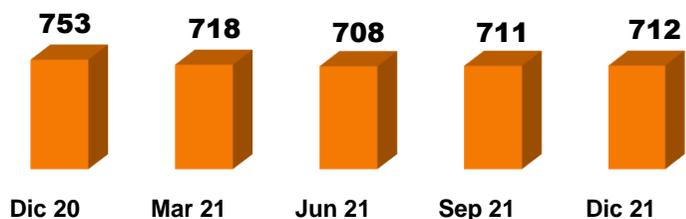


Fuente: SBS – Elaboración Propia

A pesar de contar con una estrategia comercial enfocada en el crecimiento de la cartera target², los efectos de la primera y segunda ola COVID-19 (restricciones económicas), ineficiencias en el sector salud, etc. tuvieron un efecto negativo para nuestra cartera, cerrando el año con una disminución de S/ 41 MM. Asimismo, la cartera no target³ tuvo una disminución esperada de S/ 29 MM en el último año alienada al objetivo de reducir la participación de créditos de tickets altos.

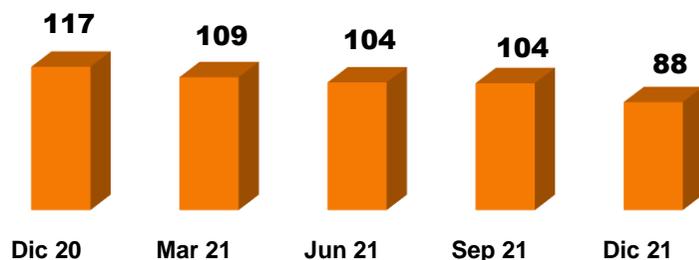
³ Mediana Empresa, Consumo 3, Convenio, Corporativo, Grande empresa, Hipotecario, Divemotor, Letras.

Gráfico 12: Evolución Cartera Target (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Gráfico 13: Evolución Cartera No Target (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Durante los últimos años, Credinka ha mantenido una alta concentración de su cartera en los créditos orientados a la pequeña empresa, microempresa y consumo, los cuales en conjunto representan el 89.1% del total de la cartera activa a diciembre 2021.

Tabla 4: Evolución de Cartera por Tipo de Crédito (Millones de S/)

Rubros	2018	2019	2020	2021
Microempresas	190	193	238	207
Pequeñas Empresas	416	421	442	452
Consumo	121	129	84	54
Hipotecarios	36	33	29	25
Otros	86	63	77	62

*Medianas empresas, grandes empresas, corporativos
Fuente: SBS – Elaboración Propia

A diciembre 2021, cerramos con un ratio de mora de 8.45% y un ratio de cartera de alto riesgo de 10.13%, cifras afectadas por el deterioro de la cartera a causa del impacto de la primera y segunda ola COVID-19.

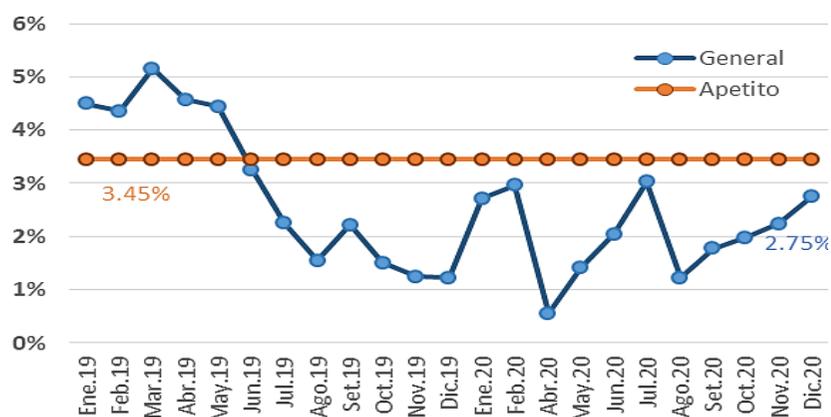
Gráfico 14: Evolución Calidad de Activos (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Es importante destacar, que nuestras cosechas a 12 meses se han mantenido por debajo del apetito interno. Desde mediados del 2019 venimos gestionando desembolsos con mejor calidad (menor riesgo).

Gráfico 15: Evolución Cosechas Cartera Total a 12 meses (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

ESTRUCTURA PASIVOS

Los pasivos al cierre del 2021 alcanzaron un monto de S/ 980.4 MM. Las obligaciones con el público cerraron el año con una participación de 76.3%. Asimismo, los Adeudados representaron el 18.6% del total de los pasivos.

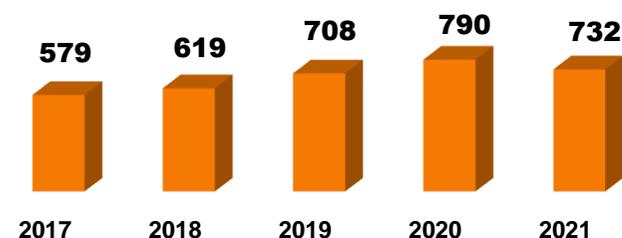
Tabla 5: Evolución Pasivos (Millones de S/)

Rubros	2018	2019	2020	2021
Obligaciones con el público	636	720	804	748
Dep. Empresas del S.F	7	14	5	0
Adeudados	215	197	162	182
Cuentas por pagar	12	49	52	49
Otros pasivos	1	1	1	1
Total	869	981	1,025	980

Fuente: SBS – Elaboración Propia

La cartera de captaciones alcanzó un stock de S/ 731.9 MM a diciembre 2021, cifra menor en S/ 51 MM respecto al año anterior. Cabe recalcar, que esta disminución está alineada con nuestra estrategia de liquidez.

Gráfico 16: Evolución Cartera de Captaciones (Millones de S/)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

En el último año, la cartera de captaciones tuvo una reducción de 7% explicado principalmente por una importante reducción del saldo en DPF (disminución de S/ 67 MM) y CTS (disminución de S/ 15 MM) los cuales se debieron al ruido político y a la Ley de Libre Disponibilidad (vigente durante

el 2021). Asimismo, al cierre del 2021 la cuenta ahorros cerró S/ 24 MM por encima del año anterior.

Tabla 6: Evolución de Cartera por Tipo de Captación (Millones de S/)

Rubros	2018	2019	2020	2021
Ahorros	97	101	123	147
DPF	460	539	585	518
CTS	60	67	81	65
Órdenes de Pago	2	2	2	2
Total	619	708	790	732

Fuente: SBS – Elaboración Propia

PATRIMONIO

El patrimonio de Financiera Credinka alcanzó S/. 101.2 MM al cierre del 2021. La reducción del patrimonio (- S/. 51MM) respecto al año anterior se explican dado los resultados obtenidos durante el ejercicio 2021.

ESTADO DE RESULTADOS

Al cierre de diciembre 2021, los ingresos financieros alcanzan un monto acumulado de S/. 136.1 MM, cifra menor en S/. 43.7 MM respecto a lo registrado en periodo similar en el 2020. Esta disminución se explica por la desaceleración económica y deterioro de nuestra cartera producto de la primera y segunda ola. Por otra parte, el Margen Financiero Bruto ascendió a S/. 92.6MM, cifra inferior al registrado el 2020 en S/. 36.9 MM.

En lo referido a las provisiones, estas registran un monto de S/. 68.2 MM, monto superior al registrado en similar periodo del 2020 en (S/. 30.3MM) como consecuencia de la desaceleración económica producto de la primera y segunda ola de la pandemia, teniendo como resultado un Margen Financiero Neto de S/. 24.5 MM. Los Resultados por Operaciones Financieras (ROF), alcanza un monto de S/. 901M. Tras ello, se obtiene un Margen Operacional de S/. 22 MM. Los Gastos Administrativos acumulados ascendieron a S/. 79.4 MM, ligeramente superiores en S/. 44M a lo registrado el año anterior.

Con respecto a la Valuación de Activos y otras provisiones, se registra un monto mayor en S/ 2.3MM respecto al 2020 debido a la provisión por bienes adjudicados.

Respecto a la cuenta de Otros Ingresos y Gastos, estos registran un saldo negativo por - S/. 7 MM, dado el mayor gasto por condonaciones de capital. Estas medidas fueron adoptadas como apoyo a nuestros clientes debido al impacto de la pandemia.

Finalmente, el Resultado Neto Acumulado al cierre del periodo 2021 fue de - S/. 50.9 MM.

**Tabla 7: Evolución Estado de Resultados
(Miles de S/)**

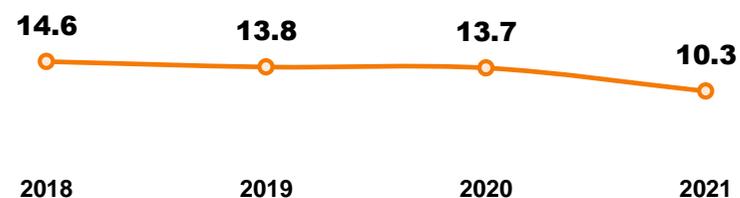
ESTADO DE RESULTADOS (En miles de soles)	2018	2019	2020	2021
Ingresos Financieros	185,955	194,722	179,846	136,117
Gastos Financieros	49,890	51,012	50,275	43,475
Margen Financiero Bruto	136,065	143,711	129,571	92,641
Provisiones para créditos directos	34,797	37,719	37,877	68,161
Margen Financiero Neto	101,268	105,992	91,694	24,480
Ingresos por Servicios Financieros	1,441	944	694	740
Gastos por Servicios Financieros	3,093	3,188	3,458	4,129
Margen Financiero Neto de Ingresos y Gastos por Servicios Financieros	99,617	103,748	88,931	21,091
Resultados por Operaciones Financieras	-13,594	-1,341	717	901
Margen Operacional	86,023	102,407	89,648	21,992
Gastos de Administración	97,380	94,559	79,363	79,407
Depreciación y Amortización	6,162	5,393	5,532	3,522
Margen Operacional Neto	-17,519	2,455	4,753	-60,937
Valuación de Activos	371	368	748	3,045
Resultado de Operación	-17,890	2,093	4,005	-63,982
Otros Ingresos y Gastos	1,144	-1,053	-2,387	-7,043
impuestos	-16,746	1,040	1,618	-71,025
Impuesto a la renta	-1,206	-985	-1,613	20,165
Resultado del ejercicio	-17,952	55	5	-50,861

Fuente: SBS – Elaboración Propia

INDICADORES FINANCIEROS

Los principales indicadores financieros tuvieron el siguiente desempeño:
Nuestro **ratio de capital global** cerró en 10.3% a diciembre 2021. Cifra por encima del límite regulatorio vigente.

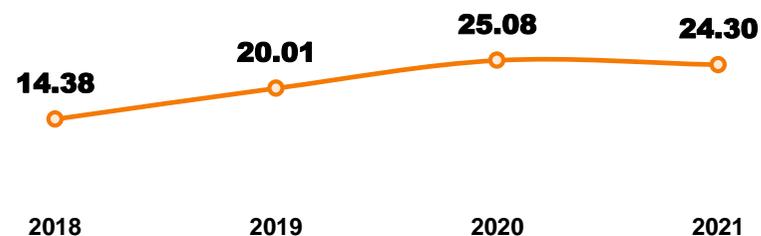
Gráfico 17: Evolución Ratio de Capital Global (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

En relación a la **liquidez**, Financiera Credinka ha mostrado niveles satisfactorios durante los últimos años logrando cerrar en 24.30%, cifra por encima del rango meta establecido internamente.

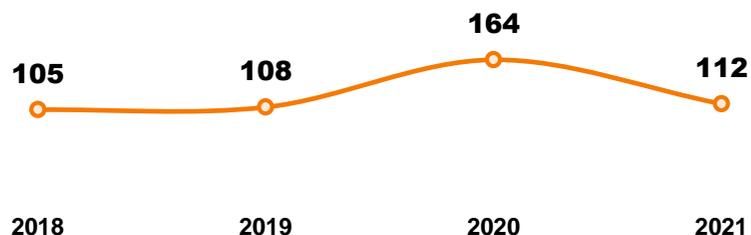
Gráfico 18: Evolución Ratio de Liquidez MN (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Para el caso de la **cobertura de mora**, al cierre del 2021 se situó en 112% resultado por encima de los años pre pandemia.

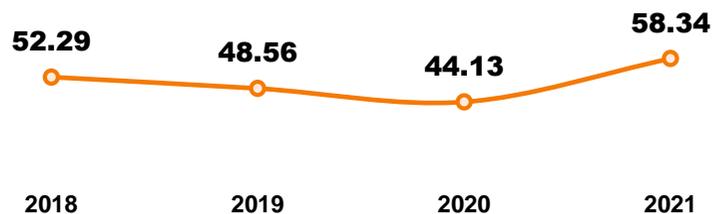
Gráfico 19: Evolución Cobertura de Mora (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

En términos de eficiencia, al cierre del 2021 Financiera Credinka registra su **ratio de gastos administrativos / ingresos financieros** en 58.34%. En los últimos 5 años se ha ido reduciendo los gastos operativos logrando la optimización de nuestros recursos.

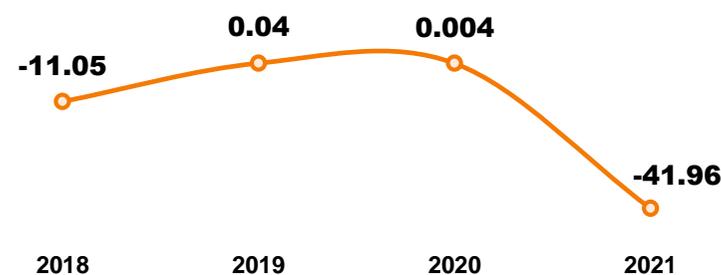
Gráfico 20: Evolución Gastos Administrativos / Ingresos Financieros (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

Asimismo, el **ratio de rentabilidad** registro un valor negativo, cerrando el año con - 41.96% a consecuencia del resultado negativo del ejercicio producto de la pandemia.

Gráfico 21: Evolución Utilidad neta / Patrimonio (%)



Fuente: SBS – Elaboración Propia

TESORERÍA

Desde nuestra Tesorería se implementaron estrategias y acciones que nos permitieron mantener una situación estable de liquidez durante todo el 2021, en medio de los efectos de la pandemia del Covid y en un contexto de alta incertidumbre política. Nuestra estrategia continuó priorizando el crecimiento en fondeo retail en moneda local, diversificado y a nivel nacional. Este enfoque reforzó nuestros activos líquidos a la vez que continuó disminuyendo el costo de fondeo y la concentración con principales acreedores.

En cuanto a la gestión de excedentes y del portafolio de inversiones priorizamos la liquidez y alta calidad crediticia de los instrumentos de inversión. En este sentido, nuestro portafolio fue destinado principalmente a depósitos de corto plazo en el Banco Central de Reserva.

IV.GESTIÓN COMERCIAL E INNOVACIONES

NUESTRO PÚBLICO OBJETIVO

Financiera Credinka está enfocada en ofrecer créditos a la micro y pequeña empresa, en esta línea perfila a sus clientes en tres grandes grupos:



Emprendedor emergente

Con acceso limitado a la banca tradicional o que no forma parte del sistema financiero y cuenta con recursos limitados por lo que requiere financiamiento para impulsar sus actividades. Este tipo de cliente lo encontramos principalmente en las zonas rurales y peri urbanas.

Microempresario

Trabajador independiente, se encuentra en proceso de formalización. Busca financiamiento para potenciar su negocio. Este tipo de cliente lo encontramos principalmente en las zonas rurales y peri urbanas.

Pequeño empresario

Empresario que de forma individual o colectiva ha logrado formalizar su negocio, debidamente registrado, genera y brinda empleo, que requiere financiamiento para sus nuevos proyectos y oportunidades de negocio.

RED DE AGENCIAS

Durante el 2021, Credinka refuerza los canales de atención a sus clientes con la nueva agencia Kosñipata en la Región Cusco, elevando el número de agencias de 69 a 70 en las 15 regiones donde mantenemos nuestra presencia.

Mapa del Perú Presencia Credinka



83 Puntos de Atención*

Asimismo, con el objetivo de seguir mejorando el enfoque y gestión de nuestras agencias, integramos las dos secciones de la Región Arequipa en una sola. De esta manera cerramos el año 2021 con 8 Regiones a Nivel Nacional y de la siguiente manera:

REGIÓN COMERCIAL	OFICINA
REGIÓN I - CUSCO NORTE	Ag. Abancay Ag. Anta Ag. Curahuasi Ag. El Molino Ag. El Sol Ag. Quebrada Ag. Quillabamba Ag. Santa Teresa Ag. Urubamba OE Accha OE Paruro
REGIÓN II - CUSCO SUR	Ag. Challhuahuacho Ag. Chumivilcas Ag. Espinar Ag. Kosñipata Ag. Magisterio Ag. Paucartambo Ag. San Jerónimo Ag. San Sebastian Ag. Sicuani Ag. Urcos
REGIÓN III - AREQUIPA	Ag. Alto Cayma Ag. Cayma Ag. La Negrita Ag. La Pampilla Ag. Río Seco Ag. Camaná Ag. Cocachacra Ag. El Pedregal Ag. La Joya
REGIÓN III - TACNA MOQUEGUA	Ag. Ilo Ag. Moquegua Ag. Santa Rosa Ag. Tacna I Ag. Tacna III

REGIÓN COMERCIAL	OFICINA
REGIÓN IV - PUNO	Ag. Ayaviri Ag. Azángaro Ag. Huancane Ag. Ilave Ag. Macusani Ag. Puno Ag. Tupac Amaru Ag. Yunguyo OE Desaguadero OE Juli OE San José
REGIÓN V - CAJAMARCA	Ag. Atahualpa Ag. Bambamarca Ag. Cajabamba Ag. Cajamarca Ag. Celendín Ag. Chiclayo Ag. Chimbote Ag. Chota Ag. Cutervo Ag. Huamachuco Ag. San Marcos Ag. Trujillo OE Chilete
REGIÓN VI - AYACUCHO	Ag. Andahuaylas Ag. Ayacucho Ag. Chíncha Ag. Huancavelica Ag. Huancayo Ag. Huanta Ag. Ica Ag. Nazca Ag. Puquio
REGIÓN VII - COSTA LIMA	Ag. Caquetá Ag. San Isidro

EXPERIENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Credinka continúa trabajando en mejorar la propuesta de valor a nuestros clientes, comprendiendo sus necesidades y diseñando soluciones para atenderlos mejor:

- Ampliando nuestros Canales de Atención, en lugares alejados con oficinas de Inclusión Financiera (Agencia Kosñipata en la Región Cusco en el año 2021).
- Brindando Educación Financiera a través de nuestro equipo de facilitadoras rurales (mediante charlas informativas orientadas al área rural).
- Brindando soluciones en el punto de contacto (tiempo transcurrido desde la solicitud hasta el desembolso). Aprovechando la tecnología y con la incorporación de procesos virtuales.
- Asimismo, en el año 2021 Credinka consolidó su modelo de OSC (Oficinas sin Cemento), modelo que nos ha permitido reforzar la presencia del equipo comercial en diversas zonas del Perú, en poco tiempo y sin necesidad de inversión en infraestructura. Siempre con el apoyo de nuestra tecnología y procesos crediticios virtuales en campo, desde la prospección hasta el desembolso.



En el 2021, Credinka lanza su nuevo piloto de plataforma tecnológica móvil “Alicia”, que automatiza el proceso de otorgamiento de crédito, disponible las 24 horas y permite tener eficiencia y rapidez en la toma de decisiones.

Beneficios:

- **Transformar proceso crediticio - Virtualización**
- **Generar controles automáticos**
- **Agilizar respuesta (tiempos y decisiones)**
- **Elevar productividad asesores**
- **Llevar la Financiera al campo**
- **Eliminar papeles**

- Evaluaciones automatizadas
- Comités virtuales en línea
- Geolocalización



NUESTRA ATENCIÓN NACIONAL

Adicional a nuestros más de 80 puntos de atención a nivel nacional, y comprometidos en continuar brindando facilidades en las operaciones de nuestros clientes, Financiera Credinka mantiene los convenios con los principales bancos del país, entre los cuales están, Banco de Crédito del Perú (BCP), Banco Continental (BBVA), Interbank (IBK), y Scotiabank (SBP) para la recaudación de pagos mediante sus agencias, agentes y banca por internet, asimismo con el Banco de la Nación y Globokas (KASNET) lo cual nos permitió ampliar nuestra cobertura a nivel nacional y en el segmento rural con más de 10,000 puntos de atención.

Por el lado de pasivos Financiera Credinka pertenece a la RED UNICARD mediante la cual se pone a disposición de todos nuestros ahorristas más de 2mil cajeros a nivel nacional para realizar sus operaciones mediante nuestra Tarjeta Débito VISA. Estos factores fueron claves durante la emergencia sanitaria que afronta el país, permitiendo que nuestros clientes puedan realizar sus operaciones con normalidad respetando los aforos y distanciamiento social.

CARTERA DIGITAL

Credinka, mantiene el uso de Cartera Digital, como herramienta móvil para la gestión comercial.

Permite que nuestro equipo comercial y de cobranzas, acceda de forma rápida a la información de clientes, mientras están en el campo. Durante el año 2021, al igual que en el 2020 por el periodo de pandemia, esta herramienta ha permitido intensificar la gestión de campañas, así como, de la reprogramación de créditos, utilizando identificadores que hacen más eficiente la gestión. Asimismo, se han implementado más funcionalidades en la parte de geolocalización y gestión de rutas del personal comercial.



V.GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Credinka cuenta con un Modelo de Gestión Integral de Riesgos, constituido en base a nuestro modelo de negocios, organización y a nuestra cobertura geográfica.

El modelo se aplica de forma integral en:

➤ **Gobierno y Organización.**

- **Apetito de Riesgo.**
- **Personas.**
- **Decisiones y procesos.**
- **Evaluación, seguimiento y reporting.**
- **Soporte e infraestructura.**

CULTURA DE RIESGOS

Construimos una cultura de riesgos que permita que la gestión y control de riesgos se despliegue y garantice que las funciones sean interiorizadas en toda la organización.

Gráfico 22: Flujo Cultura de riesgos



Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

PILARES DEL MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

- Se construye una cultura de riesgos integrada en toda la organización.
- Se gestiona con mirada preventiva y proactiva hacia el futuro todos los riesgos.

- Se diseña claramente las líneas de defensa en su origen, control, supervisión y evaluación independiente.
- El Modelo se ajusta al tamaño de la operación, el entorno de ejecución y se empodera a los gestores en la red de agencias mediante un gobierno robusto con independencia de funciones en la gestión y control de riesgos.
- La estructura y gestión del área de Seguridad de la Información, así como el soporte de infraestructura tecnológica, son adecuadas.
- La Gestión de la Continuidad del Negocio es un área dinámica.
- Los Riesgos son gestionados por especialidades.
- La Gestión de la Información se basa en un modelo Integral de Gobierno de la Información.

Gráfico 23: Organigrama GIR



Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

RIESGO DE CRÉDITO

Financiera Credinka mantiene su mercado objetivo en el segmento Microempresa y Pequeña Empresa concentrando el 80% de su portafolio en estos segmentos donde promueve la inclusión financiera, estableciendo como lineamiento estratégico incrementar su participación en los mismos.

La originación crediticia se sostiene en un robusto modelo de segmentación de riesgos, sobre el cual se potencia la dinámica comercial; además y para incrementar la probabilidad de éxito del esfuerzo de la red de agencias, la asignación de autonomías crediticias responde a un sistema de incentivos para quienes cautelan la calidad del riesgo del portafolio, empoderando su posición con mayor responsabilidad en la aprobación de créditos.

En paralelo, se ha fortalecido el equipo de Control de Créditos, nuestra unidad de supervisión de campo y seguimiento individual, con más

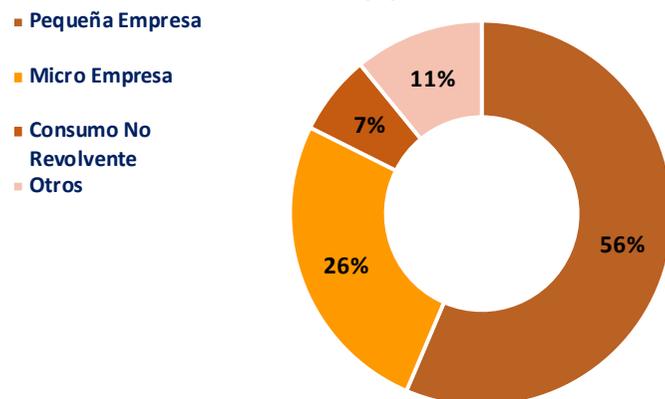
personas con perfil de gestor de riesgo y comercial, para que con el conocimiento del mercado de las microfinanzas busquemos mejorar en todo el frente nuestro proceso de otorgamiento de créditos, así también; mitigar la probabilidad de fraude interno y externo.

El 2021 representó para el equipo de Admisión de Créditos un año de retos para ajustar las políticas de crédito a un nuevo contexto de riesgo, el que nos dejaba el COVID 19. Sobre la base de lo aprendido en la gestión de reprogramaciones, la identificación de las variables con mayor sensibilidad a los cambios en la economía y el soporte de la analítica se renovó la Política General de Créditos desagregándola el reglamento y catálogo de productos, para facilitar la comprensión de las líneas guías y agilizar la venta. El trabajo continuó con la automatización de controles para agregar eficiencia al proceso de otorgamiento de créditos.

La Unidad de Seguimiento de Portafolio ha efectuado el monitoreo de los principales indicadores de calidad de cartera (Mora, CAR, Cosechas, etc), los cuales se han visto impactados en el 2021 al igual que en las demás entidades del sistema financiero. Colabora con el diseño de estrategias para gestionar la cartera con deterioro y alerta sobre las desviaciones que se presentan sobre la misma. Esta unidad, además, diseña metodologías y soporta el cumplimiento normativo.

La implementación de la nueva metodología de apetito al riesgo ajustada al gasto de provisión y acompañada de una cesta de indicadores de performance del deterioro de cartera, nos permitirán gestionar a tiempo las desviaciones que se presenten.

Gráfico 24: Estructura de Créditos a dic 21 (%)



Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

RIESGO DE MERCADO, LIQUIDEZ Y GESTIÓN DE CAPITAL

Financiera Credinka establece metodologías con la finalidad de estimar el nivel de exposición al riesgo de mercado, específicamente el riesgo de tasa de interés y el riesgo cambiario. Al cierre del 2021, los indicadores principales de riesgo de mercado como Ganancias en Riesgo, Valor Patrimonial en Riesgo y posición global se encuentran dentro de los límites internos y regulatorios establecidos.

En relación a riesgo de liquidez, Financiera Credinka monitorea y evalúa las necesidades de liquidez ante escenarios estándar, así como escenarios de estrés específico y estrés regulatorio. Ante estos escenarios las necesidades adicionales de liquidez se contemplan mediante la elaboración de un plan de contingencia; como conclusión de los últimos escenarios evaluados en el 2021, los planes de contingencia planteados confirman que la Financiera puede cumplir con las necesidades de liquidez requeridas para cada escenario.

Asimismo, mencionar que desde 2020, dada la actual emergencia sanitaria global, la Financiera participó en los diversos programas del estado, que permitieron conseguir alrededor de 85 millones de soles de financiamiento garantizado (entre FAE MYPE II, Reactiva y FAE-Agro), dicho financiamiento implica un beneficio en términos de mayor liquidez y mayor crecimiento de colocaciones sin necesidad de un mayor requerimiento patrimonial.

En relación a medidas de fortalecimiento patrimonial, se concretó la emisión de bonos subordinados logrando un saldo total de 41.5 millones de soles respecto al máximo aprobado por la Superintendencia de Banca y Seguros de 50 millones de soles. Finalmente, se ha realizado la Evaluación de Suficiencia de Capital obteniendo la conformidad del cálculo por parte del Superintendencia, la evaluación es necesaria para ser incluidos en el Programa de Fortalecimiento Patrimonial, a fin de asegurar un nivel por encima de los requerimientos de capital regulatorios exigidos en todo el periodo 2022.

Tabla 9: Evolución Clasificación de Riesgos

	2019		2020		2021	
	Class & Asociados	PCR	Class & Asociados	PCR	Class & Asociados	PCR
Fortaleza Financiera	B-	B	B-	B	B-	B-
I Programa de Certificados de Depósitos Negociables	CLA-2	PE2	CLA-2	PE2	CLA-2	PE2

Fuente: Financiera Credinka – Elaboración Propia

RIESGO OPERACIONAL, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Modelo de Riesgo Operacional se fundamenta en políticas, metodologías y procedimientos para la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos operacionales, ello sustentado en herramientas que permiten un eficiente desempeño cualitativo y cuantitativo.



Durante el año 2021 como parte de la mejora continua se reforzó la cultura, realizando capacitaciones a diferentes áreas y enviando comunicados a toda la organización sobre la Gestión de Riesgos y la metodología de Riesgo Operacional, reforzando la metodología para la evaluación de riesgos y controles sobre los productos y procesos actuales, así como para



los cambios importantes y las subcontrataciones significativas; y recolección de eventos; reforzando de esta forma la gestión ex. ante y ex. post (frentes importantes para la gestión). Asimismo, se continuo con las autoevaluaciones de riesgos y recolección de eventos de pérdida.

Se ha fortalecido las bases normativas alineadas a las exigencias regulatorias vigentes, para una sólida gestión de la seguridad de la información. Además, de mejorar el monitoreo de controles, mayor participación en etapas tempranas de proyectos, requerimientos e iniciativas, reforzar la concientización y priorizar los puntos de mejora en el SGSI-C.



Se ha fortalecido las bases normativas alineadas a las exigencias regulatorias vigentes, para una sólida gestión de continuidad del negocio, Además, de actualizar y potenciar el análisis de impacto, análisis de riesgos, logrando establecer y probar la estrategia y planes ante un escenario de ciberataque, que afecte las aplicaciones que soportan los productos y servicios críticos.

COBRANZAS Y RECUPERACIONES

En el 2021, el Dpto. de Cobranzas y Recuperaciones, ha tenido un papel decisivo para articular el proceso integral de cobranzas en CDK, tendiendo los puentes de comunicación necesarios con las diferentes áreas, a fin de alcanzar los objetivos propuestos, con sólidas bases que servirán para el desarrollo del 2022.

El despliegue del 2021 representó ajuste en la estrategia de cobranza, sumando nuevos aliados externos e incorporando la analítica como base de un modelo de decisiones inteligentes ajustadas al perfil de riesgo del cliente. Las diferentes soluciones crediticias cobraron mucho valor como aceleradores de pago de clientes que fueron severamente afectados por la pandemia.

GESTIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE

Departamento creado durante el 2021, la Gestión de Riesgos de Fraude permite prevenir, identificar, evaluar, tratar, comunicar y dar seguimiento a los eventos de fraude en el desarrollo de las diferentes actividades de CREDINKA. Además de fomentar una cultura de disuasión del fraude, crear consciencia y alertas sobre las consecuencias.

VI. GESTIÓN DEL CONTROL INTERNO

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO LA/FT

Durante el 2021, se han desarrollado actividades enfocadas a seguir fortaleciendo el sistema de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (LA/FT) cumpliendo con la regulación vigente, entre ellas:

- Adecuación de normativas internas y procesos para la prevención de lavado de activos para afrontar el impacto del Covid-19.
- Emisión de informes de nivel de exposición de riesgo de LA/FT cambios tecnológicos que impactan a la gestión de riesgo.
- Verificación de políticas de conocimiento de clientes y colaboradores a través de selección de muestras aleatorias, revisión y remisión de los resultados al área de Negocios y Administración para tomar medidas correctivas.
- Reforzamiento de temas de capacitaciones generales y específicas para todos los colaboradores.
- Medidas preventivas como la identificación de personas de alto riesgo a través de nuestro sistema informativo para el cumplimiento de la debida diligencia.

- Cálculo para la calificación de riesgo LA/FT (scoring) de nuestros clientes basados en el conocimiento del cliente y nuestro modelo de negocio dirigido al sector microempresa.
- Reformulación de nuestros procesos de atención con clientes de alto riesgo de LA/FT, conocimiento de colaboradores y proveedores para asesorar a las áreas de Negocios y Administración.
- Cambio en los criterios de emisión de señales de alerta para su respectivo análisis y documentación.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

En Credinka estamos convencidos que la ejecución del “Programa Compliance”, no consiste solo en la simple adopción de un sistema preventivo y de control de riesgos, para mitigar eventuales incumplimientos por parte de su personal; sino que, busca transmitir una cultura ética corporativa a fin de contribuir con un verdadero cambio que trascienda sobre la vida laboral de nuestros trabajadores. Asimismo, el área de Cumplimiento Normativo contribuye con propuestas y/o alternativas de solución frente a la identificación de los problemas que suscitan en la empresa.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos del “**Programa Compliance**” durante el año 2021 se han desarrollado, entre otras, las siguientes actividades:

- Ejecutar integralmente las actividades detalladas en el Plan Anual de Trabajo de la Oficialía de Cumplimiento Normativo del año 2021, presentada y revisada por el Directorio.
- Informar por lo menos semestralmente al Directorio y a la Gerencia sobre el progreso en la implementación de las medidas de adecuación normativa, identificación de eventuales incumplimientos y comunicación de medidas preventivas para cada caso identificado.
- Evaluar y monitorear el cumplimiento de la normativa tanto interna como externa que tenga impacto directo en las funciones que realizan las áreas responsables.
- Seguimiento diario de las normas publicadas en el Diario Oficial El Peruano, en caso de identificar una norma de impacto para la empresa, se procede a enviar un informe a las Gerencias de la Empresa; así también, a los principales funcionarios, para el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la norma publicada, posteriormente se realiza un monitoreo de la aplicación de la norma.
- Fortalecer la metodología para el monitoreo del cumplimiento de las normas, trabajando en la interiorización en cada área de la empresa, sobre la importancia del rol del “Compliance”, a través de capacitaciones continuas al personal.
- Seguimiento diario y mensual de los reportes enviados a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP –SBS, Banco Central de Reserva del Perú –BCRP, Corporación Financiera de Desarrollo S.A. –COFIDE, Fondo MiVivienda –FMV, entre otras entidades.
- Elaboración y difusión del boletín informativo mensual para todo el personal de Credinka, el mismo que contiene las noticias de mayor impacto sobre Compliance, incluyendo casos de interés ocurridos en el Perú o en el extranjero.

AUDITORÍA INTERNA

Durante el 2021 y por cuarto año consecutivo hemos efectuado las evaluaciones de acuerdo a nuestro Plan Basado en Riesgos, autorizado por la SBS mediante Resolución N° 00577-2021. Este enfoque nos permite evaluar e impulsar la eficacia de los procesos en el marco de la gestión de riesgos, control y gobierno.

Por otro lado; es importante mencionar que, así como en el ejercicio 2014, el 2019 hemos obtenido la más alta calificación de **Generalmente Conforme** en la Evaluación Externa de la Calidad de la Función de Auditoría Interna, efectuada por KPMG, lo que asegura que la División de Auditoría Interna cumple con el *Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna*, que comprende, entre otros aspectos:

- Que la División de Auditoría de Financiera Credinka cumple con la misión de mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento objetivo y conocimiento basado en riesgos.
- Que la División de Auditoría es una actividad independiente y objetiva, que agrega valor a la organización.
- Que la División de Auditoría cumple con el Código de Ética y las normas internacionales establecidas por el Instituto de Auditores Internos.

Gráfico 25: Línea de Tiempo Auditoría



Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

Contamos con una metodología interna de calificación para el seguimiento de recomendaciones emitidas por la SBS, la Sociedad de Auditoría Externa

y la División de auditoría Interna; que, con el apoyo y esfuerzo de las Gerencias, durante el 2021 se ha logrado mantener una buena calificación global interna, lo cual se traduce en una predisposición ágil para la implementación de recomendaciones.

Durante el 2021 hemos emitido un total de 90 informes, cumpliendo con lo programado en nuestro plan de trabajo basado en riesgos; y, que corresponden tanto al Departamento de Auditoría de Procesos como al Departamento de Auditoría de Canales de Atención.

Nuestro Departamento de Auditoría de Canales de Atención está enfocado en realizar las auditorías a las agencias de la Financiera a nivel nacional, de manera aleatoria, efectuando principalmente verificaciones de carácter operativo y crediticio. Precisar qué; durante el 2021, hemos realizado auditorías remotas y presenciales.

Nuestro Departamento de Auditoría de Procesos está enfocado en realizar las evaluaciones de los procesos, a fin proveer aseguramiento independiente acerca de:

- Si los procesos y medidas de gestión del riesgo que se encuentran implementadas están funcionando de acuerdo a lo esperado.
- Si los controles son apropiados y están bien diseñados.
- Si las medidas de control de riesgos que la Gerencia ha implementado son adecuadas, efectivas y reducen el riesgo al nivel de tolerancia aceptado.

Contamos con un equipo profesional multidisciplinario, conformado por 12 auditores que nos permite cumplir con las auditorías de procesos y de agencias, a satisfacción.

MEJORA DE PROCESOS

En el periodo 2021, el Departamento de Mejora de Procesos con miras a mantener una estrecha comunicación entre la gestión normativa y la gestión de proyectos desde setiembre se integró al Departamento de Marketing, Desarrollo y Mejora de Procesos.

Durante el año en mención se enfocó en mejorar y actualizar los procesos que tienen impacto directo en la captación y colocación de productos de la financiera. Los principales procesos afectados fueron “Captación de Depósitos, Otorgamiento de Crédito, Gestión de Cobranza y Atención de operaciones en agencia”.

Como consecuencia de la revisión de dichos procesos, se realizaron ajustes que simplifican el flujo de actividades y generan valor agregado de cara al cliente final.

Además, el equipo multifuncional de mejora de proceso acompañó los cambios propuestos e implementados en los sistemas de información en línea de mejorar la experiencia de los clientes con la financiera.

VII.GESTIÓN SOSTENIBLE

PARTICIPACIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA POBREZA

En el 2021 Financiera Credinka pese a la coyuntura se mantuvo firme en su compromiso de aportar al desarrollo de las personas que viven en los departamentos con mayor porcentaje de pobreza monetaria. Es así que según la Declaración de la Comisión Consultiva para la Estimación de Pobreza Monetaria 2020 (elaborado por INEI) se ha presentado un incremento en 9.9 puntos desde el 2019, llegando a niveles de 30%, siendo la población del área rural la más afectada (45,7%). La Financiera cuenta con presencia en 6 de los 7 departamentos más pobres del país, los cuales son: Cajamarca, Apurímac, Ayacucho, Huancavelica, La Libertad y Puno

Al cierre del 2021, los saldos de la cartera de créditos y captaciones en los 6 departamentos presentaron los siguientes resultados:

Tabla 10: Stock de Cartera Activa y Pasiva a dic. 2021

Departamento	N° Agencias	Stock de Cartera de Créditos (S/MM)	Stock de Cartera de Captaciones (S/MM)
Puno	11	102	6
Cajamarca	9	81	123
Apurimac	4	59	66
Ayacucho	3	18	3
La Libertad	2	18	2
Huancavelica	1	5	1
Total	30	283	201

Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

La cartera activa de estos 6 departamentos representa el 35% del stock total de cartera, asimismo, la cartera de captaciones representa el 27% del saldo total de captaciones. Los principales departamentos en donde la Financiera tiene una alta concentración de cartera son Puno, Cajamarca y Apurímac.

Asimismo, es importante mencionar que dentro de este grupo los dos departamentos con más clientes activos son Puno y Cajamarca, mientras que los dos departamentos con más clientes pasivos son Apurímac y Cajamarca.

Tabla 11: Cantidad de Clientes Activos y Pasivos a dic. 2021

Departamento	N° Clientes Activos	N° Clientes Pasivos
Puno	11,691	5,647
Cajamarca	8,056	9,913
Apurimac	4,412	12,422
Ayacucho	2,280	1,249
La Libertad	1,867	1,150
Huancavelica	590	189
Total	28,896	30,570

Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia



NIVEL DE BANCARIZACIÓN

Este 2021 pese a la coyuntura mantuvimos el objetivo de seguir integrando a más personas al sistema financiero. El último año la Financiera presentó una variación positiva en la participación de clientes bancarizados dentro del sistema micro financiero. Seguimos trabajando día a día para llegar a lugares alejados dando a conocer nuestro servicio.

Gráfico 26: Clientes Bancarizados



Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

(*) Se entiende como bancarizado, a la persona que nunca ha estado registrada en el sistema financiero y nosotros le otorgamos su primer crédito.

PRODUCTOS INCLUSIVOS

Financiera Credinka año a año mantiene el compromiso de incentivar la inclusión financiera, poniendo a disposición productos crediticios y de ahorro, accesibles y de calidad:

Crédito Multificios, producto enfocado en personas emprendedoras cuyo factor en común es la informalidad, Credinka busca así darle la oportunidad de acceder a un crédito a personas que desarrollan alguna actividad que no les asegure un ingreso fijo. Monto mínimo S/ 1,500 hasta monto máximo S/ 5,000. A diciembre 2021 cerramos con una cartera activa de + S/ 7 MM con un total de 4,545 clientes.

Ahorro Proyecto Desarrollo, producto orientado a incentivar la cultura del ahorro en zonas rurales y poblaciones alto andinas fomentando su inserción en un sistema bancario que les permita desarrollarse individualmente como ahorristas. No se requiere monto mínimo de apertura. A diciembre 2021 cerramos con una cartera pasiva de S/ 7 MM con un total de 8,401 clientes.

Según el informe Perú: “Brechas de Género, 2020: Avances hacia la igualdad de mujeres y hombres” (INEI) en el acápite de Acceso al Sistema Financiero Formal de Mujeres y Hombres se evidencia una persistente diferencia porcentual de 2% promedio en productos crediticios y de ahorro ente mujeres y hombres, con data al 2019. Credinka contribuye a una equidad de acceso al sistema financiero con el producto:

Crédito Mujer (Credimujer), producto dirigido a mujeres emprendedoras que lideran sus negocios, enfocado en reforzar su independencia económica. Monto mínimo S/ 1,000 hasta monto máximo S/ 10,000. A diciembre 2021 cerramos con una cartera activa de + S/ 13 MM con un total de 3,371 clientes.

Además, nos sentimos orgullosos de tener la confianza de mujeres emprendedoras como parte de nuestros clientes, conformando el 51% de nuestra cartera activa.

EDUCACIÓN FINANCIERA RURAL

Financiera Credinka en el desarrollo de su propósito busca constantemente acrecentar la **inclusión financiera**, por eso contamos con personal destinado a la educación financiera de poblaciones donde tenemos influencia.



A fin de llegar un paso más lejos en incentivar la educación financiera, lanzamos el **Microprograma inclusivo: “Credinka Yachachisunki”** en radios y redes sociales, emitido en idioma quechua y castellano.

➤ **Importancia de tener un buen historial crediticio. Octubre 2021.**



➤ **Requisitos para obtener un crédito. Diciembre 2021.**

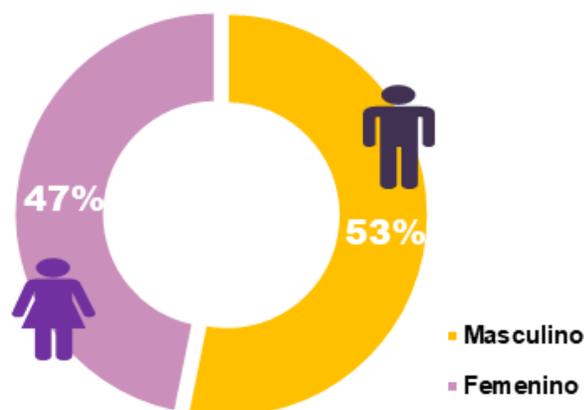


VIII.NUESTRA GENTE

NUESTRO POTENCIAL HUMANO

Financiera Credinka, durante el año 2021, ha continuado asumiendo con responsabilidad la gestión del talento en un medio de una coyuntura compleja como consecuencia de la pandemia del COVID-19. Se han desplegado procesos virtuales de atracción, comunicación y motivación de manera sostenida a los trabajadores para que sigan demostrando un buen desempeño pese a la situación de emergencia sanitaria, a fin de reforzar nuestro compromiso con nuestro equipo y por supuesto, con el país. Somos 1,100 colaboradores trabajando en 15 regiones del Perú, y nos enorgullece contar con una cuota de igualdad de género, teniendo un balance entre el personal de género femenino y género masculino.

Gráfico 26: Participación por Género Personal Credinka



Fuente: Financiera Credinka - Elaboración Propia

BUSCANDO Y DESARROLLANDO EL TALENTO HUMANO

En Financiera Credinka sabemos que la atracción del talento es la clave fundamental para incorporar a quienes logren identificarse con nuestro propósito último de llevar crecimiento al país, resumido en nuestra misión “Creces, Crecemos”. Por ello, impulsamos la igualdad de oportunidades y siempre bajo un marco de legalidad, sin discriminar por creencia, género, raza u otras condiciones, y generando convocatorias para personas con discapacidades a fin de brindarles oportunidades laborales.

En el 2021, hemos continuado trabajando de forma permanente en desarrollar las potencialidades de nuestros trabajadores brindándoles conocimientos, buenas prácticas y herramientas que contribuyan a su crecimiento profesional. Conscientes de que el proceso de bienvenida a los nuevos trabajadores es de gran importancia a fin facilitar la adaptación con nuestra filosofía y formas de trabajo, desde su primer día con nosotros cada nuevo trabajador, ingresa en un proceso de inducción que los orienta y guía.

Asimismo, durante el 2021 se ejecutaron con todo el personal capacitaciones mensuales que fortalecen su aprendizaje gradual y permanente de las normas respecto a todos los sistemas regulados, desde los aspectos de salud y seguridad, hasta aspectos complejos de la gestión de riesgos y de la prevención de delitos.

A fin de lograr un desempeño óptimo, se desplegaron programas formativos de reforzamiento continuo en espacios mensuales que todos nuestros líderes de agencia destinan para fortalecer conceptos técnicos, buenas prácticas y el desarrollo de habilidades en el equipo humano. Además, durante el 2021, se ha extendido el alcance de los programas de formación de alto impacto hacia los equipos administrativos (no comerciales). Aun en medio de la pandemia, se desarrollaron espacios integradores, siempre en estricto respeto de las restricciones sanitarias vigentes, para contrarrestar el impacto que la pandemia ha tenido en la consolidación de los equipos y en su nivel de motivación.



RECONOCIMIENTO A NUESTROS EQUIPOS

Siendo fieles a la filosofía de Credinka y en el marco de nuestros valores corporativos, el 2021 ha evidenciado la permanente generación de propuestas de mejoras en productos, procesos y/o herramientas. Esto es reconocido por el Grupo Financiero Diviso con una premiación anual de reconocimiento a la innovación.

Adicionalmente se impulsa el crecimiento de nuestra fuerza comercial, reconociendo los mejores resultados acumulados y bajo los lineamientos de conducta en su perfil esperado. Ello se realiza bajo un proceso de línea de carrera que permite gestionar promociones que delinear un camino para quienes deseen lograr desarrollarse a largo plazo dentro de la Financiera.

FORTALECIENDO NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL

La interiorización de nuestra filosofía, valores, misión y visión son impulsadas en todo nuestro personal, haciéndolos partícipes del sentir de nuestro lema **¡Juntos, podemos más!** Así mismo del significado de nuestro color representativo, el naranja, con el que transmitimos nuestra energía y calidez en todo lo que hacemos.

En línea con el fortalecimiento de una cultura que además sea sólida y sostenible en el tiempo, se desplegó un plan comunicacional interno que

promueve el conocimiento y la sensibilización, en torno a los valores y temáticas diversas para comprender que Financiera Credinka es un lugar de trabajo con un sentido de identidad organizacional. Se reforzaron permanente los valores corporativos, los derechos humanos, aspectos de cuidado de la salud y del medio ambiente, entre otros temas.



ACCIONES FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19

Dado que el factor humano es el más importante en la Financiera, se mantuvieron acciones a fin de salvaguardar la integridad de nuestros trabajadores y clientes, actualizando nuestros planes y protocolos preventivos a la par que la normativa sanitaria en el país ha ido cambiando y adaptándose al desarrollo de la pandemia. Y en línea con la estrategia institucional para afrontar esta coyuntura, se mantuvo un sistema de comunicación constante, veraz, y sencillo, a fin de sensibilizar y reforzar la prevención en todo nuestro personal.

Asimismo, se continuó realizando el acompañamiento a todos los trabajadores que se vieron afectados directa o indirectamente durante la segunda ola de la pandemia COVID-19 que se vivió a lo largo del año 2021, lo que requirió apoyo en diversas facetas para que pudieran afrontar la situación de una mejor manera.

Finalmente, como parte de la gestión a la salud de nuestros trabajadores durante el último trimestre del 2021 se promovió y fomentó la vacunación en todo nuestro personal, apoyando así las disposiciones nacionales que se dieron al respecto.