



Memoria integrada

2024





Contenido

Declaración de Responsabilidad	3
Carta de la Presidenta del Directorio	4
Cifras destacadas ASG	6
Principales hitos de nuestra gestión 2024	8

01 Sobre Caja Arequipa Pag. 9	02 Nuestro modelo de gobernanza Pag. 21	03 Nuestro enfoque de sostenibilidad Pag. 55	04 Productos y servicios para una inclusión financiera Pag. 66	05 Nuestra fuerza laboral Pag. 93
06 Compromiso con el medioambiente Pag. 119	07 Nuestra huella social Pag. 133	08 Desempeño económico y financiero Pag. 152	09 Acerca de esta memoria Pag. 179	



Declaración de responsabilidad

La presente Memoria integrada 2024 contiene información veraz sobre el desarrollo del negocio de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S. A., correspondiente al 2024. Los firmantes se hacen responsables del contenido, dentro del ámbito de su competencia, conforme a las disposiciones del Código Civil.

**Wilber Eloy
Dongo Díaz**

Gerente Central
de Negocios

**Marco Antonio Lúcar
Berninzón**

Gerente Central de
Administración y Operaciones

**Manuel Gustavo
Chacaltana Cortez**

Gerente Central de Finanzas y
Control de Gestión





PRESENTAMOS NUESTRA MEMORIA INTEGRADA 2024

Impulsando el crecimiento con Inclusión financiera y sostenibilidad

Querida comunidad:

Con gran entusiasmo, presentamos la *Memoria integrada 2024* de Caja Arequipa, un informe que no solo resume los principales datos sobre nuestro desempeño financiero, sino que también refleja nuestro firme compromiso con la inclusión económica, la sostenibilidad y la educación financiera. Estos pilares han guiado nuestro camino durante un año lleno de retos, avances significativos y nuevas oportunidades, en un entorno económico en constante cambio que sigue poniendo a prueba la resiliencia y la fortaleza de las microfinancieras en el Perú.

En 2024, nos consolidamos como aliados esenciales de las metas financieras de nuestros clientes, enfocándonos en mejorar sus decisiones crediticias a través de programas y servicios sostenibles y responsables. Nos comprometimos a ser agentes de cambio en las comunidades que servimos, lo que nos impulsó a transformarnos y fortalecer nuestra competitividad en el mercado financiero. Este informe refleja nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y con los estándares de Global Reporting Initiative (GRI), avanzando hacia un compromiso tangible y medible con nuestros *stakeholders*.

Los resultados financieros obtenidos durante el año son testimonio de nuestra gestión responsable y de nuestro crecimiento sostenido. **Con un incremento del 13.41 % en activos totales, alcanzamos los S/11,438,556,949**, consolidándonos como una de las cajas municipales más fuertes y rentables del país. Este crecimiento es solo el inicio, una base para ampliar nuestra presencia y generar un impacto aún más significativo en el bienestar de miles de peruanos.

¡Nuestro crecimiento sigue imparable! Con un incremento del 9.61 % en nuestra cartera de créditos neta, alcanzando los S/9,505,914,080, seguimos fortaleciendo la confianza de emprendedores y familias peruanas. Un 74.3 % de esta cartera está conformada por micro y pequeñas empresas, lo que reafirma nuestro compromiso con el corazón de la economía nacional. Cada crédito otorgado no es solo una cifra, sino una verdadera puerta al progreso y la inclusión financiera.

Además, logramos un incremento del 10.4 % en nuestros fondos disponibles (caja), alcanzando los S/367,043,527, lo que nos permite



enfrentar fluctuaciones del mercado y aprovechar nuevas oportunidades. Nuestro patrimonio neto creció en un 6.98 %, ascendiendo a S/1,060,971,930, lo que refuerza nuestra capacidad para mantener y fomentar un desarrollo continuo.

Este año, **Caja Arequipa alcanzó un hito importante al recibir la cuarta estrella en el programa Huella de Carbono**, otorgada por el Ministerio del Ambiente (MINAM), en reconocimiento a nuestro compromiso con la sostenibilidad. Neutralizamos nuestras emisiones mediante la compra de 3,000 unidades de carbono voluntarias (VCV) del proyecto REDD+ Castañeros de Bosques Amazónicos, contribuyendo a la protección de 600,000 hectáreas de bosques en Madre de Dios.

Seguimos avanzando con el crecimiento de nuestros depósitos y créditos, reflejo de la confianza del mercado. Para aprovechar este respaldo, promovemos iniciativas como Kallpa Warmi, un programa integral que no solo ofrece préstamos favorables, sino también capacitación en finanzas y herramientas para negocios liderados por mujeres. **Como forjadores de la economía femenina en el país, hemos beneficiado con Supérate Mujer a 41,313 mujeres, otorgando más de S/104 millones en créditos, reafirmando así nuestro compromiso con un futuro más inclusivo y resiliente.**

En educación financiera, capacitamos a más de 95,697 personas gracias al trabajo de más 1,800 colaboradores voluntarios, a través de nuestros programas Aprende Emprende y Finanzas para Todos, beneficiando a escolares, emprendedores y migrantes. Este esfuerzo nos permitió ganar el premio RENAVOL en la categoría “Voluntariado Corporativo: Finanzas para Todos”. Además, ascendimos 30 posiciones en el ranking Merco ESG, ubicándonos en el puesto 31, y obtuvimos la calificación sA en desempeño social y ambiental por MicroFinance Rating. También, nuestro programa Finanzas para Todos fue reconocido con el primer lugar en los Premios ODS por capacitar a más de 61,697 escolares en 11 regiones del país.

La innovación sigue siendo una prioridad en Caja Arequipa. Estamos comprometidos con explorar nuevas tecnologías que simplifiquen nuestros procesos y mejoren la experiencia del cliente. **Mejoramos nuestra aplicación móvil**, añadiendo nuevas funciones y asegurando respuestas más ágiles a las solicitudes. Este trabajo nos permitió **obtener la certificación Nivel Oro en gestión de protección al cliente de MicroFinance Rating, con más del 95 %** de satisfacción en la evaluación, destacando nuestro compromiso con la transparencia, la seguridad y el bienestar de nuestros clientes.

Iniciamos el 2025 en un entorno social y económico más favorable que el año anterior. Esta estabilidad nos brinda la oportunidad de reactivar la economía, ofreciendo mejores oportunidades a nuestros clientes para dinamizar la inversión y contribuir al desarrollo económico del país. La confianza ciudadana seguirá siendo el motor que impulse el crecimiento y nos permita enfrentar el futuro con optimismo. Resaltamos que la sostenibilidad, junto con la educación y la inclusión financiera, son claves para formar ciudadanos con una sólida conciencia financiera.

Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a nuestros colaboradores, cuyo compromiso y profesionalismo han sido clave para los logros alcanzados en 2024. La fidelidad de nuestros clientes es producto del trabajo que todos y cada uno realizan en Caja Arequipa. Quiero también agradecer a los miembros del Directorio que me acompañaron este año y a quienes me honro en representar, cuyos esfuerzos son vitales para sentar las bases estratégicas de la organización. Por último, mi reconocimiento a los tres gerentes mancomunados, que hacen que las cosas sucedan y que demuestran día a día que el modelo de cajas es sostenible en el tiempo.



María Pía Palacios Mc Bride
Presidente del Directorio



CIFRAS DESTACADAS ASG

Inclusión Financiera



Contamos con
227 oficinas
a nivel nacional



9,506 millones
en cartera de créditos
641,730 clientes

48 %

Mujeres
en cartera de créditos



8,147 millones
en cartera de depósitos
1,490,277 clientes

51 %

Mujeres
en cartera de depósitos

MyPE

77 %
de desembolsos

92 %
de cartera vigente

S/14,813
en crédito promedio

Productos inclusivos



Agua Más
10,106
clientes
S/41 millones



Supérate Mujer
41,313
clientes
S/104 millones



Credioficios
47,865
clientes
S/110 millones



Bienvenidos
30,023
clientes
S/28 millones

Trabajamos con las siguientes ODS



Canales más usados

Enlazamos personas a través de nuestros canales digitales



76.70 %
de las operaciones
son digitales



33 % más
transacciones en el
2024 versus 2023



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

Alianzas



Red de
empresas y
discapacidad



Global Alliance for
Banking on Values



Women's
World
Banking

PERÚ
SOSTENIBLE

REDACCION





CIFRAS DESTACADAS ASG

Educación Financiera

95,697
personas

en temas de hábitos
financieros
y emprendimiento.



Equidad



Nuestro equipo es de
5,409 personas



2,842
53% mujeres



2,567
47% hombres



75 %
Clima Laboral

Voluntariado



1,823 colaboradores
inscritos al programa "ser voluntarios
es ser agradecido" a nivel nacional.

Programas de Educación Financiera

finanzas
para todos

kallpa
warmi

aprende
emprende

Medio ambiente

Reciclaje



15 toneladas, salvando

904
árboles

Huella de Carbono



Mitigamos

4,879 tCO₂e
distintivo por 4to
año consecutivo

Agencias Fotovoltaicas



24 agencias

que han producido
199,425.70 kw/h de energía
renovable durante el 2024

Arborización



3,226 árboles

plantados, captura y almacenamiento
anual de **1,237 tCO₂**, y producción
de **901** toneladas de oxígeno

Reconocimientos



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



Calificación SA
en microfinanza
rating.



Ganadores premios
PODS de Perú Sostenible,
categoría prosperidad.



Certificación
Nivel Oro en
Protección al Cliente,
otorgada por MFR.



RENAVOL 2024

Ganadores RENAVOL
en la categoría
"Voluntariado Corporativo:
Finanzas para Todos".

merco
RESPONSABILIDAD ESG
Merco ESG
Puesto 31

merco
TALENTO
Merco Talento
Puesto 30

merco
EMPRESAS Y LÍDERES
Merco Empresas
Puesto 51



Principales hitos de nuestra gestión 2024





01

SOBRE CAJA AREQUIPA





1.1

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A., una institución financiera líder en el sistema de cajas municipales del Perú. Desde nuestro inicio en 1985, nos trazamos un objetivo claro: ser un motor clave en la descentralización financiera y la democratización del crédito. Fuimos creados mediante la Resolución Municipal N.º 1529, respaldada por el Decreto Ley N.º 23039, como una asociación sin fines de lucro con el Municipio Provincial de Arequipa como nuestro único accionista.

Nuestra operación fue autorizada oficialmente el 23 de enero de 1986, mediante la Resolución SBS N.º 042-86, y comenzamos a atender al público el 10 de marzo de ese mismo año. Desde entonces, nos hemos dedicado a la microintermediación financiera, abriendo las puertas del financiamiento a sectores de la población que antes no tenían acceso al sistema financiero tradicional.

Nuestra sede principal está ubicada en el corazón de Arequipa, en la calle La Merced N.º 100-106. No obstante, nuestro alcance trasciende fronteras locales y se extiende a nivel nacional. Esto ha sido posible gracias a

una estrategia que integra, de manera eficiente, canales digitales y físicos, permitiéndonos tener presencia en todo el Perú.

A lo largo de estos años, hemos trabajado con esfuerzo y determinación para ampliar nuestra cobertura, lo que nos ha permitido ofrecer financiamiento a sectores que tradicionalmente, no contaban con garantías. De esta manera, hemos abierto nuevas oportunidades para su desarrollo. Este compromiso constante ha resultado en el **beneficio de más de 1,900,000 clientes**, a quienes brindamos productos y servicios financieros diseñados para atender las diversas necesidades de la población, al mismo tiempo que promovemos la cultura del ahorro.

Pero nuestro impacto va más allá de las finanzas. Nos involucramos activamente en el desarrollo comunitario a través de programas de educación financiera, capacitaciones y alianzas con organizaciones locales. Estas iniciativas nos permiten impulsar el desarrollo social y económico de las comunidades donde operamos, generando un impacto positivo y sostenible.



En Caja Arequipa, nuestro compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo sostenible se refleja en cada decisión que tomamos. Adoptamos prácticas éticas y responsables, demostrando que una institución financiera puede ser un agente de cambio para la prosperidad económica y social”.



1.2 NUESTRO PROPÓSITO Y VALORES

El propósito, la misión y la visión de Caja Arequipa están firmemente enfocados en promover la inclusión financiera de emprendedores y micro y pequeñas empresas (mypes), brindándoles las herramientas necesarias para impulsar su crecimiento y desarrollo sostenible.



PROPÓSITO

Nuestra razón
de existir

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



MISIÓN

Lo que hacemos para
alcanzar nuestro propósito

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



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.



Valores corporativos

Conscientes de la importancia de mantener un compromiso firme con nuestros clientes, colaboradores y la sociedad, en Caja Arequipa nos guiamos por un conjunto de valores corporativos que reflejan nuestra identidad y nos impulsan a actuar con responsabilidad, ética y compromiso. Estos valores son fundamentales para fomentar una cultura organizacional sólida y orientada al bienestar de las comunidades donde operamos, promoviendo la inclusión financiera y el desarrollo económico de todos. A continuación, presentamos los valores que sustentan nuestra visión y misión, y que nos permiten seguir creciendo como una institución financiera confiable y responsable.



Integramente humanos

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



Motivados por transformar vidas

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



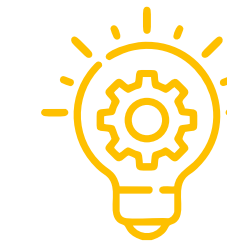
Profundamente orgullosos

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



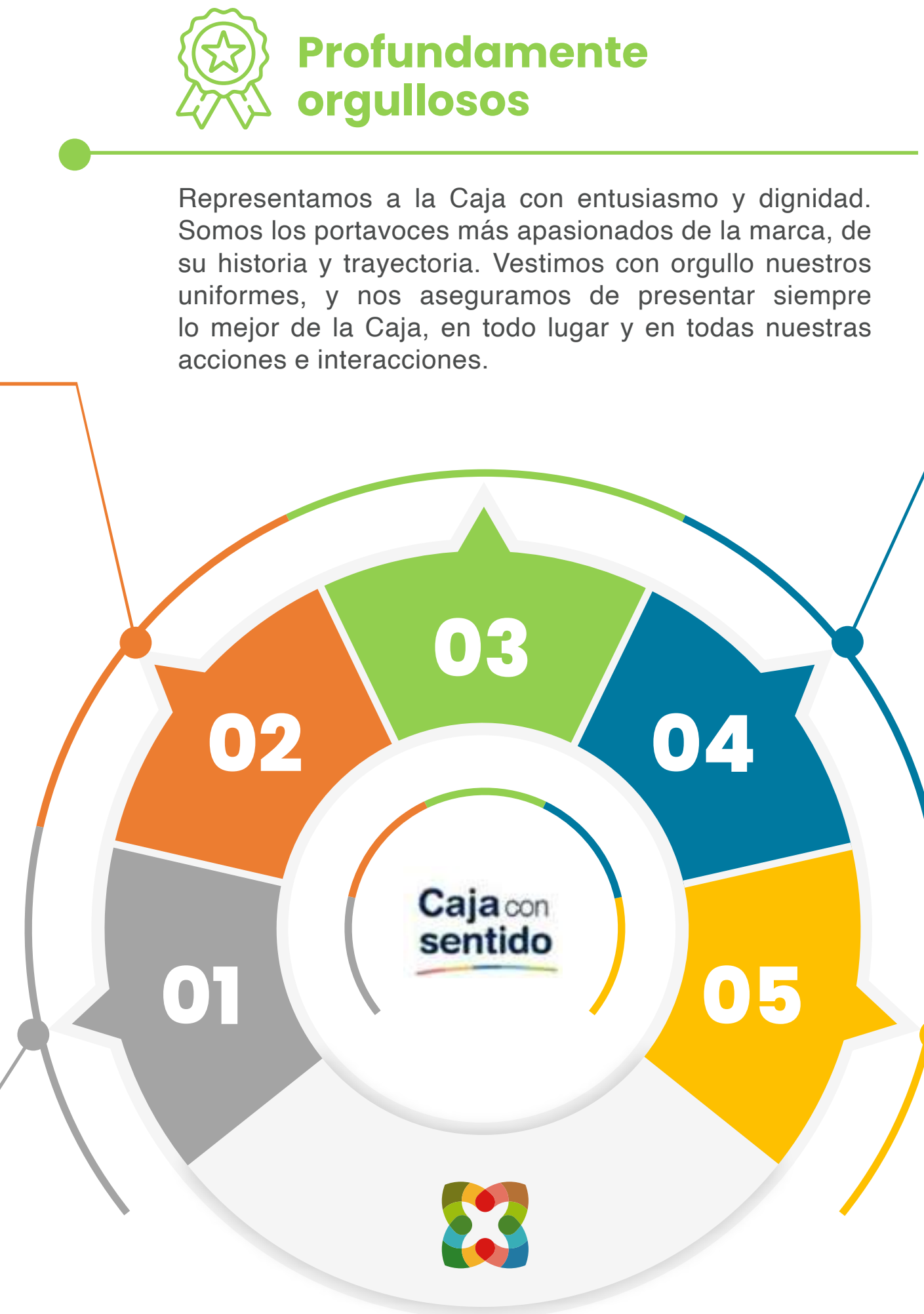
Imparables ante nuestras metas

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



Apasionados por la innovación

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





1.3 MODELO DE NEGOCIO

Objeto social y actividad económica

Somos una entidad financiera con personalidad jurídica propia, de derecho público, que opera bajo la forma de sociedad anónima. Contamos con autonomía económica, financiera y administrativa, lo que nos permite tomar decisiones con independencia. Nuestra existencia es indefinida y fuimos autorizados a operar mediante la Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros N.º 042-86, teniendo como único accionista al Municipio Provincial de Arequipa.

Nuestras operaciones se rigen por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros, así como por la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N.º 26702). Asimismo, cumplimos con lo dispuesto en el Decreto Supremo N.º 157-90-EF. Contamos con la autorización de la Superintendencia de Banca y Seguros para operar como caja municipal de ahorro y crédito, en conformidad con los marcos legales vigentes en el país.

Como caja municipal de ahorro y crédito, estamos autorizados para recibir depósitos de terceros, los cuales podemos invertir —junto con nuestro capital— en colocaciones y adquisición de valores. Además, otorgamos avales y fianzas, realizamos diversas operaciones de intermediación financiera y desarrollamos otras actividades permitidas por la ley. De acuerdo con la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU), estamos clasificados bajo el código 65197, correspondiente a actividades de intermediación financiera. (GRI 2-1)

Información general:



Dirección principal

Calle La Merced N.º 100 -
106, Arequipa



Línea telefónica

(51) (54) 380670 /
0800-20222



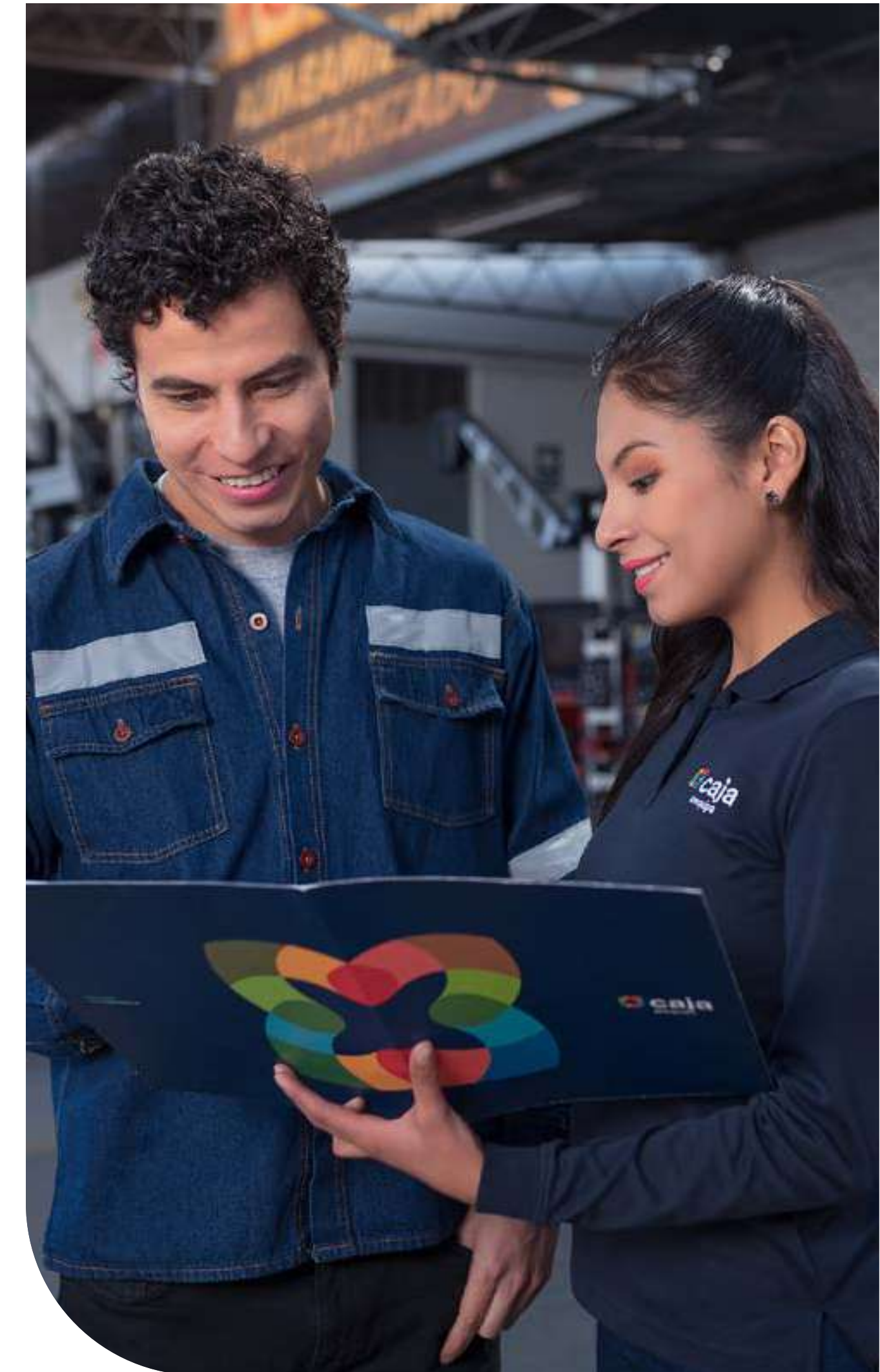
Página web

<https://www.cajaarequipa.pe>



Correo electrónico

servicioalcliente@cajaarequipa.pe





Marco estratégico

En 2024, en el marco del Planeamiento Estratégico, en Caja Arequipa reafirmamos nuestro compromiso de consolidarnos como líderes en el sistema de microfinanzas, con un enfoque centrado en la sostenibilidad y en mantener una relación cercana con nuestros clientes, tanto de activos como de pasivos. Nos hemos propuesto alcanzar una cartera de S/12,100 millones, un ROE superior al 10 % y un nivel de riesgo controlado, respaldados por una cultura organizacional sólida y un enfoque claro en la innovación.

Nuestra visión de sostenibilidad está orientada a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes MYPE, promoviendo un equilibrio entre el crecimiento económico, la preservación del medioambiente y el bienestar social.



Apostamos por un crecimiento rentable sin perder nuestra esencia en las microfinanzas, ofreciendo productos y servicios a medida, accesibles a través de múltiples canales”.

Asimismo, en 2024, avanzamos en la construcción de nuestro Planeamiento Estratégico 2025-2027, a través de reuniones clave realizadas en Lima y Arequipa. Junto a especialistas de AKLOE y nuestras gerencias, definimos los pilares estratégicos que guiarán nuestra gestión en los próximos años. Reafirmamos nuestro compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo sostenible, trazando metas claras y alineando esfuerzos para enfrentar los desafíos futuros y seguir generando valor para nuestros clientes y comunidades.





1.4 NUESTRA PRESENCIA EN EL PAÍS

Año tras año, seguimos ampliando nuestra presencia en diferentes lugares de Perú, creando una red que abarca todo el territorio nacional y permite que cada vez más personas accedan fácilmente a soluciones financieras acordes con sus necesidades. Al cierre de 2024, contamos con:

227 oficinas  **213** son oficinas propias
14 oficinas compartidas con el Banco de la Nación.

Estas se encuentran ubicadas en puntos estratégicos a nivel nacional. A continuación, el detalle:



Puntos propios 2024
 **2,407**  **2,100** agentes corresponsables
307 cajeros automáticos

Red asociada de cajeros
 **16,145** 
AGENTE KASNET 12,987
Unicard 742
globalnet 1,750
niubiz: 666

Billeteras electrónicas
  

Red asociada de recaudación
 **21,909** 
Scotiabank 730
Interbank 3,730
>BCP> 10,385
BBVA 7,000
BanBif 64

**App Caja
Móvil**



Misti 2.0



Colaboradores
Total: 5,454 (52 % mujeres)
Analistas: 3,380

Banca por internet





Oficinas propias

Contamos con una red de oficinas propias que garantizan una atención cercana y accesible para nuestros usuarios. Esta red está compuesta por 192 oficinas propias y tiene un enfoque en inclusión y sostenibilidad. Priorizamos la reducción de desigualdades sociales y reforzamos nuestro modelo de atención. Además, 25 oficinas de Credinka pasaron a ser parte de Caja Arequipa e inauguramos 6 agencias, consolidando nuestra cobertura nacional y mejorando la experiencia de nuestros clientes.

Conoce alguna de nuestras agencias:



Agencias inclusivas

Durante 2024, logramos incrementar el número de agencias inclusivas a nivel nacional para mejorar la accesibilidad de nuestros clientes. Estas mejoras implicaron el desarrollo de servicios adaptados y la incorporación de componentes en infraestructura, contenido informativo y protocolos de atención orientados al abordaje de personas con discapacidad.

Nuestras nueve agencias inclusivas se encuentran ubicadas en Lima, Arequipa, Ica, Cajamarca, Tarapoto, Juliaca, Cusco y Tacna. Estos esfuerzos reafirman nuestro compromiso social de ser una organización con propósito, enfocada en ser “Personas sirviendo a personas”.



Agencia premium

Nuestras agencias premium representan una propuesta innovadora con un enfoque verde y ecoamigable. Este espacio incluye una zona digital, estaciones de reciclaje y prácticas sostenibles que promueven la reducción del uso de papel y plástico.

Además, su política *petfriendly* crea un ambiente inclusivo y acogedor. Con esta iniciativa, en Caja Arequipa continuamos fortaleciendo nuestra presencia en Perú y ofreciendo un servicio personalizado para nuestros clientes y sus familias.

Oficinas compartidas

Contamos con oficinas compartidas que nos permiten ampliar nuestra cobertura y acercarnos aún más a nuestros clientes. Al cierre del 2024, logramos operar un total de 14 oficinas compartidas en alianza con el Banco de la Nación, consolidando así nuestra presencia en diversas localidades. A continuación, presentamos el detalle de estas oficinas:

 Oficina	Departamento	Provincia	Distrito
Asillo	Puno	Azángaro	Asillo
Cabanillas	Puno	San Román	Cabanillas
Lampa	Puno	Lampa	Lampa
José Domingo Choquehuanca	Puno	Azángaro	José Domingo Choquehuanca
Chincheros	Apurímac	Chincheros	Chincheros
Putina	Puno	San Antonio de Putina	Putina
Chuquibambilla	Apurímac	Grau	Chuquibambilla
Santo Tomás	Cusco	Chumbivilcas	Santo Tomás
Crucero	Puno	Carabaya	Crucero
La Quebrada	Cusco	Calca	Yanatile
Juli	Puno	Chucuito	Juli
Pampas	Huancavelica	Tayacaja	Pampas
Acarí	Arequipa	Caravelí	Acarí
Guadalupe	La Libertad	Pacasmayo	Guadalupe

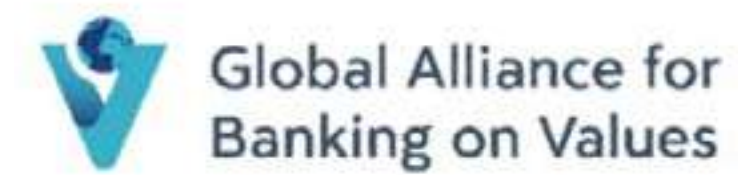


1.5 ADHESIONES Y CERTIFICACIONES

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)



Alianzas



Certificaciones





1.6

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante 2024, obtuvimos diversos premios y reconocimientos que reafirman nuestro compromiso con la generación de valor sostenible y la inclusión financiera de las personas. Estos logros nos motivan a seguir trabajando por la sostenibilidad y el cuidado del medioambiente en todas nuestras operaciones.

MERCO



- *Ranking* 100 empresas en atraer y retener el talento.
- 30.º en ranking general.
- 5.º en sector financiero.

Impacto: Nacional

MERCO



- Merco Reputación Corporativa (quinto año consecutivo): entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa en Perú .
- 5.º lugar en la categoría “Banca”.

Impacto: Nacional

MERCO



- Nos ubicamos en el puesto 31 en el ranking Merco ESG.

Impacto: Nacional

MICROFINANZAS RATING



- Reconocimiento rating social (estable).
- Certificado de Protección al Cliente.

Impacto: Internacional





ABE AMCHAM



- Certificación de Buenas Prácticas Laborales.

Impacto: Nacional

FINTECH AMERICAS



- Premio a Innovadores Financieros (APP).

Impacto: Nacional

EMPRESAS QUE TRANSFORMAN



- Reconocimiento a Seguro Vida Caja, microseguro que complementa nuestros servicios financieros.

Impacto: Internacional

MINAM



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

Impacto: Nacional

TOP BRANDS PERÚ 2024



- 1^{er} lugar en categoría “Cajas Municipales” por la consultora Vox Populi.

Impacto: Nacional

PERÚ SOSTENIBLE



- Fuimos ganadores en la categoría “Prosperidad” con nuestro programa Finanzas Para Todos.

Impacto: Nacional





CXI INDEX 2024

- Primer lugar en los premios CXI Index 2024, a la mejor entidad de microfinanzas en *customer experience*.

Impacto: Nacional



MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

- Premio RENAVOL: Buenas Prácticas en Voluntariado.

Impacto: Nacional



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA

- Reconocimiento en mérito a la destacada y valiosa contribución en actividades altruistas en el marco del Día Internacional del Voluntariado.

Impacto: Nacional



INSTITUTO REGIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS DEL SUR

- Por su responsabilidad social y aporte en el incremento de la cultura de donación voluntaria y habitual de sangre a favor de los pacientes del IREN SUR.

Impacto: Nacional



INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO (SAN BORJA)

- Reconocimiento por promover la donación voluntaria de sangre y plaquetas.

Impacto: Nacional



MUNICIPALIDAD DE INDEPENDENCIA

- En reconocimiento al compromiso y responsabilidad ambiental al participar activamente en el programa.

Impacto: Nacional





02

NUESTRO MODELO DE GOBERNANZA





2.1

GOBIERNO CORPORATIVO

En Caja Arequipa, nos regimos por un modelo de gobierno corporativo que pone en el centro la transparencia, la responsabilidad y el trato equitativo hacia nuestros accionistas, clientes, colaboradores y demás grupos de interés. Este modelo ha sido clave para fortalecer la confianza, garantizar una gestión eficiente y mantenernos firmes en nuestros valores.

Nuestro marco de gobernanza está diseñado para potenciar el desempeño del Directorio y la Gerencia Mancomunada, asegurando un entorno de transparencia informativa y un control interno sólido. Asimismo, como empresa listada en la Bolsa de Valores de Lima, hemos implementado un Reglamento de Normas Internas de Conducta que regula de manera rigurosa la gestión de hechos de importancia e información reservada, asegurando su comunicación oportuna al mercado.

Para asegurar el buen funcionamiento de nuestra gobernanza, contamos con un conjunto de políticas y códigos que guían nuestras acciones y rigen nuestra gestión, los cuales presentamos a continuación: (GRI 3-3)

Principales políticas y códigos que rigen nuestra gestión



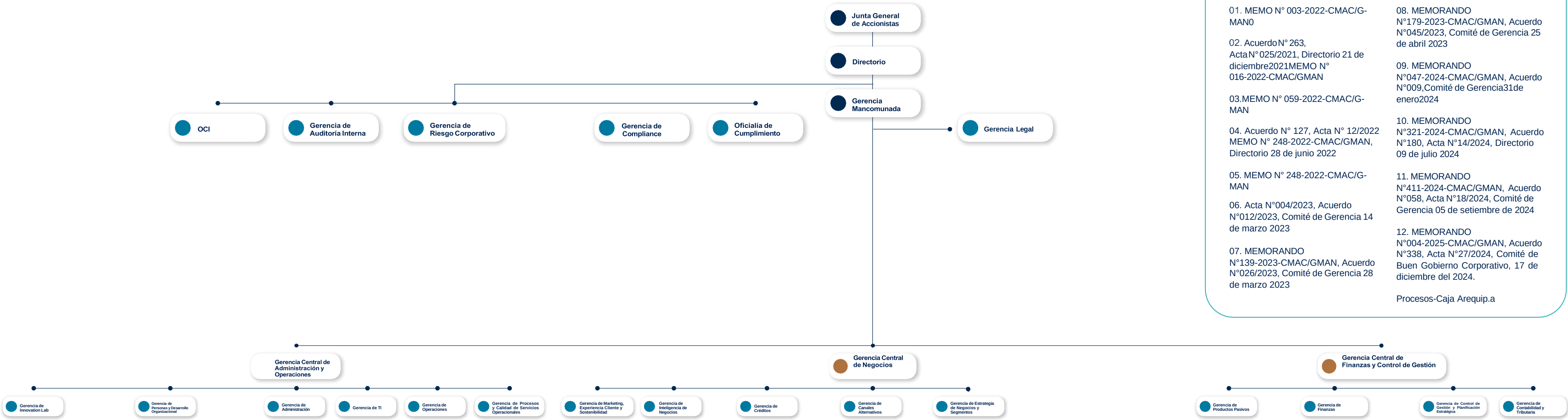
- Política de Tratamiento de Datos Personales
- Política Antifraude
- Política de Obras por Impuestos
- Política Protección de Datos Personales
- Política de Gestión de Conducta de Mercado
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Política de Sostenibilidad
- Manual de Prevención y Gestión de los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

Órganos de gobierno en Caja Arequipa

Nuestra estructura de gobierno corporativo está conformada por la Junta General de Accionistas (JGA), el Directorio, la Gerencia Mancomunada y cuatro gerencias centrales: la Gerencia de Auditoría Interna, la Gerencia de Riesgo Corporativo, la Gerencia de Compliance y Prevención, y la Gerencia Legal. Completan esta estructura 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) (DEGS 1.1.2)



Organigrama corporativo



Aprobaciones:

01. MEMO N° 003-2022-CMAC/G-MANO
02. Acuerdo N° 263, Acta N° 025/2021, Directorio 21 de diciembre 2021 MEMO N° 016-2022-CMAC/GMAN
03. MEMO N° 059-2022-CMAC/G-MAN
04. Acuerdo N° 127, Acta N° 12/2022 MEMO N° 248-2022-CMAC/GMAN, Directorio 28 de junio 2022
05. MEMO N° 248-2022-CMAC/G-MAN
06. Acta N° 004/2023, Acuerdo N° 012/2023, Comité de Gerencia 14 de marzo 2023
07. MEMORANDO N° 139-2023-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 026/2023, Comité de Gerencia 28 de marzo 2023
08. MEMORANDO N° 179-2023-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 045/2023, Comité de Gerencia 25 de abril 2023
09. MEMORANDO N° 047-2024-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 009, Comité de Gerencia 31 de enero 2024
10. MEMORANDO N° 321-2024-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 180, Acta N° 14/2024, Directorio 09 de julio 2024
11. MEMORANDO N° 411-2024-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 058, Acta N° 18/2024, Comité de Gerencia 05 de setiembre de 2024
12. MEMORANDO N° 004-2025-CMAC/GMAN, Acuerdo N° 338, Acta N° 27/2024, Comité de Buen Gobierno Corporativo, 17 de diciembre del 2024.

Procesos-Caja Arequipa



Junta General de Accionistas (JGA)

La Junta General de Accionistas (JGA) es el máximo órgano de gobierno que guía el rumbo de nuestra entidad. Actualmente, está representada por un único accionista: la Municipalidad Provincial de Arequipa, que posee el 100 % de las acciones con derecho a voto, las cuales representan el capital social. Nuestra estructura y operaciones se rigen estrictamente por lo dispuesto en el Decreto Supremo N.° 157-90 EF y los estatutos de Caja Arequipa, garantizando una gestión transparente y alineada con las normativas vigentes. La Sociedad cuenta con un Manual de Junta General de Accionistas que asegura el ejercicio de los derechos de sus accionistas dentro de los límites de las normas aplicables. Dicho Manual no se divulga públicamente, pero sí es puesto en conocimiento y está a disposición del accionista y de todas las partes interesadas. (DEGS 1.1.1)

Asimismo, mientras no participen otras personas naturales o jurídicas en el capital social de Caja Arequipa, el Concejo Municipal de la Municipalidad Provincial de Arequipa (conformado por el alcalde y quince regidores) asumirá las funciones de la JGA y ejercerá los derechos de accionista.

Directorio

El Directorio de Caja Arequipa desempeña un rol fundamental en la conducción de nuestra institución, siendo responsable de representar a la entidad y garantizar una administración íntegra y transparente. Su principal objetivo es velar por el cumplimiento de las normativas vigentes, asegurando la protección de los intereses de nuestros accionistas y de los diversos grupos de interés.

La conformación y designación del Directorio están reguladas por la Ley de Cajas Municipales (Decreto Supremo N.° 157-90-EF), que establece el número mínimo y máximo de miembros, así como los procedimientos para su designación, nominación y revocación. Adicionalmente, el reglamento aprobado mediante la Resolución SBS N.° 5788-2015 y la Ley General del Sistema Financiero (Ley N.° 26702) establecen requisitos de idoneidad técnica y moral que los directores deben cumplir, los cuales están sujetos a evaluaciones constantes.

En el caso específico de Caja Arequipa, donde no hay terceros accionistas, el Directorio está compuesto por siete (7) miembros designados por diferentes entidades. Dos (2) son designados por la mayoría del Concejo Municipal de Arequipa, uno (1) por la minoría del mismo Concejo, 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 de operación.

Asimismo, para garantizar la idoneidad de los directores, estos deben cumplir con criterios técnicos y éticos, no estar sujetos a impedimentos legales, contar con un informe favorable de Auditoría Interna y no recibir observaciones por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) dentro de los quince (15) días hábiles posteriores a su nominación.

Este sistema asegura que el Directorio esté conformado por profesionales calificados, comprometidos con el desarrollo y la sostenibilidad de Caja Arequipa. (GRI 2-10)



A continuación, presentamos a los miembros de nuestro Directorio en ejercicio para el periodo 2024:

María Pía Palacios Mc Bride

30 años de experiencia

Cargo:

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

Áreas de especialización:

- Bachiller en Economía
- Maestría de Dirección de Empresas
- Programa de gobierno corporativo
- Microfinanzas y sector financiero
- Asesoría a la Alta Gerencia

Fecha en el cargo:

- Representante de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa.
- Desde el 20 de noviembre de 2020 a la fecha.

César Arriaga Pacheco

30 años de experiencia

Cargo:

Vicepresidente del Directorio,
Presidente del Comité de Buen
Gobierno Corporativo y
miembro del Comité de
Auditoría.

Áreas de especialización:

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

Fecha en el cargo:

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

Félix Cruz Suni

30 años de experiencia

Cargo:

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

Áreas de especialización:

- Magister Administración de Negocios
- Economista
- Microfinanzas

Fecha en el cargo:

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

Guillermo Benítez Carpio

25 años de experiencia

Cargo:

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

Áreas de especialización:

- Magister en Administración de Finanzas
- Licenciado en Administración de Empresas
- Microfinanzas

Fecha en el cargo:

- Representante de los regidores de la minoría del Concejo Municipal de la MPA.
- Desde el 25 de octubre de 2023 a la fecha.

José Díaz Alemán

25 años de experiencia

Cargo:

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

Áreas de especialización:

- Ingeniero industrial
- MBA
- Microfinanzas

Fecha en el cargo:

- Representante de los regidores de la mayoría del Concejo Municipal de la MPA. Desde el 4 de enero de 2024 a la fecha.

Gustavo Velásquez Morveli

14 años de experiencia

Cargo:

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

Áreas de especialización:

- Ingeniero industrial
- MBA
- Microfinanzas

Fecha en el cargo:

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

Directorio





Funciones del Directorio

El Directorio de Caja Arequipa tiene como principal misión promover el buen gobierno de la institución, desempeñando un rol clave al definir las políticas y las estrategias que guían su desarrollo, siempre velando por el interés social. Además, es responsable de aprobar e impulsar la implementación de principios que garanticen una conducta ética en el mercado y en la relación con nuestros usuarios y clientes.

Una gobernanza sólida y el cumplimiento de las buenas prácticas son fundamentales para la creación de valor en Caja Arequipa.

En este sentido, el Directorio desempeña un papel estratégico. El reglamento del Directorio establece las normas y las directrices que regulan sus competencias, atribuciones, funcionamiento y organización, así como su relación con los comités del Directorio.

Los avances y los resultados de nuestras acciones en términos de desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG) son reportados al Comité de Gerencia y al Comité de Buen Gobierno Corporativo, lo que permite un monitoreo constante del Plan de Sostenibilidad y de los indicadores sociales y ambientales. (GRI 2-12) (GRI 2-13) (DEGS 1.1.3)

Presidente del Directorio

El Presidente del Directorio de Caja Arequipa no ejerce funciones ejecutivas dentro de la empresa, conforme a lo establecido en el Decreto Supremo N.° 157-90-EF, que señala que los directores no cuentan con facultades ejecutivas.

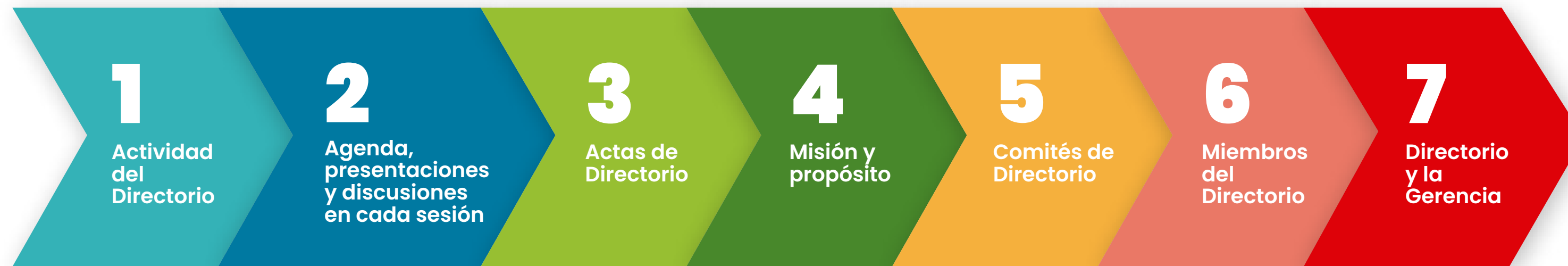
El Presidente representa institucionalmente a Caja Arequipa y a su Directorio, y le corresponde velar por el cumplimiento del estatuto social, las resoluciones del Directorio y la actuación de los gerentes y principales funcionarios. (GRI 2-11)



Evaluación del desempeño del Directorio de Caja Arequipa

Cada año, llevamos a cabo la evaluación del desempeño del Directorio, considerando su funcionamiento como órgano colegiado, así como el desempeño individual de sus miembros y de los comités que lo integran. En algunos casos, utilizamos una metodología interna y, en otros, recurrimos a asesores externos, según lo acordado.

Para esta evaluación, consideramos únicamente a los directores que hayan permanecido en el cargo por al menos tres (3) meses. Entre los aspectos principales que evaluamos, se incluyen:



En diciembre, proporcionamos a cada uno de los directores los cuestionarios de autoevaluación. Una vez completados, estos son remitidos a la secretaria del Comité de Buen Gobierno Corporativo para su procesamiento.

Con los resultados obtenidos, diseñamos un plan de acción que identifica las oportunidades de mejora a implementar, con plazos establecidos y responsables asignados. Este plan debe ser aprobado por el Directorio, y el Comité de Buen Gobierno Corporativo se encarga de hacer el seguimiento a la implementación de las mejoras derivadas de la evaluación. (GRI 2-18) (DEGS 1.1.3)

Conflictos de interés

En nuestro proceso de gestión, asumimos la responsabilidad de identificar y controlar rigurosamente los conflictos de intereses. En el caso de los directores, este seguimiento recae directamente en el Presidente del Directorio; mientras que, para los colaboradores, se gestiona según la dependencia jerárquica correspondiente. Este enfoque asegura que los intereses personales no interfieran en nuestras decisiones, promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia y alineada con nuestros principios de sostenibilidad. (GRI 2-15)



En el caso del Directorio, cuando se identifique un conflicto de interés, este debe ser comunicado al pleno, que tomará una decisión al respecto sin la presencia del miembro involucrado. Si se determina que un miembro del Directorio está en conflicto de interés, el Presidente del Directorio informará a la entidad designante y solicitará la designación de un nuevo miembro que no se encuentre en dicha situación. Asimismo, se asegurará de que se cumplan los plazos establecidos en la normativa correspondiente para la designación.



En el caso de los colaboradores, cuando se identifique un posible conflicto de interés, la instancia correspondiente lo analizará cuidadosamente, considerando el problema, sus causas y posibles consecuencias. Se le brindará al colaborador la oportunidad de compartir su punto de vista para llegar a una solución justa. Si se determina que efectivamente existe un conflicto de interés, se tomará la decisión de apartarlo de la actividad o proceso relacionado, y se procederá a designar a un nuevo colaborador para llevar a cabo esas tareas.



Comités de Caja Arequipa

En Caja Arequipa, contamos con diversos comités, cada uno con funciones delegadas por el Directorio, orientadas a gestionar y supervisar los impactos económicos, ambientales y sociales. Estos comités han sido creados para asegurar que la empresa alcance sus objetivos estratégicos de manera ética, transparente y sostenible.

La gestión de los impactos ambientales y sociales, así como la aprobación de los temas materiales y la memoria integrada de sostenibilidad, entre otras funciones clave, está a cargo de nuestra Gerencia Mancomunada y la Gerencia de Sostenibilidad. Es importante destacar que toda la información reportada en la memoria ASG es de conocimiento de todos los miembros del Directorio.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, continuamos trabajando de manera continua en el fortalecimiento de nuestra estrategia. Esto incluye la integración de acciones en nuestros procesos operativos, administrativos y comerciales; la promoción de capacitaciones en sostenibilidad; el fomento del diálogo con nuestros grupos de interés, y la adopción de buenas prácticas en sostenibilidad en toda la corporación.

Los aspectos relacionados con nuestro desempeño económico son gestionados por el Comité de Rentabilidad. Todas estas acciones son respaldadas por el Directorio y las gerencias, quienes aprueban las estrategias, objetivos y metas que orientan nuestro trabajo hacia una gestión responsable y sostenible. (GRI 2-13) (GRI 2-14) (GRI 2-17) (DEGS 1.1.4)



Comités bajo la supervisión del Directorio

Objetivo del comité

Comité de Riesgos

Tiene por finalidad promover el cumplimiento de los límites de exposición a los que se encuentran sujetas las posiciones afectas a riesgos de mercado, crediticio, de tesorería, 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 el funcionamiento del control interno.

Comité de Buen Gobierno Corporativo

Es un órgano del Directorio de Caja Arequipa, cuyos objetivos son:

- Fortalecer la cultura de buen gobierno corporativo en Caja Arequipa.
- Velar y supervisar un adecuado cumplimiento de los principios y la aplicación de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo en la organización.



Comités bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada

	Objetivo del comité
Comité de Sostenibilidad	Promover y supervisar la formulación e implementación de iniciativas de sostenibilidad, integrando criterios económicos, ambientales y sociales en la estrategia y operaciones de Caja Arequipa.
Comité de Gerencia	Adoptar los acuerdos necesarios para asegurar la correcta marcha económica y administrativa de la institución, así como la dirección y la gestión económica y financiera de Caja Arequipa.
Comité de Remuneraciones	Aplicar las mejores prácticas y políticas en materia de atracción, retención, compensación y sucesión del personal, acorde a la estructura orgánica y a los 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 el apetito por riesgos, considerando las estrategias y la implementación de una adecuada gestión del riesgo operacional.



Comités bajo la supervisión de la Gerencia Mancomunada

	Objetivo del comité
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 definidos por el Directorio.
Comité de Protección de Datos Personales	Contribuir, fomentar y respaldar la implementación de medidas para el cumplimiento sostenido y la mejora continua de los controles 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 a los factores del entorno.
Comité de Rentabilidad	Asegurar el cumplimiento de la rentabilidad del negocio, así como expandir buenas prácticas en la gestión de la rentabilidad y encontrar oportunidades de mejora.



Política de Remuneraciones

Nuestra Política de Remuneraciones contempla el otorgamiento de una retribución variable a todos los trabajadores, incluidos los altos ejecutivos, en función del cumplimiento de metas institucionales, grupales y/o individuales previstas en el Plan Estratégico.

Para determinar esta remuneración, consideramos la evaluación por competencias. 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, el cual se encarga de contratar asesorías especializadas basadas en el estudio de bandas salariales. A partir de ello, establecemos una estructura salarial equitativa y competitiva, acorde con el mercado, que nos permite asegurar la retención del talento y la motivación del personal. (GRI 2-19) (GRI 2-20) (GRI 2-21)





2.2 CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y TRANSPARENCIA FISCAL

Cumplimiento normativo

La gestión del riesgo de cumplimiento normativo se lleva a cabo con el objetivo de implementar una estrategia que permita identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos potenciales derivados del incumplimiento de normativas, los cuales podrían generar sanciones, afectar la reputación o provocar pérdidas económicas. Esta estrategia, descrita en nuestro Manual de Cumplimiento Normativo, busca prevenir, detectar y mitigar estos riesgos de manera oportuna.



En Caja Arequipa actuamos con responsabilidad, respeto y en estricto cumplimiento de la normativa tributaria vigente en el Perú”.

Marco normativo que nos rige

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



El Manual de Cumplimiento Normativo de la institución establece que el Directorio tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las leyes y las regulaciones pertinentes. Para ello, debe aprobar políticas para gestionar el riesgo de cumplimiento, asignar los recursos necesarios y asegurar una estructura organizacional adecuada. Además, debe conocer los riesgos de cumplimiento y controlar su gestión.

Por su parte, la Gerencia Mancomunada, las gerencias de línea y las jefaturas son responsables de implementar las políticas y las estrategias aprobadas por el Directorio en las operaciones diarias, capacitar al personal, proporcionar herramientas adecuadas y tomar decisiones que minimicen los riesgos de incumplimiento. Asimismo, deben supervisar la implementación efectiva de la función de cumplimiento normativo.



Transparencia fiscal

El área responsable de la estrategia fiscal en Caja Arequipa es el Departamento de Contabilidad y Tributaria, conformado por la Jefatura de Tributaria, un especialista y un asistente tributarios. Las revisiones fiscales y las declaraciones ante la SUNAT se realizan de forma mensual, de acuerdo con el cronograma emitido por dicha entidad, el cual se rige por el último dígito del RUC.

El cumplimiento normativo y oportuno ante SUNAT es fundamental para evitar contingencias, como multas o un aumento en los gastos. Los riesgos asociados al enfoque fiscal son evaluados mensualmente. Asimismo, el área de Riesgos No Financieros realiza un seguimiento mensual de los gastos extraordinarios, los gastos de ejercicios anteriores y las multas que puedan afectar económicamente a la entidad.

Para temas legales, también contamos con el apoyo de un asesor tributario externo. Asimismo, destacamos que, conforme a nuestros lineamientos internos, en Caja Arequipa no recibimos ningún tipo de asistencia financiera ni beneficios por parte del gobierno, y no realizamos contribuciones políticas, ya sean financieras o en especie. (GRI 3-3) (GRI 207-1) (GRI 207-2) (DEGS 1.4.1) (DEGS 1.5.1)

Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, conforme a la información remitida por el Departamento de Contabilidad, se registró lo siguiente: (GRI 2-27) (SASB: FN-CB-510a.1)

- Se impusieron 22 multas, que incluyen: 14 pagos ante Indecopi por concepto de costas, por S/36.00 cada uno; 1 pago de S/6,825.00 por costos judiciales y fondo mutal al colegio de abogados correspondiente; y 1 pago de S/7,725 ante Indecopi por incumplimiento del cronograma de pagos del crédito del denunciante.
- Ningún caso derivó en sanciones no monetarias.
- Ninguna multa supera las 2 UIT, por lo que no se consideran incumplimientos significativos.
- El valor total de las multas en 2024 asciende a S/40,462.18.





2.3

GESTIÓN DE ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

Ética empresarial

En Caja Arequipa, estamos comprometidos con el buen gobierno corporativo y la promoción de una conducta ética hacia nuestros colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

Para respaldar este compromiso, contamos con un Código de Ética que define los principios y normas que guían nuestras acciones. Este documento promueve la responsabilidad profesional y prohíbe cualquier comportamiento que pueda poner en peligro la confianza de nuestros clientes o afectar la reputación de nuestra institución. Aplica a todos los colaboradores y directores, quienes deben adherirse con firmeza en su labor cotidiana.

Haga clic aquí para acceder a nuestro Código de Ética



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

Principales políticas y códigos que rigen nuestra gestión



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

Asimismo, para garantizar el cumplimiento de nuestros principios éticos, hemos habilitado un canal de denuncias éticas que permite a nuestros colaboradores reportar, de manera confidencial y segura, cualquier conducta que contravenga nuestros valores. Además, en el marco de nuestro gobierno corporativo, contamos con políticas claras sobre conflictos de intereses, reflejadas tanto en el Código de Ética como en el Reglamento del Directorio. Estas políticas son fundamentales para asegurar que nuestras operaciones se desarrollen bajo los más altos estándares de transparencia, inclusión y sostenibilidad, reforzando así nuestro compromiso con una gestión ética y responsable. (GRI 2-15) (FN-CB-510a.2)



Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

Conscientes de la importancia de actuar con transparencia y alineados con nuestros valores, hemos puesto a disposición diversos mecanismos para que nuestros grupos de interés puedan compartir sus inquietudes, solicitar asesoramiento o contribuir al fortalecimiento de nuestra misión de ser una caja con sentido y propósito.

En 2024, recibimos un total de 44 denuncias y 230 reclamos a través de nuestros diversos canales éticos, las cuales fueron evaluadas conforme a nuestros protocolos internos. De estas denuncias, 12 resultaron fundadas y dieron lugar a procedimientos internos y medidas correctivas, mientras que ninguno de los reclamos fue considerado fundado. Nuestro compromiso con la transparencia nos impulsa a seguir fortaleciendo nuestros mecanismos de prevención, detección y gestión de riesgos, asegurando un entorno ético y de confianza para todos nuestros grupos de interés.
(GRI 2-25) (GRI 2-26) (DEGS 1.3.4) (DEGS 1.3.3) (DEGS 4.3.4)

1

Línea Ética

Hemos habilitado un canal de denuncias gestionado por la Gerencia de Auditoría Interna, a fin de que nuestros colaboradores puedan reportar, de manera confidencial anónima, cualquier conducta contraria a nuestro Código de Ética. Todas las denuncias serán evaluadas y, si es necesario, se iniciará una investigación para asegurar el cumplimiento de nuestros principios éticos y organizacionales.

Ingresar aquí



2

Canal Denuncias

Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés un canal de denuncias para reportar, de forma identificada o anónima, actos de corrupción, fraude u otras irregularidades. Solo se requiere detallar el incidente, incluyendo el lugar, la fecha, las personas involucradas y las pruebas relevantes. Posteriormente, se asignará un código único para el seguimiento del caso.

Ingresar aquí



3

Libro de Reclamaciones

Nuestro Libro de Reclamaciones está disponible para que los usuarios presenten cualquier inconformidad relacionada con nuestros servicios, productos o el cumplimiento de obligaciones contractuales. Este canal nos permite gestionar responder de manera formal, eficiente y transparente.

Ingresar aquí



Comunicación de inquietudes críticas

La gestión de inquietudes críticas en Caja Arequipa se lleva a cabo a través del Comité de Riesgos, cuya misión es identificar y gestionar las preocupaciones más relevantes de la institución. Este comité reporta directamente al Directorio, y su secretario se encarga de proporcionar información detallada sobre los riesgos clave y los resultados de los indicadores asociados.

Además, contamos con un Plan de Gestión y Comunicación en Crisis, el cual establece los procedimientos necesarios para enfrentar situaciones que puedan afectar nuestra reputación. Este plan define las acciones a seguir ante diversos escenarios de crisis, garantizando una respuesta rápida, oportuna, eficiente y bien coordinada, así como una comunicación efectiva con nuestros grupos de interés.
(GRI 2-16)



Gestión anticorrupción

En Caja Arequipa, mantenemos un enfoque integral para prevenir y gestionar los riesgos de corrupción, respaldado por un sólido gobierno corporativo y principios éticos. Identificamos y abordamos continuamente los riesgos en nuestras operaciones, implementando controles preventivos y correctivos que revisamos y actualizamos regularmente.

En línea con ese enfoque, en 2024 logramos evaluar el 100 % de nuestras operaciones en relación con riesgos de corrupción, reafirmando nuestro compromiso con la transparencia y la integridad. Nos enorgullece afirmar que, durante este periodo, no se registraron casos confirmados de corrupción, lo que refleja los esfuerzos de Caja Arequipa en la prevención y lucha contra este tipo de prácticas.

Asimismo, para hacer frente al fraude, el soborno, la corrupción y los conflictos de intereses, contamos con un plan de medidas establecido en nuestra Política Antifraude, el cual se aplica sin excepción a todas las actividades y operaciones, ante cualquier irregularidad o sospecha que involucre a funcionarios, proveedores, consultores, contratistas y/o cualquier otra parte con vínculo laboral o contractual.

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



**Control
interno**



**Código de
conducta**



**Canal de
denuncias**



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



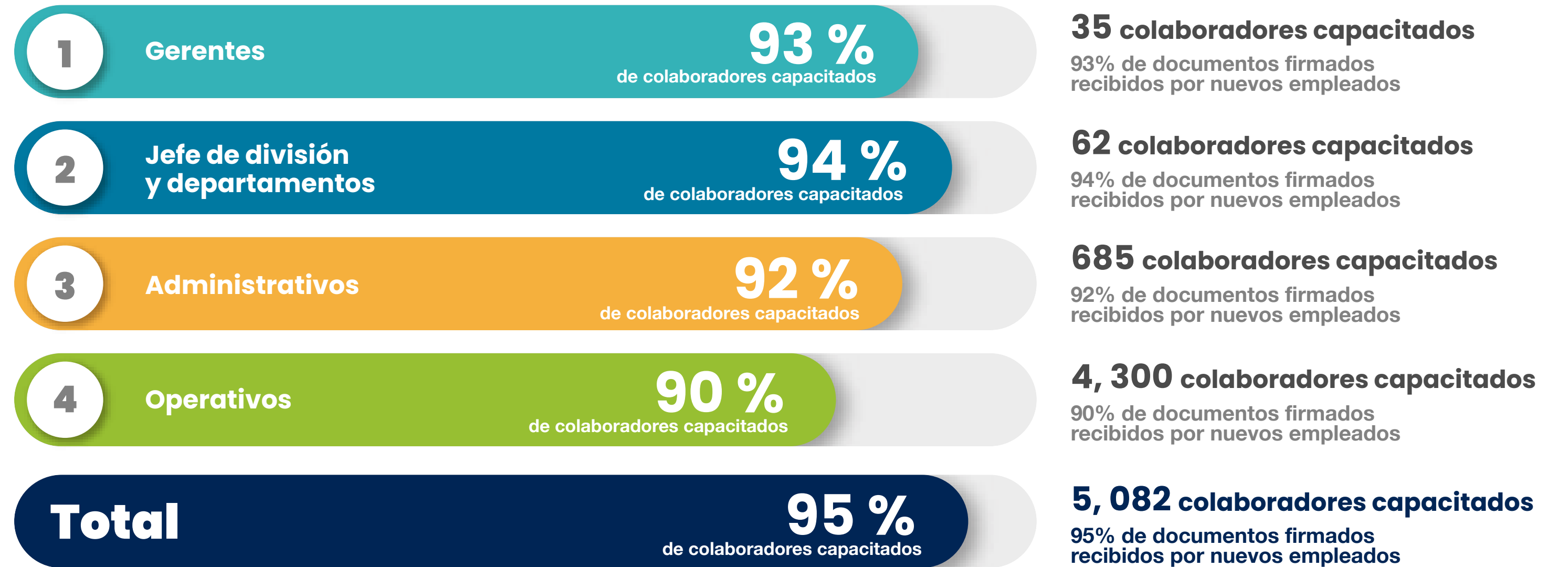
En Caja Arequipa nos esforzamos por ofrecer un entorno laboral óptimo, siempre bajo un estricto código ético y de conducta. Por ello, contamos con un canal de denuncia a disposición de nuestros grupos de interés. El objetivo de este canal es detectar conductas contrarias a los principios o las reglas éticas y de buen gobierno, permitiendo que colaboradores, clientes, proveedores o cualquier persona que tenga contacto con Caja Arequipa pueda comunicar dichas incidencias.



Además, comunicamos y capacitamos de forma constante a nuestros colaboradores para fortalecer el cumplimiento del Código de Ética y fomentar una cultura de transparencia, en la que promovemos el reporte seguro y confidencial de cualquier actividad sospechosa. En línea con ello, durante 2024 logramos publicar 24 comunicados sobre las políticas y los procedimientos anticorrupción de la empresa, abarcando al 100 % de nuestros colaboradores. (GRI 3-3) (GRI 205-1) (GRI 205-2) (GRI 205-3) (SASB: FN-CB-510a.2) (DEGS 1.3.2)

A continuación, presentamos el porcentaje total de colaboradores y proveedores que recibieron capacitación y firmaron el Código de Conducta en 2024:

Colaboradores que recibieron capacitaciones y firmaron el Código de Conducta



Asimismo, para la suscripción de nuestros contratos de bienes y servicios, contamos con cláusulas estándar relacionadas con temas como confidencialidad, seguridad de la información, riesgo operacional, continuidad del negocio, ciberseguridad, anticorrupción y protección de datos personales. Estas cláusulas se aplican según corresponda, en función del objeto de contratación, y en coordinación con nuestro equipo legal y las áreas usuarias. Es importante señalar que no todas las cláusulas se incluyen en todos los contratos, y la conformidad del proveedor queda formalizada mediante la firma del contrato. (DEGS 1.3.2)



2.4 GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En Caja Arequipa, la gestión integral de riesgos es un pilar fundamental para garantizar la sostenibilidad y solidez de la entidad. Nuestro enfoque se basa en la identificación, evaluación, mitigación y control de los riesgos, asegurando que estos no se conviertan en eventos de pérdida que puedan afectar nuestra operación y el bienestar de nuestros clientes.

Este proceso se desarrolla bajo un marco de mejora continua, alineado con los estándares de la industria y con los niveles de apetito al riesgo aprobados por el Directorio, lo que nos permite operar con eficiencia y previsión ante posibles escenarios adversos.

Además, hemos establecido lineamientos específicos para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento, promoviendo un acceso responsable al crédito y protegiendo la estabilidad financiera de nuestros clientes. También contamos con un Manual de Gestión de Riesgo Socioambiental, que define estrategias para prevenir y minimizar impactos negativos en las personas y el medioambiente, reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad. (GRI 3-3)

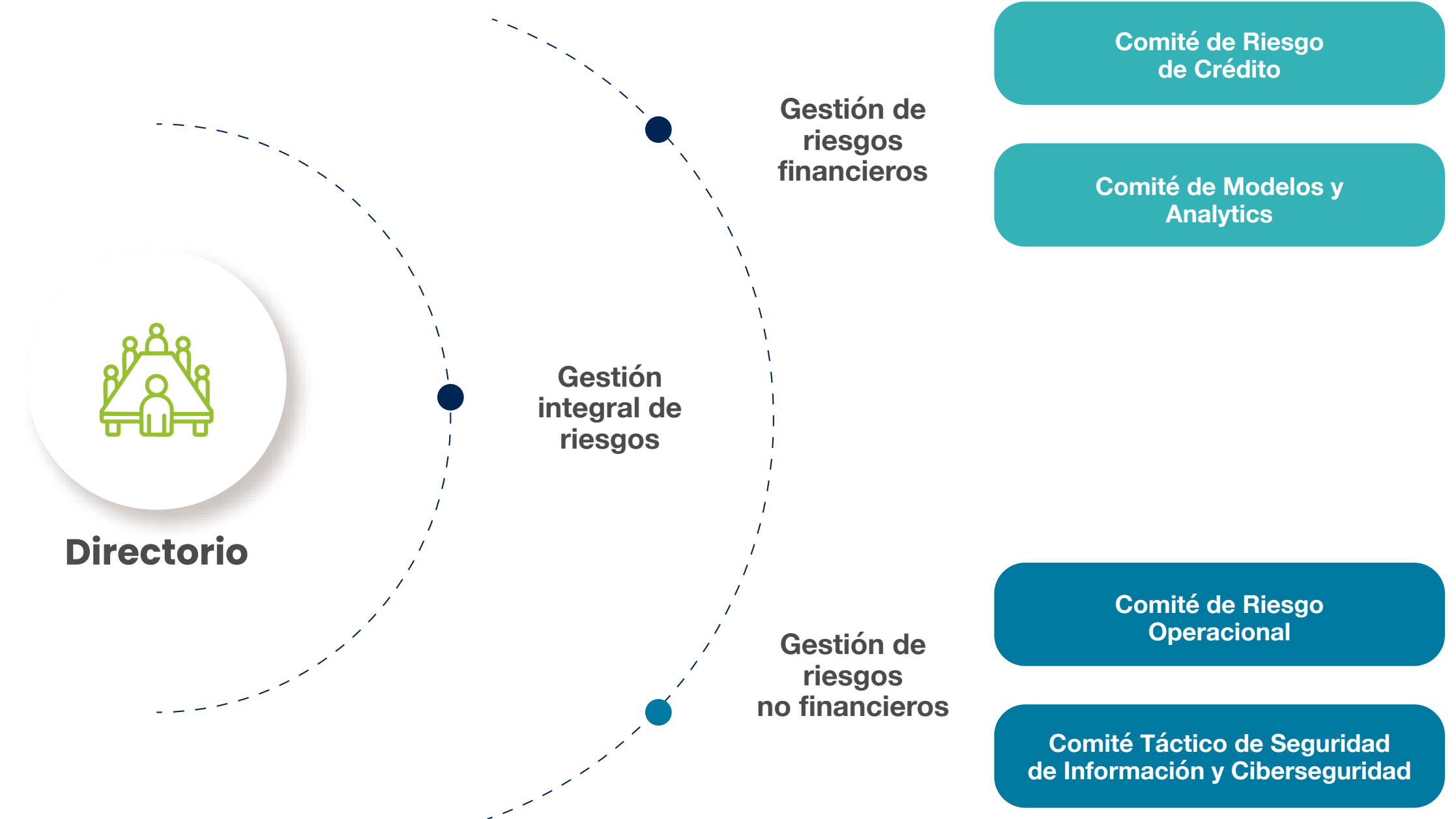
Nuestro modelo de gestión integral de riesgos se basa en el marco COSO y en los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Banca y Seguros:

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



Este enfoque nos permite fortalecer la resiliencia de la entidad y garantizar la confianza de nuestros clientes, inversionistas y grupos de interés”.

Estructura de gobierno y gestión integral de riesgos





Estructura Unidad de Riesgos



Enfoque para la gestión del riesgo

Nuestro modelo de gestión de riesgos está liderado por el Directorio y respaldado por comités especializados que supervisan áreas clave, como el Comité de Riesgos, el Comité ALCO, el Comité de Remuneraciones, el Comité de Buen Gobierno Corporativo y el Comité de Auditoría. Además, contamos con comités técnicos que fortalecen nuestro análisis y control, entre ellos el Comité de Modelos y Analytics, el Comité de Riesgo Operacional, el Comité de Riesgo de Crédito y el Comité Táctico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad. Esta estructura nos permite gestionar los riesgos de manera integral, promoviendo la solidez y sostenibilidad de nuestras operaciones.

La Gerencia de Riesgos Corporativo, como unidad especializada y con reporte independiente al Directorio, promueve la descentralización de la gestión de riesgos mediante el desarrollo de una cultura de prevención, que se materializa en la implementación de un plan efectivo de concientización y sensibilización a nivel general. Esto nos permite consolidar una gestión sostenible a largo plazo, promoviendo el equilibrio entre agilidad, innovación y riesgos.

Nuestro marco de apetito al riesgo establece indicadores principales y complementarios

para mantener la exposición dentro de los niveles definidos por el Directorio, abarcando riesgos de crédito, mercado, liquidez, solvencia y operacionales. Para asegurar un correcto alineamiento entre la exposición a riesgos y el logro de los objetivos, contamos con metodologías específicas por tipo de riesgo, que proveen herramientas de alerta temprana y monitoreo permanente.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa de la SBS, realizamos anualmente un estudio de impacto cuantitativo para evaluar el efecto en los ratios de solvencia bajo distintos escenarios, tanto en condiciones normales (según el presupuesto-escenario base) como en situaciones de estrés. Para ello, consideramos la influencia de factores macroeconómicos externos sobre variables como la calidad de cartera, el crecimiento, los gastos financieros y las provisiones, entre otros, que pueden impactar directamente en los ratios de solvencia. Con base en los resultados de este análisis, revisados en el Comité de Riesgos y el Directorio, adoptamos medidas para fortalecer los niveles de capital y asegurar su alineación con el apetito de riesgo definido por el Directorio. (NO GRI Gestión Integral de Riesgos) (SASB: FN-CB-550a.2)



A continuación, se resume la gestión de riesgos en Caja Arequipa durante 2024:



Gestión de riesgo de mercado y liquidez

Mantenemos una gestión conservadora de los riesgos de mercado y liquidez, con monitoreo constante mediante indicadores clave y alertas tempranas, reportados al ALCO, Comité de Riesgos y Directorio. En 2024, fortalecimos esta gestión con nuevas herramientas analíticas, mejoras en dashboards financieros y reportes predictivos, así como una mayor integración del VaR en el análisis de inversiones. También optimizamos las metodologías de curvas de rendimiento para evaluar mejores escenarios de estrés y apoyar decisiones estratégicas.



Gestión de riesgo de crédito

En 2024, seguimos fortaleciendo la gestión del riesgo de crédito a través del monitoreo constante de indicadores clave como cosechas crediticias, matrices de transición y métricas de pérdida esperada, los cuales reportamos periódicamente a nuestros comités de riesgo y al Directorio. Consolidamos *dashboards* que mejoran la toma de decisiones en la red comercial y optimizamos el seguimiento del portafolio con ajustes de provisiones, modelos predictivos más precisos y análisis regionales que nos permiten anticipar y mitigar riesgos de forma más efectiva.



Gestión de riesgos no financieros

En 2024, continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo operacional, la continuidad del negocio y la seguridad de la información, con el objetivo de mantener la autorización del Método Estándar Alternativo (ASA) otorgada por la SBS hasta 2025. Este compromiso se ha visto reflejado en el cumplimiento de los criterios evaluados en auditorías internas y externas, lo que nos permite sostener altos estándares en control y gestión de riesgos no financieros.



A continuación, se resume la gestión de riesgos en Caja Arequipa durante 2024:



Gestión de riesgo Operacional

En 2024, continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo operacional como eje estratégico, monitoreando su desempeño a través de tableros que evalúan cinco dimensiones clave: dirección, identificación, medición, control y monitoreo. Estos resultados se presentan periódicamente al Comité de Riesgo Operacional, al Comité de Riesgos y al Directorio.

Consolidamos la implementación del Método Estándar Alternativo (ASA), optimizamos la gestión de proveedores y mejoramos la evaluación de riesgos en nuevos productos y cambios estratégicos mediante un enfoque híbrido. Además, potenciamos el uso del software Open Pages, lo que elevó nuestra capacidad de análisis y respuesta.

También fortalecimos la cultura de gestión del riesgo con mejoras en herramientas como la autoevaluación de controles, la gestión de eventos de pérdida, los indicadores clave de riesgo y los planes de acción, impulsando así una gestión más proactiva y eficiente en toda la organización.



Gestión de seguridad de la información

Desde 2021, nuestro Departamento de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales, como parte de la segunda línea de defensa, trabaja de forma articulada con todas las áreas para implementar controles efectivos y garantizar su cumplimiento.

En 2024, reforzamos nuestra estrategia de seguridad y ciberseguridad a través de mejoras clave: actualizamos nuestras bases de datos para fortalecer la integridad de la información, capacitamos a nuestro personal en prevención de ataques de ingeniería social, robustecimos los controles en canales digitales y promovimos la especialización del equipo con certificaciones en la materia.

Estas acciones consolidan nuestro compromiso con la protección de los datos y la confianza digital, alineados con los más altos estándares del sector financiero.

Desempeño en nuestra gestión de riesgos financiero y social (rating 2024)

A-



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



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

Aspectos destacados por clasificadoras:

- Posicionamiento y liderazgo.
- Crecimiento enfocado.
- Diversificación y atomización de fuentes de fondeo.
- Adecuados niveles de morosidad y cobertura.
- Adecuado nivel de solvencia.

RATING

Jun 2024



	B+	A- ↑	A- ↑
Depósitos a corto plazo	CP 1-	Categoría I	CP 1-
Depósitos a largo plazo	A+	AA-	AA-
Bonos corporativos	-	AA-	AA-
Bonos subordinados	A	A+	A+
CDN	PC 1-	CP 1-	CP 1-
Perspectiva	Estable	Estable	Estable



**Primera y única
caja municipal
en obtener doble
rating A-.**

Clasificación social (ratificación de rating)



Fuente: Clasificadoras de Riesgo.

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



2.5 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CIBERSEGURIDAD

Protección de datos personales

En Caja Arequipa, protegemos la privacidad de nuestros clientes y gestionamos sus datos personales de manera responsable, a través de un equipo especializado y un Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales (SGPDP), alineado con la Ley N.º 29733, su reglamento y las directivas relacionadas con la seguridad de la información y el tratamiento de datos en sistemas de videovigilancia.

Cada año, implementamos un plan de trabajo que incluye la actualización de los bancos de datos, el monitoreo continuo para identificar posibles brechas y la evaluación de la idoneidad de los controles, asegurando que nuestras prácticas se mantengan alineadas con la normativa vigente y los documentos conexos, como la Directiva de Seguridad de Información de la Autoridad de Protección de Datos del Ministerio de Justicia del Perú. Adicionalmente, nuestros equipos trabajan en estrecha coordinación con el equipo de Protección de Datos Personales (PDP) para aplicar controles regulatorios en proyectos que involucren información personal, garantizando así el cumplimiento normativo, la confianza de nuestros clientes y la prevención de sanciones.

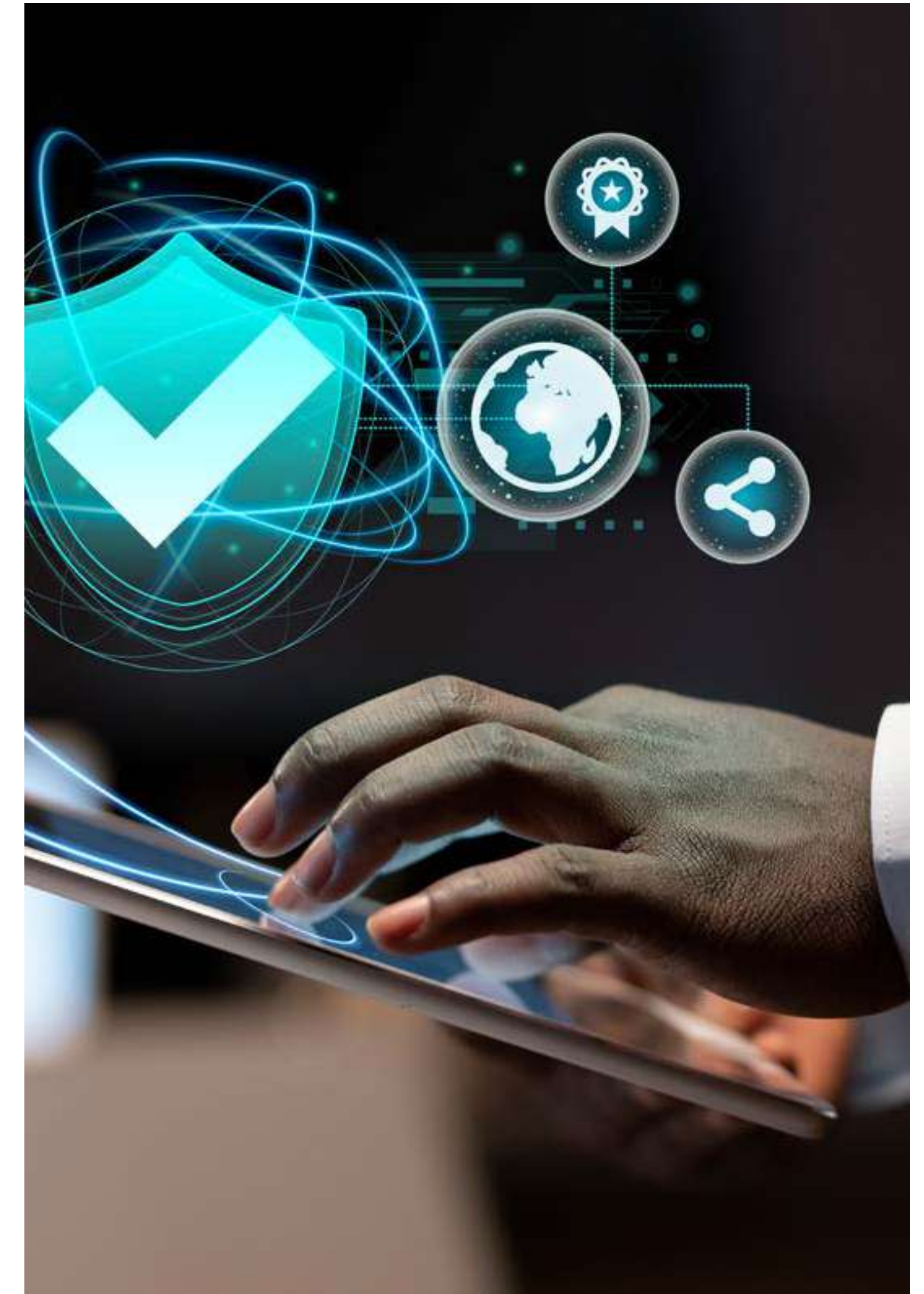
Para garantizar una gestión eficaz, hemos establecido políticas y directrices claras que se aplican en las actividades diarias de

Caja Arequipa, asegurando que cada persona y cargo involucrado implemente los controles necesarios para proteger los datos de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y cualquier otro titular relacionado con la entidad. (GRI 3-3) (SASB: FN-CB-230a.2) (NO GRI Ciberseguridad)

Principales políticas y códigos que rigen nuestra gestión



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





Asimismo, durante 2024, hemos dado pasos significativos en la gestión y protección de los datos personales de nuestros clientes, implementando diversas acciones clave para garantizar el cumplimiento normativo y la mejora continua:



Consentimientos.

Actualizamos los consentimientos para nuestros clientes de acuerdo con la Guía del Deber de Informar, asegurando que el tratamiento de datos se realice de manera transparente y conforme a la normativa vigente.



Actualización de bancos de datos.

Los bancos de datos personales fueron actualizados y reportados conforme a los requisitos establecidos por la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales (ANPDP), asegurando su integridad y cumplimiento con la legislación.



Mejoras en el sistema ARCO.

Implementamos mejoras en el sistema de atención de derechos ARCO, incorporando nuevos reportes y funcionalidades que facilitan la gestión de solicitudes de acceso, rectificación, cancelación y oposición de datos personales.



Plan de trabajo anual.

Contamos con un plan de trabajo anual para la gestión de la protección de datos personales, cuya ejecución se reporta trimestralmente para garantizar su cumplimiento.



Comité de Protección de Datos Personales.

Está integrado por los responsables de cada banco de datos, así como por los equipos de cumplimiento normativo y ciberseguridad. Este comité tiene como objetivo asegurar que todas las áreas clave colaboren en la implementación y supervisión de políticas, controles y procedimientos que garanticen la seguridad y el cumplimiento normativo en materia de protección de datos.



Auditorías internas.

Realizamos auditorías internas periódicas al Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales (SGPDP). Estas auditorías permiten identificar posibles áreas de mejora y garantizar que la gestión de los datos personales se realice conforme a las normativas y los estándares vigentes.



Capacitación continua.

Establecimos un plan de capacitación interno en materia de protección de datos, que contempla sesiones dirigidas a los colaboradores y una capacitación especializada para el comité de PDP, con el fin de mantenernos alineados con las mejores prácticas y regulaciones.



Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la protección de los datos personales, la transparencia y el cumplimiento normativo, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes y mejorando de forma continua nuestros procesos internos de seguridad y privacidad”.



Ciberseguridad

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

Para el periodo 2022-2024, contamos con un Plan Estratégico de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información - Ciberseguridad (SGSI-C), que incluye los proyectos del Programa de Ciberseguridad y los Proyectos de Seguridad de la Información. El cierre de este plan fue presentado ante el COTASIC y el CRO, asegurando el cumplimiento de nuestras estrategias y objetivos en materia de seguridad.

Estos planes contemplan medidas clave para la protección de datos, como el cifrado de información sensible, el acceso restringido a bases de datos y el monitoreo continuo mediante herramientas avanzadas. Además, promovemos la concienciación sobre ciberseguridad a través de comunicados sobre fraude y ejercicios internos de ingeniería social, con el fin de preparar a nuestros colaboradores para mitigar riesgos como *phishing*, *pharming* y *ransomware*. (GRI 3-3)



Programa de Ciberseguridad y Proyectos Estratégicos de Seguridad de la Información

Contamos con un Programa de Ciberseguridad y Proyectos Estratégicos de Seguridad de la Información. Este programa abarca estrategias clave para la protección de datos, como la prevención continua de fugas de información, el cifrado de datos personales y sensibles, y el control de acceso exclusivo para personal autorizado. Asimismo, integramos herramientas especializadas (DAM) para el monitoreo constante y activamos alertas que permiten detectar y mitigar accesos no autorizados a información crítica, reforzando la seguridad y la confianza en nuestros sistemas.



Además, promovemos la prevención mediante comunicados dirigidos a colaboradores y clientes, alertándolos sobre posibles escenarios de fraude. Internamente, reforzamos la concienciación con ejercicios de ingeniería social que preparan a nuestro equipo para identificar y responder a riesgos como *phishing*, *pharming* y *ransomware*.

Cada enero, lanzamos la Campaña de Protección de Datos, involucrando a todo el personal en el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la seguridad y la protección de la privacidad.

Desempeño de nuestra gestión 2024





2.6

UN MODELO DE EXPERIENCIA CENTRADA EN EL CLIENTE

En 2024, Caja Arequipa fortaleció su Programa de Voz del Cliente (VoC) como parte esencial de su estrategia de experiencia centrada en las personas. A través de la implementación de tecnología avanzada como Qualtrics, integrada a nuestro CRM institucional, logramos una recolección más eficiente, automatizada y en tiempo real de las percepciones de nuestros clientes. Esta integración nos permitió mejorar la capacidad de respuesta, reducir los tiempos de atención y actuar con mayor agilidad frente a sus necesidades.

Durante el año, recogimos más de 99,000 opiniones a nivel nacional, mediante diversos canales como encuestas automatizadas vía web, llamadas telefónicas y un sistema de alertas inteligentes para identificar clientes insatisfechos. Gracias a ello, gestionamos oportunamente el 96 % de los casos reportados, cerrando el ciclo con acciones concretas. Nuestro modelo de escucha activa no solo identifica oportunidades de

mejora operativa, sino que alimenta las decisiones estratégicas de la organización, incorporando la voz del cliente en el diseño de soluciones personalizadas y en la evolución de nuestros servicios. Este enfoque transversal y continuo ha sido clave para elevar los niveles de satisfacción, confianza y fidelización, asegurando una experiencia cada vez más alineada con las expectativas reales de quienes confían en nosotros.

Además para asegurar una atención constante y efectiva, hemos habilitados diversos canales de comunicación. Estos canales están regulados por el Instructivo de Atención de Consultas en Canales No Presenciales, garantizando una atención organizada, de calidad y personalizada para todos nuestros clientes.



Estos canales están regulados por el Instructivo de Atención de Consultas en Canales No Presenciales, garantizando una atención organizada, de calidad y personalizada para todos nuestros clientes.



Encuentro del éxito: un evento para aprender, conectar e inspirar.

En 2024, Caja Arequipa lanzó con éxito su primer Encuentro del Éxito, un evento de networking y formación empresarial exclusivo para clientes MYPE, realizado en Lima y Arequipa con la participación de más de 300 emprendedores.

A través de charlas inspiradoras, talleres sobre herramientas digitales y espacios de interacción, los asistentes fortalecieron sus capacidades para llevar sus negocios al siguiente nivel. Historias reales de éxito, como la de una emprendedora que pasó de vender emolientes a liderar una clínica, se combinaron con formación práctica en plataformas como Somos Chamba y Crece con Caja.

Este evento no solo brindó conocimientos, sino que consolidó a Caja Arequipa como un aliado estratégico del emprendedor peruano, comprometido con impulsar su desarrollo, conectar sus sueños y reconocer sus logros.





Día del Cliente Caja Arequipa 2024: ¡Fans

N.º 1 de tu Éxito!

En Caja Arequipa, el cliente no solo está en el centro de nuestra estrategia, sino también en el corazón de todo lo que hacemos. Por ello, desde el 2017 celebramos cada segundo viernes de septiembre el Día del Cliente, una fecha especial en la que rendimos homenaje a quienes confían en nosotros para alcanzar sus metas.

En el 2024, bajo el concepto “Fans de tu Éxito”, transformamos esta celebración en una verdadera experiencia de gratitud, cercanía y reconocimiento a nivel nacional. Más de 200 agencias en todo el país se unieron en una semana de festejos con decoraciones temáticas, mensajes personalizados, detalles simbólicos y sorpresas pensadas para emocionar y agradecer. Esta edición estuvo marcada también por un elemento distintivo: el Sonido del Éxito, una creación original que lanzamos para simbolizar el momento en que nuestros clientes logran una meta, superan un reto o simplemente se sienten orgullosos de su progreso. Ese sonido, lleno de fuerza, identidad y emoción, se convirtió en el himno de esta celebración, reforzando la conexión emocional entre Caja Arequipa y sus más de 1.6 millones de clientes.





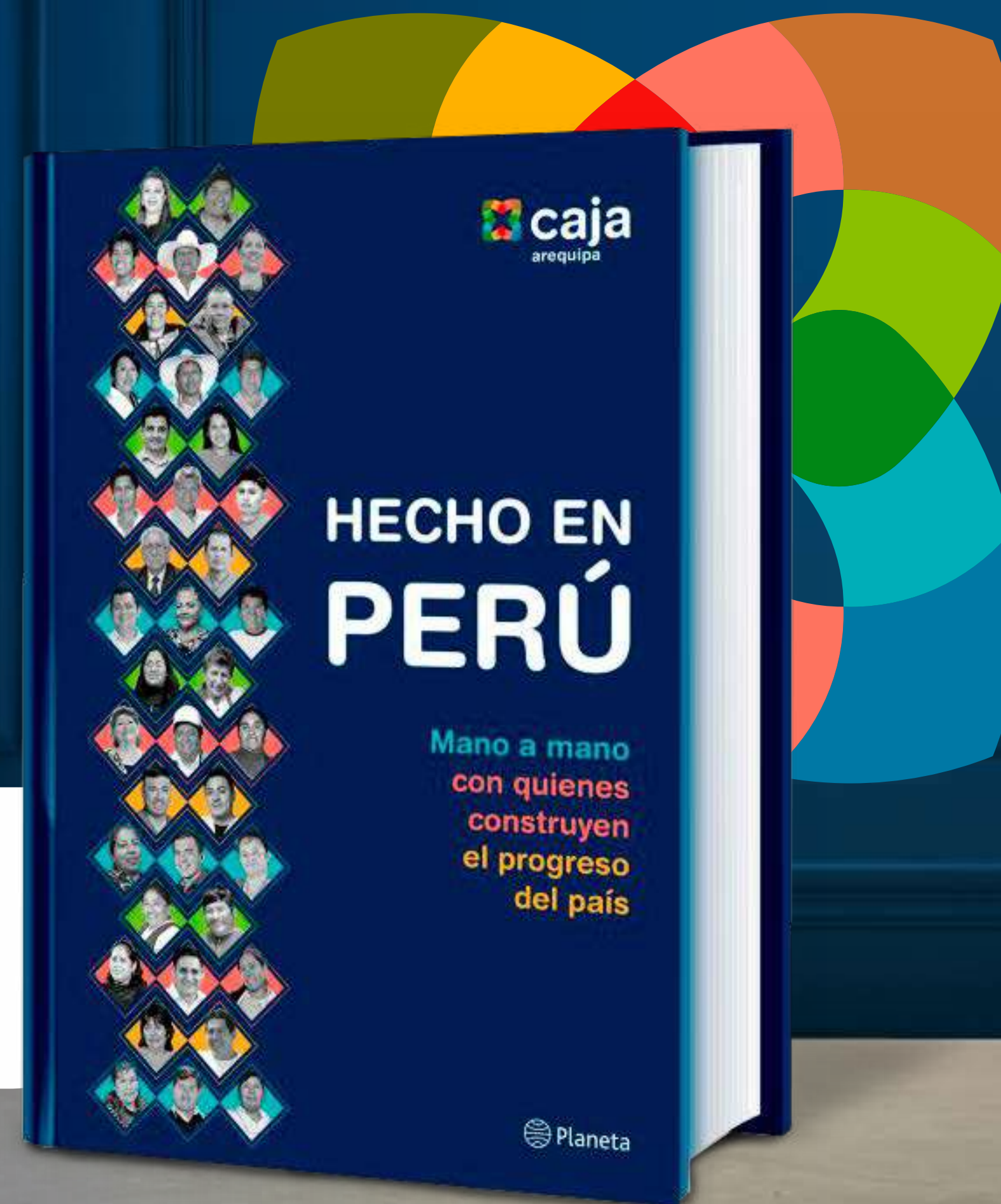
Hecho en Perú: El primer libro de Caja Arequipa

dedicado a nuestros emprendedores

En 2024, Caja Arequipa presentó con orgullo la primera edición de “Hecho en Perú”, un libro que nace del propósito de visibilizar y celebrar a quienes, con esfuerzo, constancia y visión, hacen posible el progreso del país. Desarrollado en alianza con Editorial Planeta, esta publicación reúne 40 historias reales de microempresarios peruanos, clientes que confiaron en nosotros para iniciar sus negocios, enfrentar desafíos y crecer junto a nuestra institución. Cada relato es testimonio vivo de la fuerza del emprendimiento en el Perú y del papel que Caja Arequipa cumple como aliado en su camino. “Hecho en Perú” no solo es un libro: es un homenaje al espíritu resiliente de nuestros clientes y una muestra tangible del impacto que juntos podemos lograr.



Este libro es un agradecimiento de Caja Arequipa a cada emprendedor que no solo nos abrió la puerta de su negocio o de su hogar, sino también de sus sueños, metas y logros”.





Caja Kai: Retos que forman cultura, acciones

que inspiran experiencia

Caja Kai, es nuestro programa de difusión de cultura centrado en el servicio, el cual en 2024, se consolidó como una herramienta clave para fortalecer nuestra cultura de experiencia centrada en las personas. Este programa, lanzado en marzo de 2023, combina creatividad, gamificación y competencia para promover, de forma lúdica y transversal, los principios de una experiencia memorable en todas las áreas de Caja Arequipa. Inspirado en el karate y bajo el lema “Descubre al maestro en ti”, Caja Kai busca trascender como una filosofía de pensamiento, donde cada colaborador reconoce su rol en la construcción del servicio. A través de retos, niveles, eventos de graduación, sorteos y un sistema de puntos, el programa fomenta el aprendizaje, la conciencia y la mejora continua del día a día.

En 2024, celebramos:



2 Ceremonias de graduación



75% de nuestros colaboradores participando activamente

fortaleciendo su compromiso con una experiencia centrada en la excelencia, la empatía y el orgullo de servir.

Como resultado:

65 colaboradores completaron el nivel cinco

467 colaboradores completaron el nivel cuatro

1,398 colaboradores lograron el nivel 3

350 colaboradores

avanzaron al nivel 2.





Programa VOZ DEL CLIENTE: La voz del cliente como motor de mejora

A través del programa VoC (Voz del Cliente), realizamos encuestas a nivel nacional, cubriendo aspectos clave como operaciones, créditos, canales de servicio, ahorros, caja móvil y agentes corresponsales. El objetivo es recopilar datos para conocer las necesidades, requisitos y percepciones de nuestros clientes sobre los productos y servicios de Caja Arequipa. Los principales indicadores utilizados en esta medición son:



NPS (índice neto de recomendación)



INS (índice de satisfacción)



CES (*customer effort score*)

Durante 2024, 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 2024, realizamos un estudio relacional con cerca de 9,000 encuestas, abarcando cuatro áreas clave: créditos, ahorros, canales y seguros. Como resultado, alcanzamos un NPS global del 56 %, manteniéndonos en línea con el 2023 y reafirmando que 7 de cada 10 clientes nos recomiendan. Destacamos un crecimiento en el NPS de clientes de créditos, que pasó de 61 a 62.5 %, reflejando una mejora en su experiencia con nuestros servicios.

Además, este estudio nos proporcionó información detallada por región, perfil y segmento de cliente, lo que nos permite abordar con mayor precisión los principales puntos de dolor y mejorar la satisfacción según el tipo de producto que nuestros clientes tienen con Caja Arequipa.

Estudio transaccional

En 2024, realizamos más de 90,000 encuestas para evaluar la experiencia de nuestros clientes en los principales canales de atención: operaciones, créditos, canales de servicio, ahorros, caja móvil y agentes corresponsales. Este análisis, que abarcó todas las regiones y agencias a nivel nacional, nos permitió obtener información clave para la mejora continua de nuestros servicios.

Los resultados reflejan una sólida percepción en diversas áreas. Operaciones alcanzó un NPS del 65 %, mientras que, en créditos, los desembolsos obtuvieron un 73 % y los clientes calificaron su último préstamo con un 84 %. En canales de servicio, el NPS se situó en 46%. Destacamos la mejora en agentes corresponsales, que creció 3 puntos porcentuales respecto a 2023, alcanzando un 67 %. Sin embargo, identificamos una ligera reducción en ahorros y caja móvil, con caídas del 2 % y 1 % respectivamente. Estos resultados nos impulsan a seguir optimizando la experiencia del cliente en cada punto de contacto con Caja Arequipa.



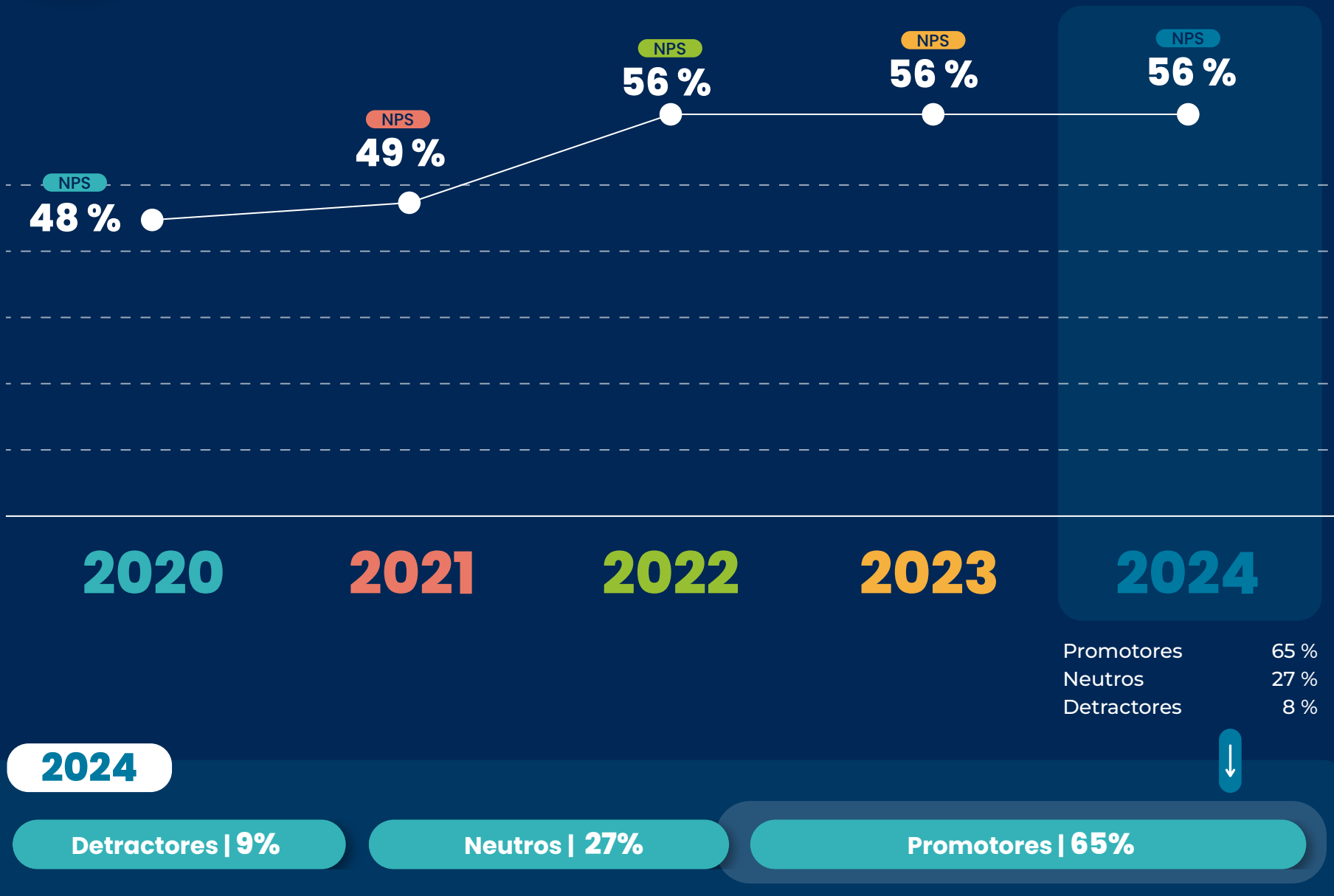
Estos resultados reafirman nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y nos motivan a seguir optimizando la experiencia de nuestros clientes. En Caja Arequipa seguimos fortaleciendo nuestra relación con los clientes, adaptándonos a sus necesidades y mejorando continuamente la calidad de nuestro servicio”.



Resultados NPS: relacional globales



7 de cada 10 clientes
nos recomiendan



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





Gestión de transparencia en las comunicaciones

Caja Arequipa reconoce que la recopilación adecuada y oportuna de información es un componente esencial para la toma de decisiones informadas por parte de nuestros clientes. Por ello, nos aseguramos de que nuestros productos y servicios no solo cumplan con los estándares regulatorios establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), sino que también se alineen con nuestras políticas internas orientadas a garantizar altos estándares en el diseño y la comercialización responsable de productos financieros.

Diseñamos nuestras soluciones considerando las necesidades reales de nuestro público objetivo y promovemos la transparencia a través de información previa accesible, clara y sin ambigüedades. Contamos con canales digitales y un equipo de asesores capacitados para orientar a nuestros clientes en todo momento, así como con mecanismos efectivos de atención postventa y gestión de reclamos.

Toda la información relevante sobre nuestros productos, tarifas, tasas de interés y condiciones contractuales está disponible en nuestro portal

de transparencia: <https://www.cajaarequipa.pe/transparencia/>. Además, utilizamos medios digitales como correos electrónicos y mensajes de texto para comunicar de manera oportuna cualquier modificación en las condiciones de nuestros productos o servicios.

Como parte de nuestro compromiso con la protección del consumidor, el 100 % de nuestros productos y servicios son evaluados rigurosamente antes de su comercialización, asegurando tanto la transparencia en la información como el cumplimiento normativo. En el periodo evaluado, no se han reportado casos de incumplimiento relacionados con la comunicación, etiquetado o provisión de información de nuestros productos, lo cual refuerza la confianza depositada en nosotros por nuestros clientes.

Finalmente, reafirmamos nuestra responsabilidad con la rendición de cuentas a través de la publicación anual de nuestra Memoria, documento en el que se presentan los principales hitos de gestión y los estados financieros consolidados, fortaleciendo así la transparencia con todos nuestros grupos de interés. (GRI 417-2) (GRI 417-3) (DEGS 1.1.5) (DEGS 1.1.6)

Para más información visite
<https://www.cajaarequipa.pe/memorias-institucionales/>





03

NUESTRO ENFOQUE DE SOSTENIBILIDAD





3.1 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En Caja Arequipa reconocemos que nuestras decisiones tienen un impacto directo en la sociedad del futuro. Por ello, nos comprometemos a ofrecer un servicio centrado en las personas, con un enfoque responsable hacia el medioambiente y la calidad de vida de las familias. Nuestra estrategia se basa en criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), lo que nos permite integrar el desempeño financiero, social y ambiental en todas nuestras acciones.

A través de nuestro Comité de Sostenibilidad, trabajamos para asegurar que nuestras prácticas estén alineadas con estos valores, y mantenemos una comunicación constante con el Comité de Buen Gobierno Corporativo para garantizar la transparencia y la eficacia de nuestras decisiones. Nuestro triple desempeño se despliega de la siguiente forma: (GRI 2-22)



Desempeño Ambiental

Implementamos acciones que nos permiten reducir nuestro impacto ambiental y ofrecer productos financieros que acompañen a nuestros clientes en su transición hacia modelos de negocio sostenibles. Contamos con una ruta verde que nos permite brindar un diagnóstico interno, la generación de buenas prácticas de mitigación y la mejora continua de procesos, desplegando acciones en favor del medioambiente junto con aliados estratégicos. Esta mirada contempla tanto nuestro entorno interno como externo, considerando el impacto de nuestras operaciones.

Desempeño Social

Contribuimos al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades mediante acciones que respondan a contextos de vulnerabilidad en la sociedad. Además, promovemos la diversidad y la inclusión en el acceso al sistema financiero, fortaleciendo estos valores en nuestros colaboradores, clientes y comunidad a través de proyectos impulsados con aliados internos.



Voluntario corporativo

Asimismo, de manera transversal, consideramos el voluntariado corporativo como una de las acciones prioritarias dentro de nuestra estrategia de sostenibilidad.



Desempeño Financiero

Fomentamos la inclusión y la educación financiera en el país, mejorando la calidad de vida de las personas mediante programas de capacitación y productos inclusivos. Si bien contamos con productos diseñados a la medida de nuestros clientes, hemos buscado, a través de la educación, llegar a diversos tipos de población con contenidos adaptados a su edad y a la etapa del ciclo en la que se encuentren como emprendedores.



Marco estratégico sostenible

Nuestra gestión sostenible se basa en políticas claras que guían nuestras decisiones y nos permiten implementar proyectos con impacto positivo en el ámbito económico, social y ambiental. Contamos con un plan de sostenibilidad integral que abarca diversas áreas clave dentro de la organización. Este plan está diseñado para asegurar que nuestras operaciones sean responsables con el medioambiente y la sociedad. Además, involucra a nuestros grupos de interés —empleados, proveedores y comunidades locales— para trabajar conjuntamente en la implementación de prácticas sostenibles que contribuyan al desarrollo económico, social y ambiental de manera equilibrada.

Estamos comprometidos con un enfoque socialmente responsable, lo que nos lleva a desarrollar una estrategia transversalmente sostenible, centrada en las personas. Trabajamos activamente en la mejora de la calidad de vida de nuestros clientes a través de un manejo adecuado de sus finanzas, lo que se traduce en bienestar y salud financiera para ellos. Además, priorizamos el cuidado del medioambiente, contribuyendo al desarrollo de un entorno más sostenible y equilibrado. (DEGS 1.2.2)

A través de este espacio y de la publicación anual de nuestras memorias integradas, podrán acceder a información detallada sobre nuestras iniciativas en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial, reafirmando nuestro compromiso de actuar de manera responsable y alineada con los mejores estándares. (GRI 2-23) (GRI 2-24) (DEGS 1.2.1) (DEGS 1.2.3)

Para conocer más sobre nuestras memorias integradas aquí clic aquí:
<https://www.cajaarequipa.pe/sostenibilidad/>



Nuestras Políticas

Con nuestras acciones del día a día buscamos hacer de este mundo uno más sostenible. Conoce cuáles son las políticas que movilizan nuestro accionar. (DEGS 1.2.1) (DEGS 3.1.1)





Comité de Sostenibilidad

Contamos con un Comité de Sostenibilidad que, junto con la Gerencia de Marketing, Experiencia del Cliente y Sostenibilidad, lidera la gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales en Caja Arequipa. El principal objetivo de este comité es fortalecer nuestra estrategia de sostenibilidad e integrarla en los procesos operativos, administrativos y comerciales de la organización. Además, buscamos promover el diálogo con nuestros grupos de interés para comprender mejor sus expectativas y fomentar buenas prácticas basadas en el triple desempeño: financiero, ambiental, social y de gobernanza.

El Comité de Sostenibilidad desempeña un rol clave como responsable del asesoramiento y seguimiento de las acciones relacionadas con la gestión sostenible. Dentro de sus principales funciones se encuentran: (GRI 2-23)

- ✓ Aprobar iniciativas estratégicas que se ejecuten en coordinación con otras áreas, para avanzar en el cumplimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad.
- ✓ Supervisar la implementación del plan de acción anual del departamento de Responsabilidad Social Empresarial, manteniendo informados a los órganos estratégicos.
- ✓ Recomendar prácticas que refuercen el compromiso social de Caja Arequipa.
- ✓ Monitorear los reportes de sostenibilidad para garantizar la transparencia y el cumplimiento de nuestras metas.
- ✓ Informar al Comité de Gerencia sobre el progreso en buenas prácticas y el impacto del triple desempeño.
- ✓ Presentar, de manera semestral, los avances y los resultados de los indicadores sociales y ambientales al Comité de Buen Gobierno Corporativo.
- ✓ Motivar y sensibilizar a los colaboradores para que incorporen la sostenibilidad en sus objetivos y acciones diarias.
- ✓ Difundir los logros e iniciativas ASG, fortaleciendo nuestro compromiso con la sostenibilidad ante nuestros grupos de interés.

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





3.2

NUESTRO ALINEAMIENTO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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 con la Agenda 2030 y 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 2024, a través de diversas acciones, contribuimos activamente al cumplimiento de los siguientes ODS:

Contribución de Caja Arequipa	Meta involucrada
1 FIN DE LA POBREZA - Fomentamos la resiliencia de quienes se encuentran en situaciones vulnerables. - A través de nuestro portafolio de productos, garantizamos el acceso de personas vulnerables a los servicios financieros.	1.5
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD - Fomentamos y promovemos las competencias necesarias para el desarrollo profesional, empleo, trabajo decente y emprendimiento. - A través de la educación e inclusión financiera que promovemos, mediante conocimientos prácticos y teóricos, contribuimos al desarrollo sostenible.	4.5 4.7
5 IGUALDAD DE GÉNERO - Aseguramos la participación plena y efectiva de las mujeres, así como la igualdad de oportunidades. - 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.	5.5
7 ENERGÍA ASEQUIBILITADA Y NO CONTAMINANTE Promovemos la concientización del uso eficiente de energía eléctrica en nuestra organización, así como el uso de energías limpias (fotovoltaicas), con una mirada interna orientada a generar buenas prácticas para una mitigación adecuada.	7.3
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO - Propiciamos políticas orientadas al desarrollo que apoyan las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación. - Fomentamos la formalización y el crecimiento de las microempresas, pequeñas empresas y medianas empresas mediante nuestros productos y servicios.	8.3 8.4 8.8



Contribución de Caja Arequipa

Meta involucrada



- Aumentamos el acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros, incluidos créditos asequibles, e impulsamos su integración en las cadenas de valor y los mercados.

9.3



- 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.

10.2



- Hemos reducido considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reciclado y reutilización. La medición de nuestra huella de carbono así lo demuestra.
- Promovemos prácticas de adquisición pública sostenibles.

12.5
12.7



- Mejoramos la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto a la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana. Nuestras práctica, programas e iniciativas están orientadas a este propósito.

13.3



- Promovemos la paz y la justicia en todos los niveles instituciones de Caja Arequipa, mediante canales eficaces y transparentes que rinden cuentas. Somos una institución sólida, comprometida con la descentralización financiera y la democratización del crédito.

16.6



- Actuamos en alianza y sinergia con diferentes agentes de cambio. Contribuimos así al desarrollo sostenible a través de alianzas entre múltiples actores, movilizandando e intercambiando conocimientos, especialización, tecnología, recursos financieros y otros medios para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

9.3



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 en el logro de objetivos compartidos de sostenibilidad y desarrollo inclusivo.

A continuación, detallamos los diferentes mecanismos de relacionamiento con nuestros grupos de interés: (GRI 2-29)





3.4

NUESTRO ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

En 2024, actualizamos nuestro análisis de materialidad para identificar los temas más relevantes en nuestra gestión ASG, aplicando el principio de doble materialidad. Este enfoque nos permitió evaluar tanto los impactos financieros de nuestras actividades como sus efectos en la economía, las personas y el medioambiente, garantizando que nuestras decisiones estén alineadas con las prioridades de nuestros grupos de interés.

La metodología empleada se basó en estándares internacionales, como el Global Reporting Initiative (GRI) versión 2021; el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y las recomendaciones de la International Financial Reporting Standard (IFRS). Asimismo, consideramos marcos globales como la Directiva de Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) de la Unión Europea.

Este proceso también incluyó un análisis exhaustivo de nuestra cadena de valor, utilizando información clave proveniente de clientes y actores relevantes. Esto nos permite gestionar de manera más efectiva los riesgos, las oportunidades y los impactos generados, asegurando que nuestras acciones contribuyan al desarrollo sostenible y al bienestar colectivo. (GRI 3-1)

El análisis de doble materialidad fue realizado mediante una metodología estructurada que incluyó las siguientes fases:

FASE 1

Análisis del contexto de la organización

Realizamos un análisis tanto interno como externo para comprender el contexto en el que operamos. En el análisis externo, efectuamos un benchmarking con empresas líderes del sector financiero con las que nos relacionamos; revisamos guías y estándares de sostenibilidad, como GRI, SASB, NIFF y Sustainability Yearbook, y analizamos las tendencias y los 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, con el fin de identificar los temas de sostenibilidad que venimos gestionando.

FASE 2

Identificación de impactos reales y potenciales

Para identificar los impactos, realizamos un taller de impacto en la cadena de valor con las áreas claves y gerencias de nuestra empresa. En este espacio, identificamos tanto los impactos reales como los potenciales, positivos y negativos, derivados de nuestras operaciones y relaciones comerciales. Además, aplicamos instrumentos, como encuestas y entrevistas con nuestros grupos de interés (Directorio, clientes, colaboradores, proveedores, comunidad y Gobierno local), a quienes consultamos sobre los aspectos más relevantes del 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, establecimos criterios de evaluación para priorizar los impactos más relevantes de Caja Arequipa. En cuanto a la materialidad financiera, tomamos en cuentas 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 cuentas aspectos como la escala, el alcance, la probabilidad y la severidad, entre otros.

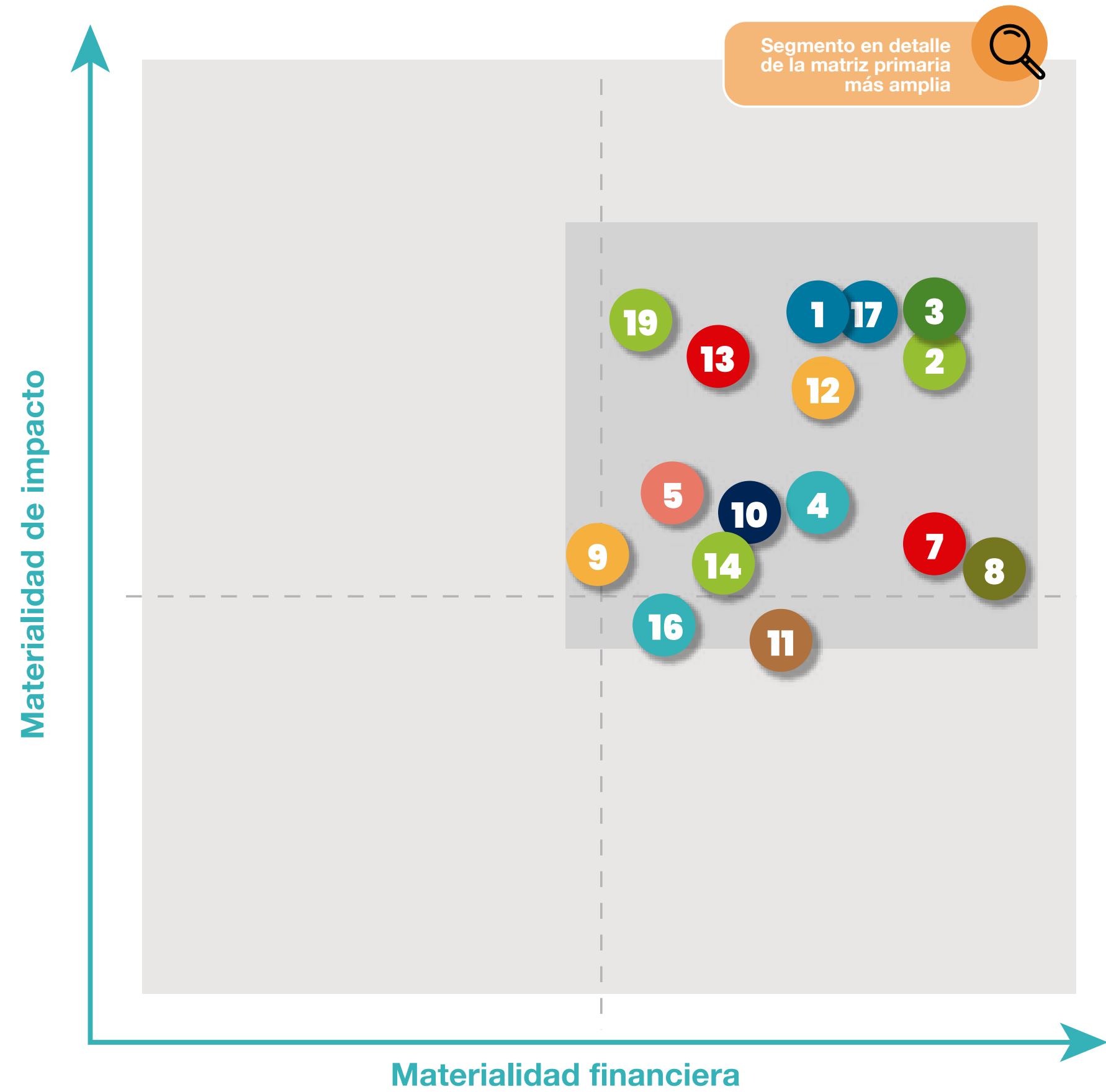
FASE 4

Validación de los temas materiales

Finalmente, obtuvimos la matriz de doble materialidad y elaboramos la lista de los temas materiales más relevantes y significativos para nuestra organización. Estos temas fueron presentados al área de sostenibilidad y a las gerencias de Caja Arequipa para su validación. Una vez aprobado, alineamos los temas materiales con los estándares GRI y SASB, determinando así los indicadores específicos que reportamos en la presente *Memoria integrada 2024*.



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



- 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
- 8 Inclusión financiera
- 9 Salud y seguridad en el trabajo

- 10 Ciberseguridad y protección de datos
- 11 Transformación digital e innovación
- 12 Trabajo decente, desarrollo y atracción del talento
- 13 Compromisos con las comunidades y grupos de interés
- 14 Igualdad de oportunidades
- 16 Derechos humanos
- 17 Gestión del desempeño ambiental
- 19 Ecoeficiencia operativa



Finalmente, después de un análisis exhaustivo, identificamos dieciséis temas materiales esenciales para la gestión de Caja Arequipa. Estos temas se agruparon en tres categorías: ambientales, sociales y económicas y de gobernanza.

A continuación, presentamos el detalle de cada uno de ellos:



Económicos
y de
Gobernanza



Ambiental

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



Social

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



04

PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA UNA INCLUSIÓN FINANCIERA





4.1

ACTIVIDAD, CADENA DE VALOR Y OTRAS RELACIONES COMERCIALES

Caja Arequipa no es fabricante de bienes tangibles, ya que nuestras actividades y productos se desarrollan en el sector financiero. Nuestro objetivo es asegurar el aprovisionamiento de bienes, la contratación de servicios y la ejecución de obras dirigidos a nuestros clientes internos, siempre bajo las condiciones contractuales requeridas por el área solicitante, priorizando la mejor oferta en términos de calidad y precio. Este proceso brinda a nuestros usuarios internos todas las herramientas necesarias para ofrecer nuestro catálogo de productos financieros a los clientes externos finales. (GRI 2-6)

Cadena de valor sostenible

El proceso de contratación en Caja Arequipa comienza cuando el área solicitante genera un requerimiento detallado del bien, servicio u obra necesario. Este requerimiento debe incluir especificaciones claras y completas, detallando las características técnicas del bien o servicio. En caso de ser necesario, debe indicar si se requiere acceso a información o especificar el tipo de activo al que se accederá. Además, debe adjuntarse el “Formato de Requerimiento” y consignarse el monto presupuestado, el cual será aprobado conforme a la matriz del Reglamento de Contrataciones.

El departamento de Adquisiciones es responsable de la conducción y ejecución del proceso de selección, que puede continuar hasta la adjudicación de la contratación, la cancelación del proceso o su declaración como desierto. Las modalidades de selección incluyen contratación directa, uso de plataforma electrónica o intervención de un tercero. La contratación se aprueba conforme a la matriz específica establecida en el Reglamento de Contrataciones.

Para formalizar la contratación de un bien, servicio u obra, se procede con la emisión de una orden de compra o la suscripción de un contrato, según corresponda. El inicio de la ejecución contractual se registra con la emisión de la orden de compra o la firma del contrato.



El área solicitante es responsable de otorgar la conformidad de los bienes, servicios u obras. En el caso de los bienes, la validación será realizada por el almacén o por quien reciba los productos, en coordinación con el área solicitante. Si surge algún reclamo, este será comunicado al departamento de Adquisiciones, que tomará las acciones necesarias para resolver la situación.



Este proceso busca establecer relaciones mutuamente beneficiosas en todas las fases de la cadena de suministro, asegurando la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento en las contrataciones”.



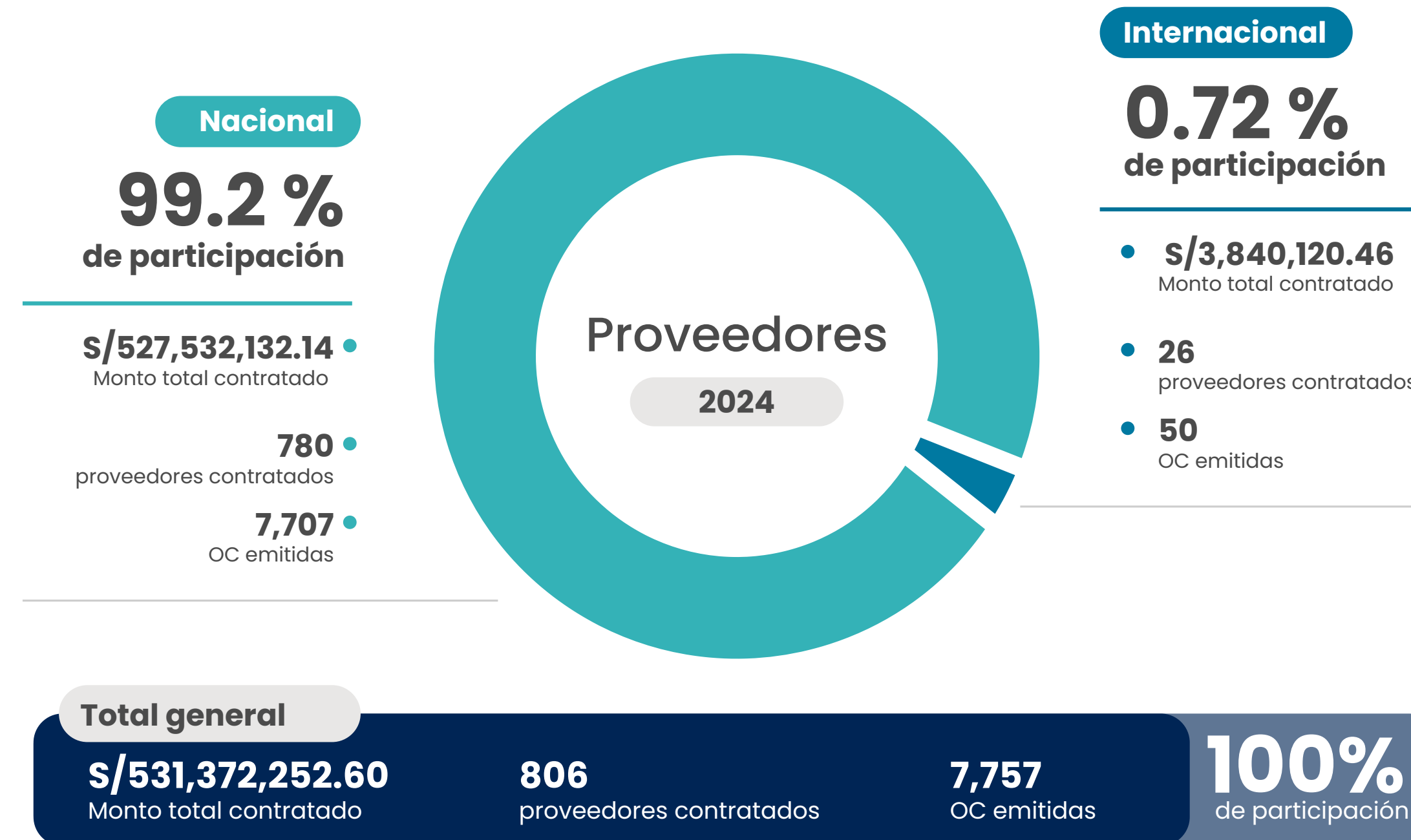
Gestión de proveedores

La gestión de proveedores es una parte fundamental para garantizar la continuidad de nuestro negocio. Por ello, trabajamos con proveedores de alto nivel, que nos proveen de productos y servicios diversos. Es esencial que las empresas que colaboran con nosotros cumplan con altos estándares éticos, sociales y ambientales. Aseguramos que tanto proveedores como contratistas se alineen con nuestras políticas internas y sistemas de evaluación, buscando siempre una cadena de suministro sostenible y transparente.

Nuestro sistema de contrataciones prioriza, en su mayoría, a proveedores locales, mientras que una pequeña fracción corresponde a proveedores internacionales. Con 195 agencias distribuidas por todo el país, contamos con una red sólida de proveedores en cada una de las zonas donde operamos, cubriendo una amplia gama de categorías de bienes, servicios y suministros. Actualmente, no contamos con un código de conducta específico para proveedores. Sin embargo, estamos en proceso de desarrollo y tenemos previsto implementarlo en 2025 como parte de las mejoras en el proceso de registro y evaluación de proveedores.

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

Distribución de las compras efectuadas en el año 2024, según procedencia del proveedor:



Cabe mencionar que, por la naturaleza de giro de la empresa, los servicios con operaciones significativas se brindan en todas las sedes a nivel nacional. Asimismo, se destaca la relevancia de las sedes Pampilla (Arequipa) y Fibra (Lima), ya que en ellas se encuentran los data centers, principal y alterno, respectivamente.





A continuación, se presenta un resumen de los bienes, servicios y suministros más requeridos por nuestra red de proveedores:

Servicios

- Vigilancia privada
- Mensajería
- Traslado de valores
- Limpieza
- Mantenimientos varios (cajeros, seguridad electrónica, UPS, etc.)
- Outsourcing de impresión
- Facilities management
- Implementación de agencias

- Alquiler de inmuebles
- Tercerización de almacén
- Telefonía móvil
- Traslado de bienes
- Pólizas de seguro
- Asesorías y consultorías
- Data center
- Publicidad en medios
- Comunicación de datos

Bienes

- Mobiliario
- Seguridad física y electrónica
- UPS
- Generadores eléctricos
- ATM
- Valorizadoras
- Celulares

- Licencias de software
- Uniformes
- Equipos informáticos (laptops, iPad, etc.)
- Artículos publicitarios
- Seguridad informática

Suministros

- Útiles de escritorio
- Tóner
- Formatería

- Contómetros
- Accesorios de cómputo
- Accesorios de seguridad

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 criterios sociales y, en caso de que el impacto ambiental sea significativo, también se incluyen dichos 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. Este sistema nos proporciona las siguientes ventajas:

-  Transparencia en la ejecución del proceso.
-  Generación de ahorros a lo largo de toda la cadena de suministro.
-  Mejora de la productividad mediante la reducción de procesos y tiempos.
-  Garantía del cumplimiento de mejores prácticas en el desempeño como comprador y proveedor.
-  Incremento del valor en la relación entre comprador y proveedor.
-  Ampliación de la base de proveedores homologados.
-  Trazabilidad y visibilidad del estatus de las distintas etapas del proceso de selección.

Para gestionar nuestras adquisiciones de manera eficiente, seguimos un proceso transparente, con metas mensuales para medir el ahorro en contrataciones. Nuestra base de proveedores, actualizada cada dos años, incluye únicamente a aquellos formalmente constituidos y que cumplen con criterios de anticorrupción y ausencia de conflictos de intereses. Además, brindamos capacitaciones en salud y seguridad para mitigar riesgos laborales, y cumplimos estrictamente con la legislación vigente y nuestras políticas internas, asegurando calidad, cumplimiento de plazos y costos competitivos en todas nuestras contrataciones.



Evaluación de proveedores

Anualmente, realizamos la evaluación de todos nuestros proveedores en coordinación con las áreas usuarias, como parte de un proceso clave para determinar la continuidad de las contrataciones. La evaluación se clasifica en tres tipos de calificación: A, B o C. Los proveedores que obtienen una calificación A son aquellos que cumplen de manera excelente con los estándares exigidos por la empresa. A los proveedores con calificación B se les brinda retroalimentación, con el objetivo de incentivarlos a mejorar. Por su parte, los proveedores calificados con C son inactivados debido al mal servicio recibido.

Durante 2024, en Caja Arequipa evaluamos a los proveedores contratados en el año anterior, partiendo de una muestra de 239 proveedores. Los resultados fueron los siguientes: 231 proveedores obtuvieron la calificación A, 4 recibieron la calificación B y 4 la calificación C. Estos resultados reflejan nuestro alto nivel de compromiso con el desarrollo y el seguimiento continuo de nuestros proveedores.

100%
Criterios
sociales

Porcentaje de nuevos
proveedores que han
pasado filtros de selección

2024

Asimismo, en 2024 incorporamos a 313 nuevos proveedores, tras un proceso de revisión y validación exhaustiva, con el objetivo de ampliar la oferta disponible en los procesos de contratación. Para 2025, se ha programado el mantenimiento bianual del sistema de evaluación.

Es importante mencionar que, en el último trimestre del año 2024, implementamos en el formato de homologación de proveedores un acápite referido a la evaluación de aspectos ambientales. (GRI 308-1) (GRI 308-2) (GRI 414-1) (GRI 414-2) (DEGS 2.1.3)

Desempeño de nuestra gestión 2024



En 2024, optimizamos el instructivo de evaluación de proveedores, incorporando una revisión más detallada y añadiendo criterios de sostenibilidad para identificar a aquellos que gestionan los impactos ambientales y sociales en sus actividades.



Incluimos en el instructivo de evaluación de proveedores la obligación de que los proveedores de servicios críticos actualicen su documentación esencial cada dos años, garantizando la vigencia de las validaciones y un mejor control de riesgos en nuestra cadena de suministro.



Nuestras compras locales alcanzaron un total de S/527,532,132.14, lo que benefició significativamente a la economía local, fortaleció nuestras relaciones con proveedores nacionales y contribuyó al desarrollo de las comunidades donde operamos.



4.2 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS

En Caja Arequipa, ofrecemos distintos tipos de servicios y productos divididos en cinco áreas de negocio:

(GRI 3-3) (NO GRI Productos y servicios
centrado en el cliente)





Créditos de consumo

Microconsumo:

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

Personal Directo:

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

Quintuplica tu Sueldo:

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

Convenio Descuento por Planilla:

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



Líneas CTS y Plazo Fijo:

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

Crédito Prendario:

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

Administrativo:

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

Préstamo Cuenta Sueldo:

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



Créditos de vivienda

Caja Construye:

Crédito para personales naturales y/o jurídicas que necesiten construir, ampliar, remodelar o mejorar su vivienda y/o local comercial, con montos menores de inversión y sin necesidad de 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 y comisión *flat*, ni gastos administrativos.

Crédito Hipotecario Vivienda:

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

Crédito Techo Propio:

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



Crédito vehicular

Crédito vehicular:

Crédito para compra de vehículo de uso particular y empresarial.





Ahorros

Ahorro rentable:

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

Ahorro Flexible:

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

Ahorro Caja Digital:

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

Ahorro Judicial:

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

Cuenta Junior:

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



Cuenta Sueldo:

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

Cuenta CTS:

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

Plazo Fijo:

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

Plazo Fijo Edad de Oro:

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

Plazo Fijo Creciente:

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



Seguros

Ahorro rentable:

Cuenta de ahorro 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.

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 por compras y/o transferencias fraudulentas vía internet.

SOAT:

Seguro obligatorio de accidentes de tránsito.

Retiro Seguro:

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

Seguro de Desgravamen Básico:

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

Seguro Desgravamen Devolución:

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

Seguro Vehicular:

Cubre daños, robo o pérdida total del vehículo asegurado.

Seguro de Desempleo e Incapacidad Temporal:

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

Vida Mi Familia:

Seguro de salud e indemnización por fallecimiento.

Seguro Agrícola:

Cultivos protegidos contra riesgos naturales.



Seguro Oncológico:

Cubre diagnóstico y tratamiento de enfermedades oncológicas.

Caja te Asiste:

Servicio de asistencia para emergencias personales o familiares.

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.

Aguamás:

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

Supérate Mujer.:

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

Microconsumo:

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

Credipuntualito:

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

Bienvenido:

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



Principales productos activos 2024

Microempresarios



CRÉDITO CAPITAL DE TRABAJO

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



CRÉDITO ACTIVO FIJO

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



CRÉDITO AGROPECUARIO

- Crédito Agropecuario
- Crédito Supérate Mujer



CRÉDITO INSTITUCIONES FINANCIERAS

- Instituciones Financieras





Principales productos activos 2024

Personales



CRÉDITO PARA CONSUMO

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



CRÉDITO INMOBILIARIO

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



CRÉDITO INMOBILIARIO

- Crédito Vehicular





Principales productos pasivos 2024



Ahorro Rentable



Ahorro Cuenta Junior



Plazo Fijo Edad de Oro



Ahorro Flexible



Ahorro Cuenta Sueldo



Plazo Fijo Creciente



Ahorro Caja Digital



Cuenta CTS



Plazo Fijo





Principales seguros 2024



Microseguro de Vida



SOAT



Seguro Vehicular



Seguro de Desempleo
e Incapacidad
Temporal



Seguro Oncológico



Seguro Vida Mi Familia



Protección de Tarjetas



Seguro Retira Seguro



Caja te Asiste



Seguro de Desgravamen
con Devolución



Seguro Agrícola





4.3 INCLUSIÓN FINANCIERA

En Caja Arequipa nos esforzamos por ir más allá de simplemente otorgar créditos. Gracias a nuestros analistas de crédito, que recorren el territorio peruano, llegamos a lugares donde las entidades bancarias tradicionales no acceden, y somos testigos de las brechas de ingreso, género, educación y salud que afectan la vida cotidiana 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)



La inclusión financiera es nuestro ADN: el 76 % de nuestra cartera es pequeña y microempresa”.

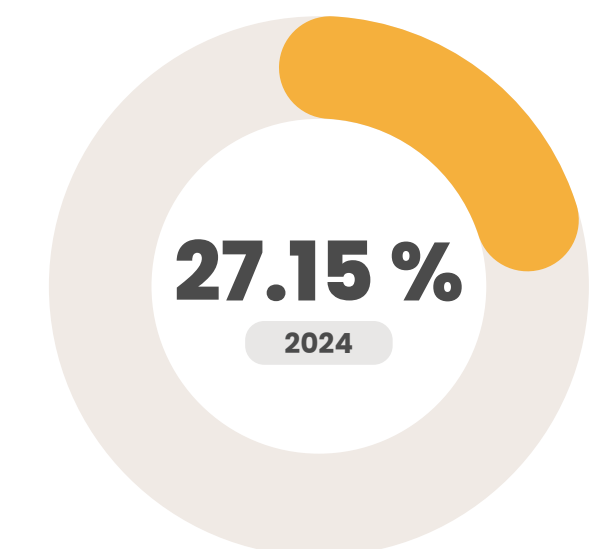
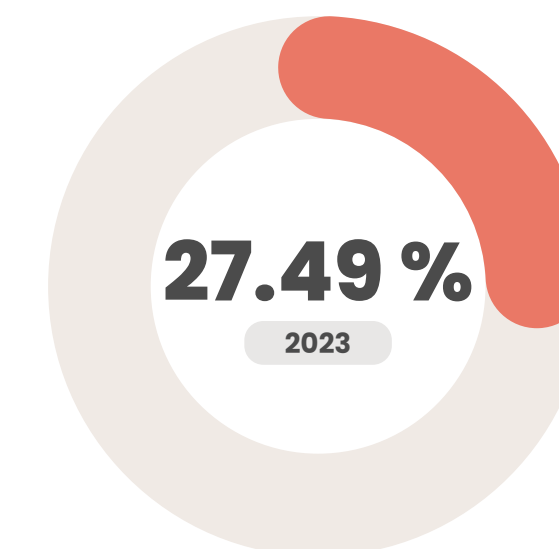
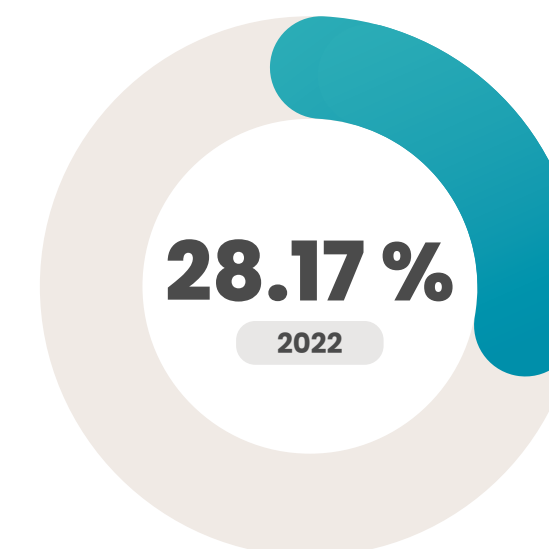
La misión de Caja Arequipa es lograr la inclusión financiera sustentable de mypes y personas durante su ciclo de vida, brindando una experiencia cercana, ágil e integral con cobertura nacional.



A continuación, presentamos los resultados de nuestros productos inclusivos vigentes al cierre del 2024: (DEGS 2.2.1)

Productos o servicios enfocados en ASG

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



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

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



Microconsumo

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

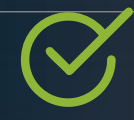
Beneficios



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 S/5,000 sin necesidad de aval ni propiedad de vivienda.



La cuota incluye el seguro de desgravamen.



221,053

millones de soles en desembolsos a través del programa Microconsumo.



125,679

peruanos de diferentes departamentos del país beneficiados al cierre del 2024.



Crédito Agua Más

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.

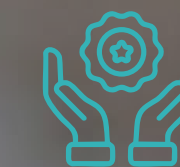
Beneficios

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



46,412

millones de soles en desembolsos a través del programa Crédito Agua Más.



30,208

peruanos de diferentes departamentos del país beneficiados al cierre del 2024.



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.



243,857

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



121,299

peruanas de diferentes departamentos del país beneficiadas al cierre del 2024.



Credioficios

Crédito dirigido a 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 mediante declaración jurada.



Crédito hasta 18 meses.



Financiamiento otorgado en menos de un día.



471,083

millones de soles en desembolsos a través del programa Credioficios.



261,826

clientes de diferentes departamentos del país beneficiados al cierre del 2024.



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.

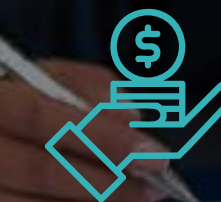
Beneficios



Sin gastos adicionales: no se cobran comisiones ni gastos administrativos.



Plazos flexibles, con crédito de 3 hasta 18 meses.



443,463

millones de soles en desembolsos a través del programa Credipuntualito.



255,986

clientes de diferentes departamentos del país beneficiados al cierre del 2024.



Bienvenido

El producto financiero Bienvenido está destinado a personas naturales con ingresos estables, pero que no están formalmente registradas. Este crédito ha sido diseñado para brindar acceso a servicios financieros a quienes aún no forman parte del sistema formal, permitiéndoles satisfacer sus necesidades financieras de manera efectiva y responsable.

Beneficios



Crédito según tu necesidad: el monto del préstamo se ajusta a lo que tu negocio requiere.



Tasa de interés pactada sin modificaciones.



Flexibilidad en el pago: adapta el cronograma de pagos a tus ingresos.



Sin cobros inesperados: el préstamo para pymes de Caja Arequipa no incluye gastos adicionales ni comisiones.



85,414

millones de soles en desembolsos a través del programa Bienvenido.



59,029

clientes de diferentes departamentos del país beneficiados al cierre del 2024.



Bancarización Responsable

En Caja Arequipa, sabemos que cada persona tiene necesidades y realidades diferentes. Por ello, nos dedicamos a desarrollar productos financieros que faciliten el acceso al sistema bancario, haciéndolo más simple y cercano para todos. Nuestro enfoque está centrado en las personas, ofreciendo soluciones de ahorro, crédito y seguros diseñadas para ayudar a nuestros clientes y sus familias en cada etapa de su vida, promoviendo una bancarización responsable y accesible para todos.

Creemos firmemente que facilitar el acceso al sistema financiero no solo impulsa los negocios de las personas, sino que también promueve el ahorro eficiente, genera confianza y tiene un impacto positivo en sus familias y comunidades. Operamos en zonas donde las entidades bancarias tradicionales no llegan, conscientes de las brechas existentes en ingresos, género, educación y salud que afectan a la población.

Al cierre de 2024, logramos bancarizar a 65,443 clientes. Nuestra misión es impulsar la inclusión financiera sostenible de las micro y pequeñas empresas (mypes) y las personas, brindándoles una experiencia cercana, ágil e integral, con cobertura a nivel nacional.

Indicadores clave

	2023	2024
Bancarización	58,815	65,443

En Caja Arequipa, el número de personas bancarizadas es un indicador clave dentro de nuestro Balanced Scorecard, contamos con 184,744 clientes inclusivos, quienes acceden a servicios financieros con una cartera de créditos que asciende a S/ 414 millones. En el segmento MYPE, atendemos a 499,970 clientes, con una cartera que alcanza los S/ 7,069 millones. (SASB: FN-CB-240a.1)

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

	2022	2023	2024
Número de cuentas de ahorro abiertas	200,370	301,980	335,778
Número de cuentas de ahorro activas	565,105	664,597	713,460

Respecto al número y cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad, se utiliza Saldo del stock de créditos de micro y pequeña empresa y Saldo de la cartera vencida de los créditos micro y pequeña empresa, colocando la cantidad de créditos y el valor S/. Saldo MYPE: (SASB: FN-CB-240a.2)

	Saldo Bruto Mn	Saldo Atrasado Mn	Clientes Totales
Diciembre 2024	7,068,867,229	439,487,283	499,970



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





4.4 INNOVACIÓN Y TRASFORMACIÓN DIGITAL

En Caja Arequipa impulsamos la innovación y la transformación digital como pilares estratégicos para fortalecer la inclusión financiera y mejorar la experiencia del cliente. Nuestro enfoque integral combina tecnología avanzada con iniciativas orientadas al desarrollo económico de nuestros usuarios.

Entre los principales avances destaca la implementación de un sistema CRM, que permite optimizar la gestión de oportunidades comerciales mediante la centralización de la información del cliente. Esto no solo agiliza los procesos internos, sino que también permite ofrecer un servicio más ágil, personalizado y eficiente.

Asimismo, promovemos la inclusión financiera a través de proyectos como Somos Chamba, una iniciativa diseñada para apoyar a microempresarios mediante herramientas de aprendizaje, comercialización y formalización de negocios. Con ello, buscamos dinamizar sus actividades económicas y facilitar su transición hacia un entorno más digital y estructurado.

De forma paralela, nuestra marca P51 lidera la digitalización de servicios financieros, mediante productos como aplicaciones móviles, billeteras electrónicas y tarjetas digitales. Estas soluciones están especialmente orientadas a jóvenes de la generación Z, ofreciendo una experiencia moderna, segura y accesible. Además, incorporamos tecnologías como biometría y análisis de datos en tiempo real para fortalecer la seguridad y la toma de decisiones. (NO GRI Innovación y transformación digital)



Nuestros logros

En 2024, reafirmamos nuestro liderazgo en innovación financiera al recibir el Premio Platino País Perú, el máximo reconocimiento en el concurso internacional Fintech Américas.

En esta novena edición, fuimos galardonados por nuestro aplicativo Caja 360° en la categoría Back Office. Entre más de 350 nominados, destacamos por nuestra contribución sobresaliente al desarrollo y transformación de la industria financiera en América Latina.





Caja Arequipa Móvil y banca por internet

+423K Usuarios
digitales

+247 Desarrollos en
APP y HB

Plataformas digitales



CVV digital

Más seguridad para tus compras en línea. Consulta tu CVV digital al instante.

Desembolso de créditos con cónyuge

Desembolsodecréditos con participación del cónyuge.

Ver datos de mi tarjeta

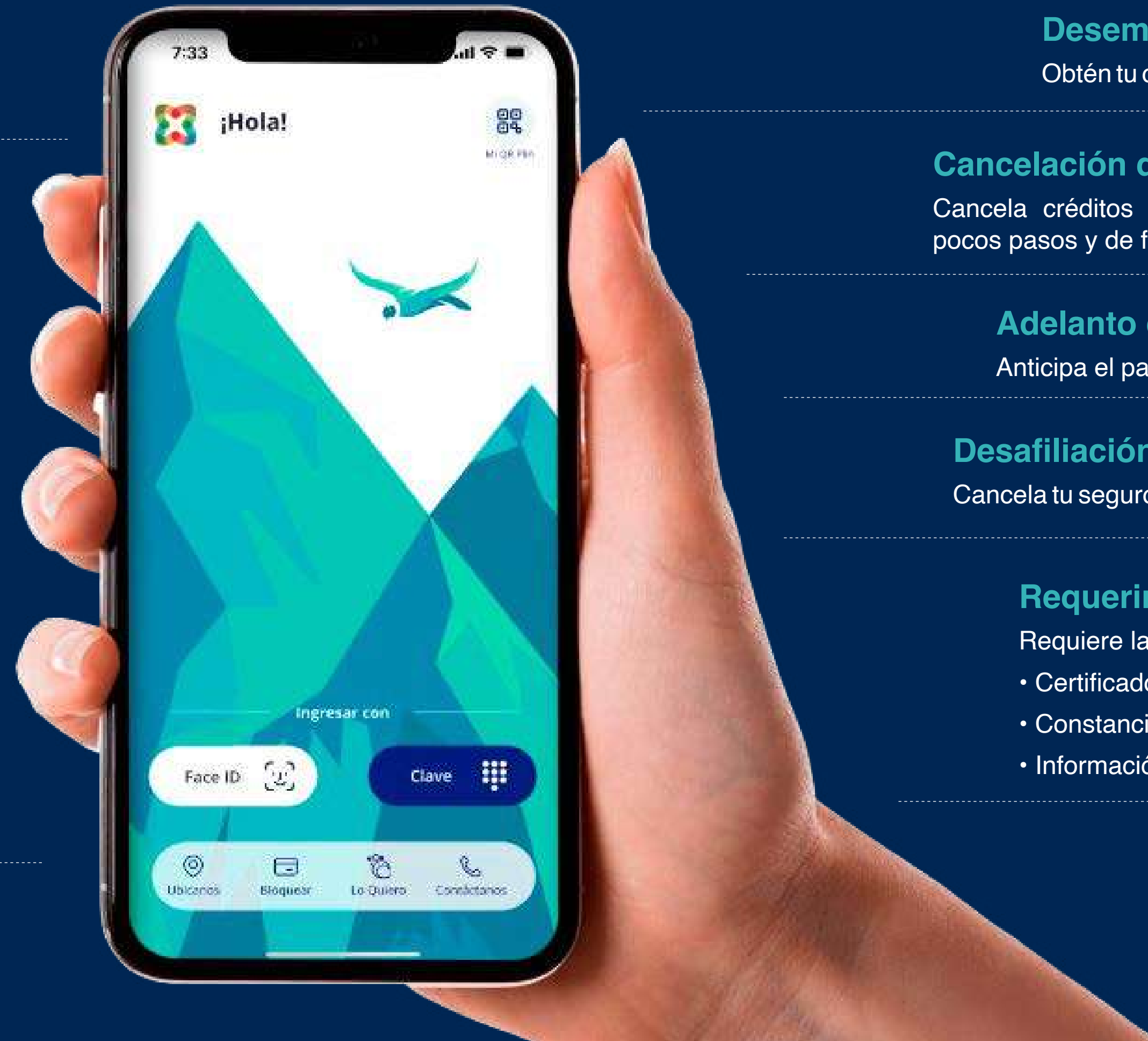
Visualiza la información de tu tarjeta cuando la necesites.

Centro de ayuda - preguntas frecuentes

Resuelve tus dudas al instante con nuestra nueva sección de ayuda.

Prende y apaga opciones de configuración

Mayor control sobre tus transacciones con un solo toque.



Desembolso crédito consumo

Obtén tu crédito de consumo de manera ágil y sencilla.

Cancelación de créditos

Cancela créditos desembolsados digitalmente en pocos pasos y de forma rápida.

Adelanto de cuotas

Anticipa el pago de tus cuotas y organiza mejor tus finanzas.

Desafiliación de seguros

Cancela tu seguro de forma fácil y rápida.

Requerimiento de documentación

Requiere la siguiente documentación por HB:

- Certificado de no adeudo
- Constancia de cancelación
- Información para embajadas



Caja Lab: Logros 2024

Enero

[CRM]

desembolsos de leads
notificaciones de WhatsApp

[360] e Integración

de nuevos retos del programa
Caja Kai

Febrero

[Misti 2.0]

Ingresar coordenadas
para mayor precisión

[CRM]

Historial y derivación
de reclamos

Marzo

[Misti 2.0]

Trabajar mora de mi
comité

[CRM]

Filtrar solicitudes por
Score

Abril

[CajaMóvil]

Desembolso de
Créditos con Cónyuge

[Misti]

Agilizar proceso de
cobranza

Mayo

[CRM]

Optimizar la base de
clientes

[Somos Chamba]

Módulos de
Clientes

Julio

[Somos Chamba]

Administrador del
Marketplace

[NeoCaja]

Inicio de pruebas App
Agentes

Junio

[CajaMóvil]

CVV Digital

[Misti]

Cargar la base Mype
para la gestión de
voicebot

Agosto

[CRM]

Derivación de resultado
de encuestas NPS entre
usuarios

[NeoCaja]

Landing Page P51

Setiembre

[Caja móvil]

Prende y Apaga opciones
de configuración

[NeoCaja]

Despliegue del App en
Google Play

Octubre

[CRM]

Rediseño del
módulo Registro de
[NeoCaja] Flujo de
tarjeta de débito y pagos
con billeteras

Noviembre

[Misti 2.0]

Estatus de avances en
la bandeja de CRM

[NeoCaja]

Solicitud de tarjetas
físicas en oficina

Diciembre

[Misti 2.0]

Integración de
SCORE del cliente

[Caja360]

Consulta de activación
de Póliza de seguro
médico privado



05

**NUESTRA FUERZA
LABORAL**





5.1 COMPOSICIÓN DE NUESTRO EQUIPO

En Caja Arequipa, impulsamos el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, enfocándonos en construir una cultura que promueva nuestros valores, historia y trayectoria. Buscamos que nuestra marca empleadora se refleje con orgullo en nuestros uniformes y represente lo mejor de Caja Arequipa en lugar, acción e interacción.

En 2024, nos posicionamos entre las 30 mejores empresas a nivel nacional en gestión del talento peruano, destacándonos por atraer, retener y crecer junto a nuestro personal. Reafirmamos así nuestro compromiso con la marca empleadora, pues consideramos que nuestros colaboradores son nuestro principal activo.

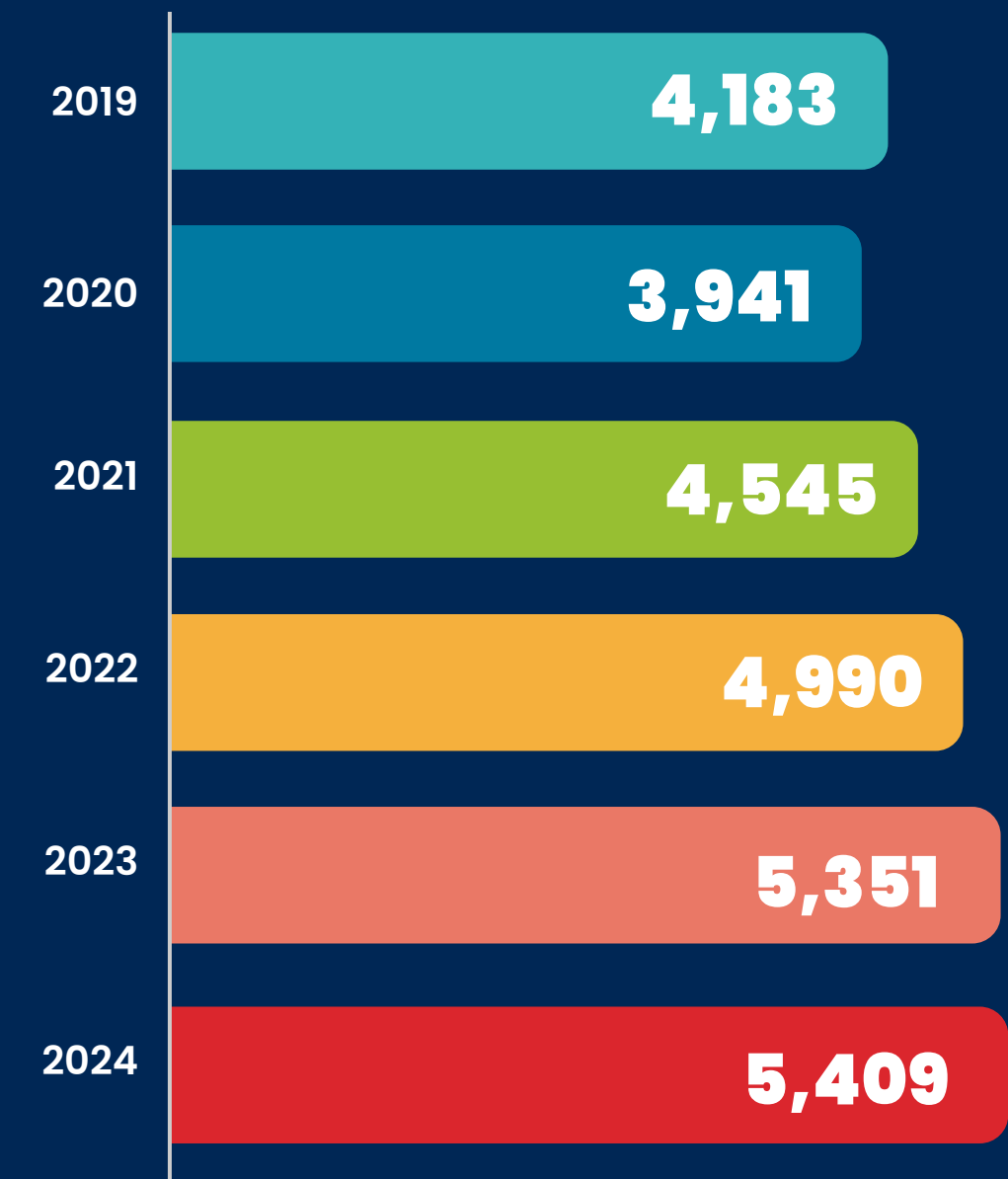
Durante este periodo, contamos con 5,409 colaboradores en todo el Perú, quienes operan bajo una modalidad 100 % presencial, lo que garantiza un servicio cercano y una experiencia óptima para nuestros clientes.

En cuanto al personal subcontratado, contamos con 442 colaboradores tercerizados: 202 hombres y 240 mujeres. Estos profesionales desempeñaron funciones específicas dentro de Caja Arequipa, con la posibilidad de integrarse a nuestra planilla en el futuro. (GRI 3-3) (GRI 2-7) (GRI 2-8) (DEGS 4.1.1)





Número de colaboradores por año



“Al finalizar el 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del talento a nivel nacional, consolidando un equipo de más de 5,409 profesionales que impulsan diariamente nuestra transformación y crecimiento sostenible”.

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

		Región Andina	Región Arequipa	Región Centro	Región Oriente	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II-Ica	Región Norte	Región Sur	2024
Contrato fijo		222	581	174	138	235	377	266	236	159	2,388
		253	749	201	133	308	374	280	188	181	2,667
Contrato temporal		5	10	0	25	7	41	30	59	2	179
		2	4	0	20	7	58	19	61	4	175
TOTAL: 5,409											

Las cifras corresponden al total registrado al cierre de 2024. Durante dicho periodo, no se presentaron fluctuaciones significativas.

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

		Región Andina	Región Arequipa	Región Centro	Región Oriente	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II-Ica	Región Norte	Región Sur	2024
Jornada completa		27	155	15	6	14	67	35	22	20	361
		87	321	54	53	95	122	73	74	48	927
TOTAL: 1,288											



Distribución de colaboradores en 2024 por género



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

	Región Andina	Región Arequipa	Región Centro	Región Oriente	Región Imperial	Región Lima I	Región Lima II-Ica	Región Norte	Región Sur	2024
	19	39	15	14	18	46	12	27	12	202
	20	52	14	14	36	49	13	31	11	240
TOTAL	39	91	29	28	54	95	25	58	23	442

La compilación de datos se realizó a partir de los reportes mensuales de planillas, de enero a diciembre de 2024.





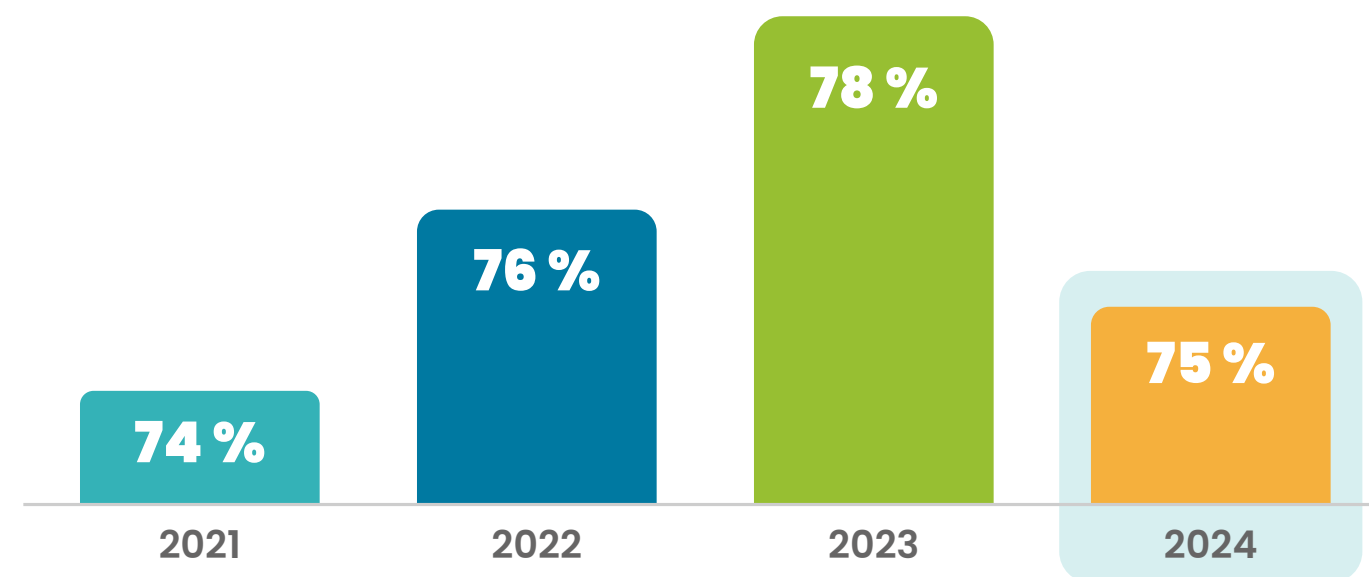
Clima y cultura laboral

Reconocemos que un buen clima laboral es esencial para el desempeño y el compromiso de nuestro equipo. Por ello, realizamos anualmente una medición de la satisfacción del personal con el apoyo de una consultora externa, lo que nos permite comparar los resultados año tras año. Los resultados obtenidos son compartidos con nuestros grupos de interés para que puedan ajustar sus planes de clima laboral según las necesidades específicas de cada región. Además, cada líder tiene acceso directo a una plataforma que le permite consultar los resultados detallados de su equipo, lo que facilita la toma de decisiones informadas.

(IPN: Clima laboral) (DEGS 4.1.7) (DEGS 4.1.2)

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

Evolución favorable del clima laboral CMAC Arequipa



Adicionalmente, en Caja Arequipa hemos desarrollado un plan transversal de clima laboral con un indicador anual de mejora continua del índice de satisfacción global, el cual detallamos a continuación.

Plan de Acción Transversal de Acción Clima

Se basa en un análisis de la encuesta de clima laboral 2024, los focus group y la encuesta Pulso 2023. Estas herramientas revelaron áreas clave que serán intervenidas con nuestra estrategia. Por ello, hemos creado un plan dinámico que busca revitalizar el entorno laboral, con énfasis en el equilibrio entre vida y trabajo, el reconocimiento, el *feedback* y el bienestar.

Este plan está desarrollado bajo la metodología “coexa”, con la cual buscamos co-crear la experiencia de comunicación, aprendizaje y cultura, con el fin de abordar de manera integral diversos aspectos que influyen en el clima laboral, proponiendo acciones que se adapten fácilmente a las necesidades específicas de la organización.

Nuestro objetivo es establecer un conjunto de acciones transversales dirigidas a mejorar el clima laboral en Caja Arequipa, buscando así un impacto directo en la productividad, el desempeño y la rentabilidad del negocio en todas sus sedes y entre todos sus colaboradores.



Con Acción Clima: Compromiso que Transforma, nos comprometemos a crear iniciativas que estén alineadas con el orgullo de ser parte de esta familia, la gratitud por las iniciativas que tenemos y el equilibrio entre vida y trabajo.

En Caja Arequipa, nuestro personal es un grupo de interés clave, participando activamente en la creación de los planes de clima laboral en cada región, apoyados por un consultor externo. Además, nuestros clientes también son parte de este esfuerzo; por ello, en 2024, implementamos la iniciativa de reconocer públicamente, a través de Table Ten, a las agencias con el mejor clima laboral en cada región. Esta acción permite a los clientes identificar fácilmente las agencias con un ambiente laboral positivo, reflejando nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores y la calidad del servicio que ofrecemos.





Bienestar laboral

Nos comprometemos plenamente con el bienestar de nuestros colaboradores, ofreciendo una amplia variedad de beneficios que no solo cumplen con las normativas legales, sino que también buscan mejorar la calidad de vida de nuestros equipos y sus familias. A través de prestaciones sociales y beneficios adicionales, trabajamos para garantizar un ambiente laboral saludable y motivador, permitiendo que cada miembro de nuestra organización se sienta valorado y apoyado.

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

Beneficios laborales acorde con la reglamentación nacional

 Seguro de Vida Ley	 Asistencia Sanitaria	 Cobertura por invalidez	 Permiso parental
 AFP	 Aguinaldo por Fiestas Patrias	 Aguinaldo por Navidad	 Pago de CTS
 Escolaridad	 Bono de alimentos	 Patrocinio de estudios	 Plataforma de reconocimientos

Beneficios laborales acorde con la reglamentación nacional

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



5.2

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, “Persona sirviendo a personas”, ha fortalecido nuestro ADN en los más de 5,400 colaboradores en costa, sierra y selva, quienes, con una genuina vocación de servicio, nos permiten brindar servicios de calidad, con eficiencia 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) (DEGS 4.1.1)

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

				
	Número		Tasa	
Menores de 30 años	682	1,062	12.61 %	19.63 %
Entre 31 y 40 años	1,236	1,242	22.85 %	22.96 %
Entre 41 y 50 años	504	442	9.32 %	8.17 %
Entre 51 y 60 años	121	88	2.24 %	1.63 %
Mayores a 61 años	24	8	0.44 %	0.15 %
TOTAL	2,567	2,842	47%	53 %

En Caja Arequipa realizamos un seguimiento continuo de las causas de rotación, a través de análisis periódicos, identificamos los principales motivos de desvinculación, lo que nos permite implementar estrategias orientadas a mejorar el clima laboral, fortalecer la retención del talento y optimizar nuestros procesos de gestión humana. (DEGS 4.1.4)

Al cierre del ejercicio 2024, registramos una tasa de rotación voluntaria de 18.04 %. Continuaremos reforzando nuestras estrategias para fomentar un ambiente laboral sólido y atractivo para nuestros colaboradores. (DEGS 4.1.5)



A continuación, presentamos el número y la tasa de rotación correspondientes al 2024:

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

				
	Número		Tasa	
Menores de 30 años	715	1,087	25.89 %	23.56 %
Entre 31 y 40 años	1,210	1,226	19.09 %	17.56 %
Entre 41 y 50 años	505	433	11.44 %	14.00 %
Entre 51 y 60 años	118	86	11.67 %	0 %
Mayores a 61 años	21	9	2.78 %	1.56 %
TOTAL	2,569	2,841	19 %	18.73 %

Número y tasa de rotación total

Indicador 2024	2024
Número de rotaciones	5,410
Tasa de rotación anual	8.97 %





5.3 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Promovemos el crecimiento de nuestros colaboradores a través de programas de formación alineados con nuestra estrategia organizacional. Para ello, implementamos un **Plan Anual de Formación** diseñado por nuestros líderes estratégicos, que permite fortalecer las competencias del equipo y garantizar un desempeño óptimo en cada área.

Este plan abarca tres enfoques clave: planes de inducción, dirigidos a nuevos empleados para facilitar su integración; planes de actualización, orientados a quienes requieren fortalecer y renovar sus habilidades, y planes de liderazgo, diseñados para consolidar la cultura organizacional y potenciar el talento interno.

Contar con un equipo altamente capacitado no solo impulsa nuestra rentabilidad, sino que también refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad. En este sentido, capacitamos a nuestros analistas de crédito en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), a fin de que conozcan las políticas, los procedimientos, las herramientas y las capacidades internas necesarias para gestionar de manera más eficiente la exposición a riesgos ambientales y sociales de nuestros clientes.





Además, evaluamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores a través de indicadores clave, que garantizan una mejora continua en su formación y desempeño. Entre los principales indicadores, destacan: (GRI 3-3) (DEGS 4.1.6)



Extensión del número de tutores internos certificados por agencia: se refiere a la cantidad de tutores internos formados para instruir al personal recientemente incorporado, en comparación con el total de agencias a nivel nacional.



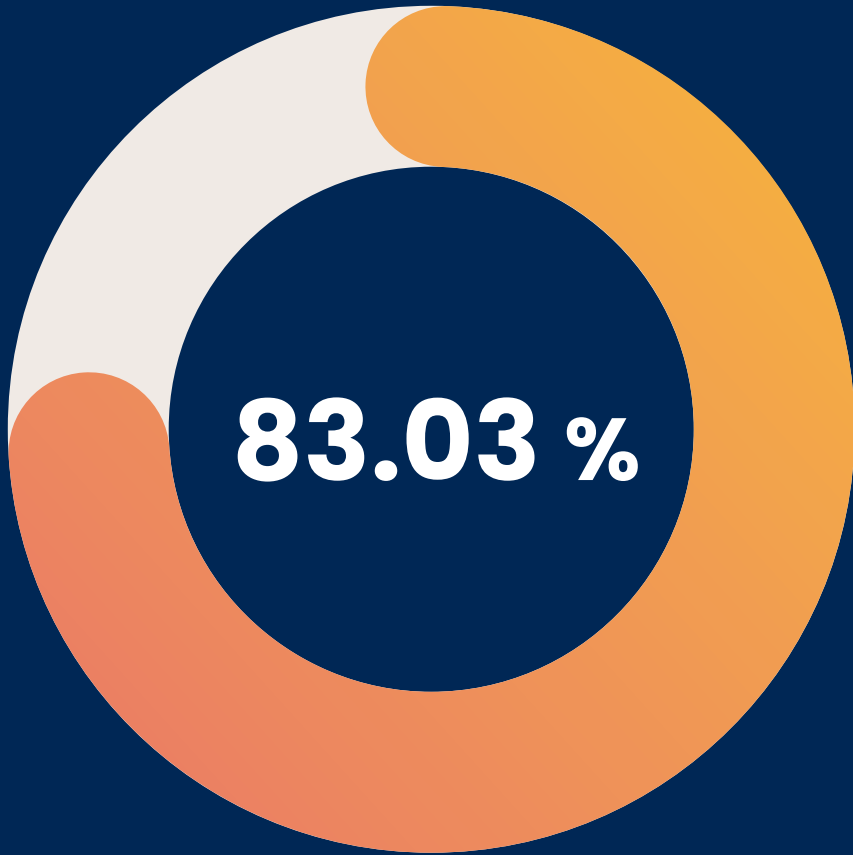
Horas de formación virtual: mide la eficacia de la capacitación remota, considerando la optimización de recursos como transporte, alojamiento y tiempos. El incremento se calcula en función de las horas registradas el año anterior.

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

	Número	Porcentaje		Número	Porcentaje
 Mujeres	2,371	52.78 %	 Asesor	3,041	67.82 %
 Hombres	2,121	47.22 %	 Profesional	846	19.23 %
 Alta Gerencia	3	0.07 %	 Soporte/apoyo	568	12.68 %
 Gerencia Media	16	0.29 %			



Porcentaje total de
colaboradores que recibieron
evaluaciones de desempeño
2024





Capacitaciones

Apostamos por el desarrollo profesional de nuestros colaboradores a través de programas de capacitación continua. Al cierre del 2024, logramos un aumento del

+ 5 % en las horas de capacitación por colaborador, respecto al año anterior.

Además, aseguramos que el 100 % de nuestro equipo participe en programas de formación, consolidando una cultura de aprendizaje continuo.

El impacto de esta gestión se refleja en las oportunidades de crecimiento interno, logrando que el 30 % de nuestros colaboradores fueran promovidos dentro de la organización. Estos resultados fortalecen nuestro compromiso con el desarrollo del talento y con la mejora de nuestras capacidades internas. (GRI 404-1) (DEGS 4.4.1)

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

Porcentaje de empleados que recibieron formación, desagregado por categoría profesional	Hombres		Mujeres	
	Cantidad de personal capacitado	Porcentaje de empleados capacitados	Cantidad de personal capacitado	Porcentaje de empleados capacitados
Alta Gerencia	3	100 %	0	100 %
Gerentes	14	100 %	4	100 %
Jefes de división y departamento	24	100 %	28	100 %
Administrativos	199	100 %	246	100 %
Operativos	2,345	100 %	2,580	100 %
TOTAL	2,585	100 %	2,858	100 %

Promedio de horas de capacitación de empleados, desglosado por categoría profesional	Hombres		Mujeres	
	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por empleado	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por empleado
Alta Gerencia	330	100 %	0	100 %
Gerentes	1,540	100 %	440	100 %
Jefes de división y departamento	2,400	100 %	3,080	100 %
Administrativos	21,890	100 %	27,060	100 %
Operativos	257,950	100 %	283,800	100 %
TOTAL	284,110	100 %	314,380	100 %

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

Empleados formados





Convenios de capacitación

En Caja Arequipa mantenemos 16 convenios educativos con instituciones de prestigio a nivel nacional. Estos convenios benefician tanto a nuestros colaboradores como a sus familiares directos, a través de descuentos corporativos que promueven el desarrollo personal y fortalecen las competencias técnicas de nuestro equipo. (DEGS 4.4.1)





Programas de formación de



Potenciamos el talento de nuestros colaboradores para consolidarnos como una de las cajas municipales más competitivas del Perú. Para lograrlo, necesitamos que nuestra marca empleadora esté constantemente capacitada y actualizada, con el fin de brindar la mejor experiencia a nuestros clientes. En 2024, ejecutamos diversos programas formativos a los que accedieron nuestros colaboradores. (GRI 404-2) (DEGS 4.4.2)



Seminarios WOBI para la Alta Gerencia

Impulsamos el desarrollo de nuestra Alta Gerencia a través de los seminarios WOBI, enfocados en alto rendimiento, growth strategy, liderazgo, cultura organizacional y *management*.

Estos seminarios, impartidos de manera online, tienen como objetivo fortalecer la gestión del liderazgo y la gestión empresarial de la Alta Gerencia de Caja Arequipa, potenciando la toma de decisiones estratégicas y la eficiencia empresarial.

Durante 2024, 34 colaboradores participaron en este programa, lo que generó un impacto positivo en la mejora del clima laboral y la gestión de equipos, logrando una disminución del 5 % en los ceses y un incremento del 5 % en los indicadores de la encuesta de clima laboral.



Programa de actualización Procedimientos de Operaciones

Durante 2024, implementamos el Programa de Actualización en Procedimientos de Operaciones, dirigido a fortalecer los conocimientos del personal de la red operativa de Caja Arequipa. A través de sesiones lideradas por los jefes de Plataforma, buscamos optimizar la atención al cliente y reducir los riesgos operativos. Gracias a esta iniciativa, 870 colaboradores fueron capacitados, logrando una disminución del 5 % en pérdidas de efectivo y en reclamos por mal servicio.

Con este programa, reafirmamos nuestro compromiso con la eficiencia y la mejora continua en nuestros procesos.



Programa de capacitación Afilando la Sierra

Promovemos la actualización constante de nuestros equipos mediante el programa de capacitación Afilando la Sierra, dirigido a todo el personal de la red comercial. Este programa se enfoca en fortalecer conocimientos en calidad y tecnología crediticia, con el objetivo de mejorar las competencias y habilidades en la gestión del proceso de otorgamiento de créditos.

Al cierre del 2024, 3,448 colaboradores participaron en esta iniciativa, generando un impacto significativo en el crecimiento profesional de nuestro equipo. Como resultado, el 30 % del personal fue recategorizado a posiciones mejor remuneradas en nuestra red de agencias, fortaleciendo nuestro talento interno y potenciando la excelencia operativa.



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

En Caja Arequipa apostamos por la capacitación como pilar fundamental del crecimiento profesional de nuestros colaboradores. A través de nuestras Escuelas de Analistas de Créditos, Representantes de Servicios y Analistas de Crédito con Experiencia, brindamos formación especializada mediante una estructura académica que combina capacitaciones virtuales en vivo y cursos autogestionados. Este programa tiene como objetivo fortalecer las competencias técnicas y comerciales del personal, acelerar la integración de nuevos colaboradores y optimizar su desempeño en la gestión crediticia y de servicios.

Durante 2024, 1,459 colaboradores participaron en estas formaciones, lo que generó un impacto positivo en la productividad: el promedio de operaciones mensuales por colaborador pasó de 21 a 23 entre enero y diciembre de dicho año.



Programa de actualización: Liderazgo

Nuestros Gerentes de Agencia a nivel nacional completaron su formación recibiendo el Programa de la Escuela de Post Grado de la Universidad ESAN, “Gestión de Equipos Comerciales en Microfinanzas”, permitiéndoles mejorar no sólo sus conocimientos técnicos sino también la gestión humana en sus equipos.

El 99 % del personal aprobó exitosamente éste importante programa.



Políticas de incentivo

En Caja Arequipa fomentamos el autodesarrollo de nuestros colaboradores mediante políticas de incentivo orientadas al crecimiento profesional y la mejora continua. Uno de nuestros principales beneficios es el reembolso de gastos por titulación, el cual permite acceder a un **apoyo económico de hasta USD 400.00 para cubrir los costos asociados a la obtención de títulos universitarios o estudios de posgrado, como maestrías.**

Asimismo, implementamos un sistema de incentivos por gamificación en los cursos internos, mediante el cual los colaboradores acumulan puntos al completar programas de formación. Estos puntos pueden ser canjeados por premios, promoviendo la participación en capacitaciones tanto obligatorias como complementarias, y fortaleciendo sus competencias y desarrollo profesional.



Incentivo al desarrollo y motivación al aprendizaje

En 2024, procesamos 8 solicitudes de reembolso por gastos de titulación, como parte de nuestro compromiso con el autodesarrollo y el crecimiento profesional de nuestros colaboradores. Este beneficio se otorgó a quienes cumplieron con los siguientes criterios:



Completaron carreras de pregrado o posgrado (maestrías).



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



Premios por gamificación en la plataforma de capacitación:

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



5.4

DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y PROTECCIÓN DE LA FUERZA LABORAL

Durante 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la protección de nuestra fuerza laboral. Nos esforzamos por construir un entorno seguro y equitativo, garantizando oportunidades justas para todos nuestros colaboradores.

Como parte de nuestras acciones, contamos con un Plan de Sostenibilidad y una ruta de diversidad e inclusión, que incluyen metas e indicadores orientados a promover la inclusión financiera, la diversidad y la atención a la discapacidad en coordinación con nuestros grupos de interés.

Uno de nuestros principales avances fue la ampliación de nuestras agencias inclusivas a nivel nacional, alcanzando un total de nueve sedes en ciudades como Lima, Arequipa, Ica, Cajamarca, Tarapoto, Juliaca, Cusco y Tacna. Estas agencias han sido mejoradas con infraestructura accesible, contenidos informativos adaptados y protocolos de atención para personas con discapacidad. Además, capacitamos a nuestro personal en lengua de señas peruanas (LSP), implementamos pedestales en sistema braille y aseguramos la operatividad de rampas de acceso, reafirmando así nuestro compromiso con la accesibilidad y una atención inclusiva.

En cuanto a nuestra fuerza laboral, cerramos el 2024 con un 53% de colaboradoras mujeres, promoviendo la equidad de

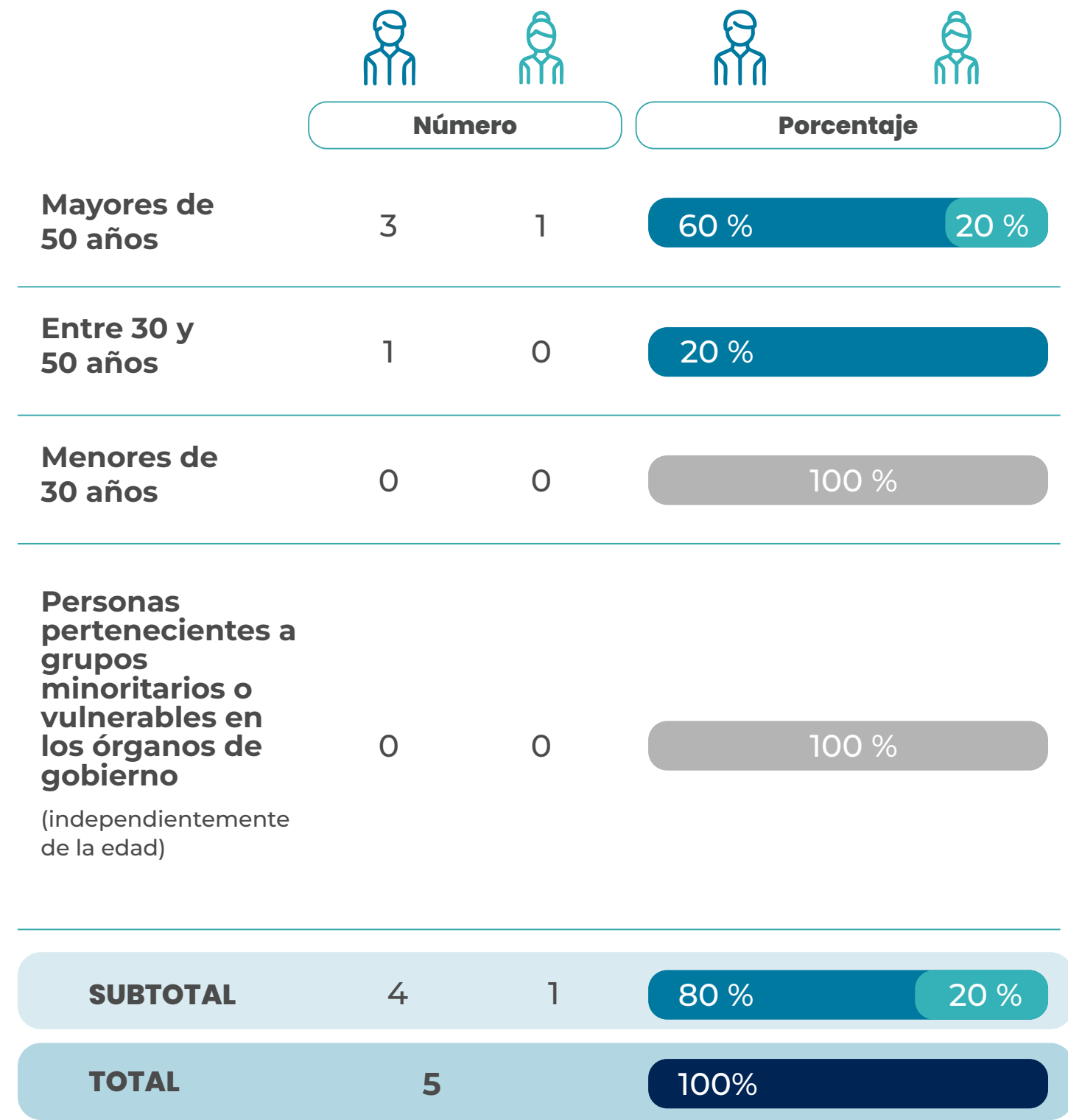
género en todos los niveles de la organización. Asimismo, seguimos fortaleciendo la inclusión a través de la contratación de personas migrantes, contribuyendo a la diversidad y riqueza de nuestro equipo.

Con estas acciones, Caja Arequipa continúa avanzando hacia una cultura organizacional más equitativa, diversa y accesible para todos. (GRI 3-3) (GRI 405-1) (DEGS 4.2.1)





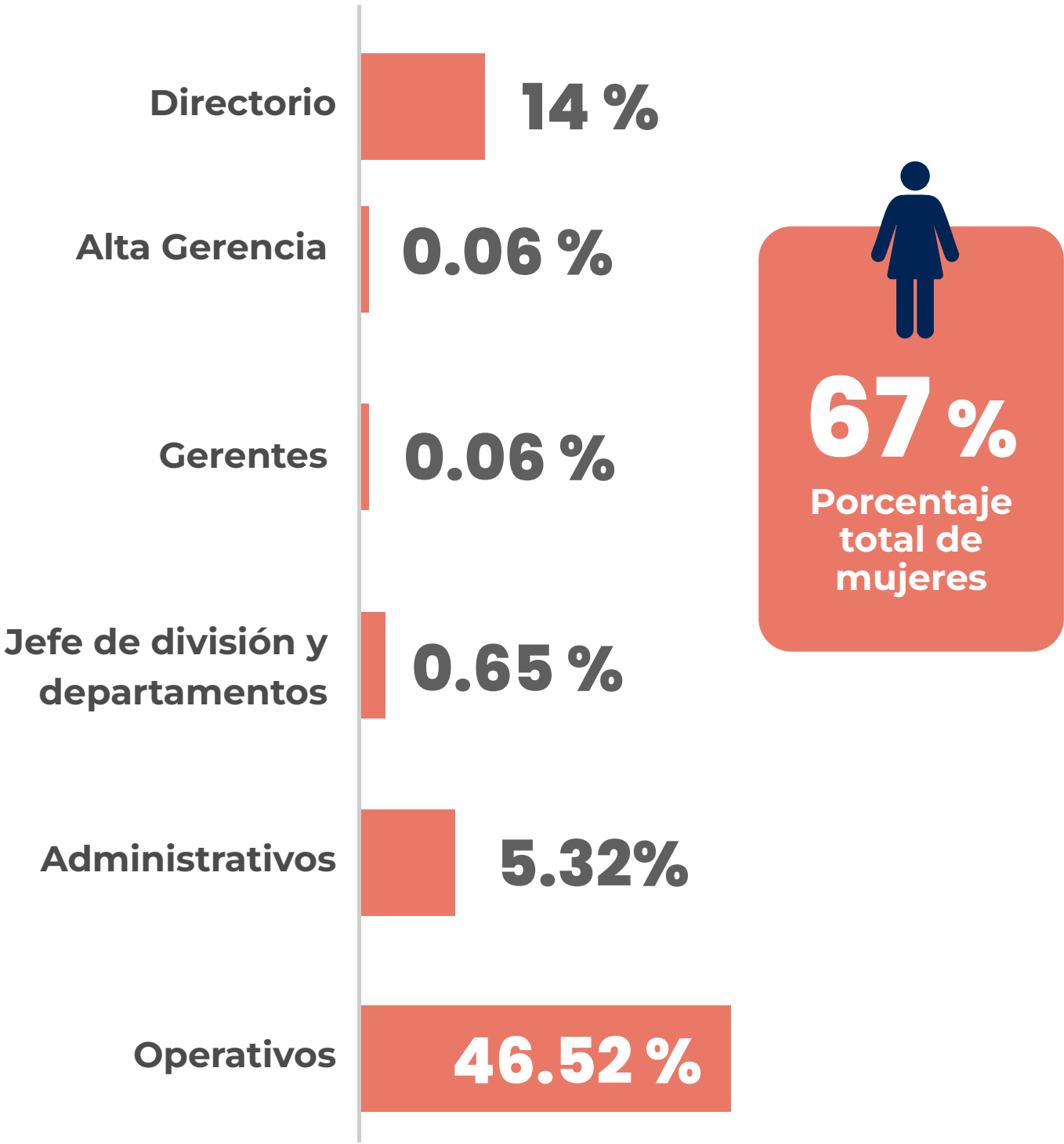
Composición de la Junta Directiva de la
organización por edad y género (GRI 405-1)



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		0	1	2
		0	0	0
Gerentes		0	8	7
		0	1	2
Jefes de división y departamento		0	29	16
		0	29	6
Administrativos		45	266	44
		43	219	26
Operativos		637	1,436	76
		1,019	1,435	62
SUBTOTAL		1,744	3,424	241
TOTAL		5,409		

Porcentaje de mujeres en los diferentes niveles de
responsabilidad en Caja Arequipa en 2024
(DEGS 4.2.2)





Nuestras acciones destacadas son las siguientes:



Nos enfocamos en la inclusión y accesibilidad en nuestros servicios. Como parte de este compromiso, **contamos con 9 agencias inclusivas a nivel nacional** que ofrecen atención especializada a personas con discapacidades auditiva, visual y física.



En estas agencias, hemos implementado protocolos específicos que facilitan el acceso a productos de ahorro y crédito. Además, **todos los colaboradores de dichas sedes fueron capacitados en lengua de señas peruanas, en colaboración con especialistas y traductores de la Asociación de Sordos de la Región Lima (ASSORELLI).**



También **hemos incorporado módulos en braille** para personas con discapacidad visual y traducido videos informativos en servicios financieros en LSP, los cuales se difunden a través de nuestras pantallas en agencias a nivel nacional.





Inclusión de personas con discapacidad



9 Agencias inclusivas ➤

a nivel nacional (Larco, San Borja, Umacollo, Cajamarca, Tarapoto, Tacna, Wanchaq, Juliaca e Ica).



Talleres de capacitación:
9 talleres presenciales en LSP.



Horas de capacitación:
270 horas presenciales.



+130 Analistas y representantes de servicio capacitados

9 Pedestales de Braille: a nivel nacional.



5 videos inclusivos ➤ Videos informativos traducidos a LSP, además de contenidos accesibles en el botón inclusivo de nuestra página web.



Capacitados para el ítem "Discapacidad" en Bantotal:
+100 colaboradores de las 10 agencias inclusivas.



1 Manual de atención ➤ protocolo de atención para clientes con discapacidad.



Clientes con discapacidad
108 a nivel nacional.



Asimismo, aplicamos un sistema de remuneración alineado con los estándares del mercado laboral peruano, asegurando que todos los pagos a nuestra planilla sean justos y equitativos.

Mantenemos un enfoque inclusivo y promovemos la igualdad de oportunidades, tanto en el ámbito salarial como en el desarrollo profesional. (GRI 405-2)



Nuestros logros

En 2024, fuimos finalistas en los Premios IDA, consolidando nuestro compromiso con la inclusión y la accesibilidad. Además, nos convertimos en la primera caja en integrar la RED de Empresas y Discapacidad, y participamos activamente como miembros del comité de buenas prácticas, reafirmando nuestro enfoque en la diversidad y la equidad.



5.5

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En Caja Arequipa, reafirmamos nuestro compromiso con ofrecer un entorno laboral seguro y saludable, manteniendo altos estándares en materia de salud ocupacional para nuestros colaboradores, proveedores y clientes. Nuestro objetivo es generar condiciones que minimicen y controlen los riesgos inherentes a nuestras actividades. Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) se encuentra alineado con los requerimientos legales establecidos en la Ley N.º 29783, Ley General de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y sus normas modificatorias.

Contamos con una política integral en materia de seguridad y salud que abarca a todos nuestros colaboradores, tanto de la red de agencias como de las oficinas administrativas, así como a empresas contratistas, proveedores y clientes vinculados con nosotros. (GRI 3-3) (GRI 403-1) (GRI 403-7) (403-8) (DEGS 4.5.1)

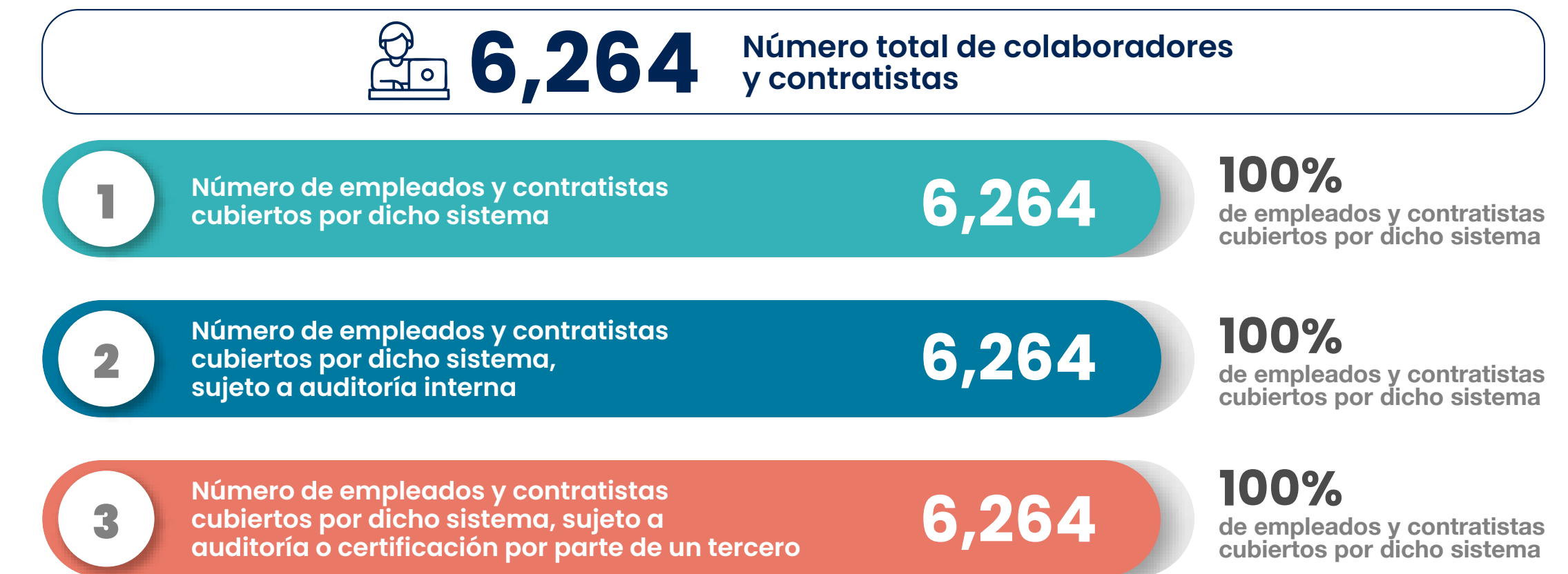


Haga clic aquí para acceder a nuestra Política Integral de Seguridad y Salud en el Trabajo



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

Colaboradores cubiertos por nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo





Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

Trabajamos de manera constante para identificar y gestionar los riesgos laborales a los que están expuestos nuestros colaboradores, utilizando nuestra Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC), la cual es actualizada periódicamente. Aplicamos de forma rigurosa la jerarquía de controles, con el fin de mitigar los riesgos y garantizar un entorno laboral más seguro y saludable.

Además, contamos con un instructivo que regula el análisis de trabajo seguro y la identificación de riesgos, cuyo cumplimiento es obligatorio en todas nuestras sedes y agencias. Este procedimiento es difundido entre nuestros colaboradores para asegurar el cumplimiento de los protocolos de seguridad establecidos.

En caso de que un colaborador identifique un peligro o situación de riesgo, puede reportarlo a través del botón “SOS” disponible en la aplicación CAJA 360, el cual también permite notificar cualquier tipo de incidente. Asimismo, contamos con un sistema de canales internos que facilita la comunicación de accidentes o condiciones de inseguridad.

Ante la ocurrencia de un incidente, se realiza una investigación exhaustiva en conjunto con el Comité de SST, y los resultados son comunicados de manera transparente. A partir de este análisis, se implementan medidas correctivas y preventivas con el propósito de evitar la recurrencia de cualquier accidente o situación similar. (GRI 403-2) (DEGS 4.1.2)





Comité en Salud y Seguridad en el Trabajo

Contamos con un Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST), establecido en cumplimiento de la Ley N.º 29783, su reglamento y la R. M. N.º 245-2021-TR. Para garantizar una gestión efectiva a nivel nacional, hemos conformado 8 subcomités regionales en zonas clave: Imperial, Centro Oriente, Norte, Sur, Lima I, Andina, y Lima II-Ica.

Los comités se reúnen mensualmente y, de manera extraordinaria, cuando es necesario, utilizando plataformas digitales para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente. Estas reuniones permiten informar, asesorar y promover un entorno laboral seguro y saludable. Al término de cada sesión, se levanta un acta que se registra en el Libro de Actas, a fin de dar un seguimiento adecuado a los acuerdos adaptados.

El Comité Central está compuesto de forma bipartita y paritaria por 24 miembros: 12 representantes del empleador y 12 de los trabajadores (titulares y suplentes). Cada subcomité regional cuenta con 8 integrantes, distribuidos de igual forma entre representantes del empleador y los trabajadores. (GRI 403-4)



Funciones del comité



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



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



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



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

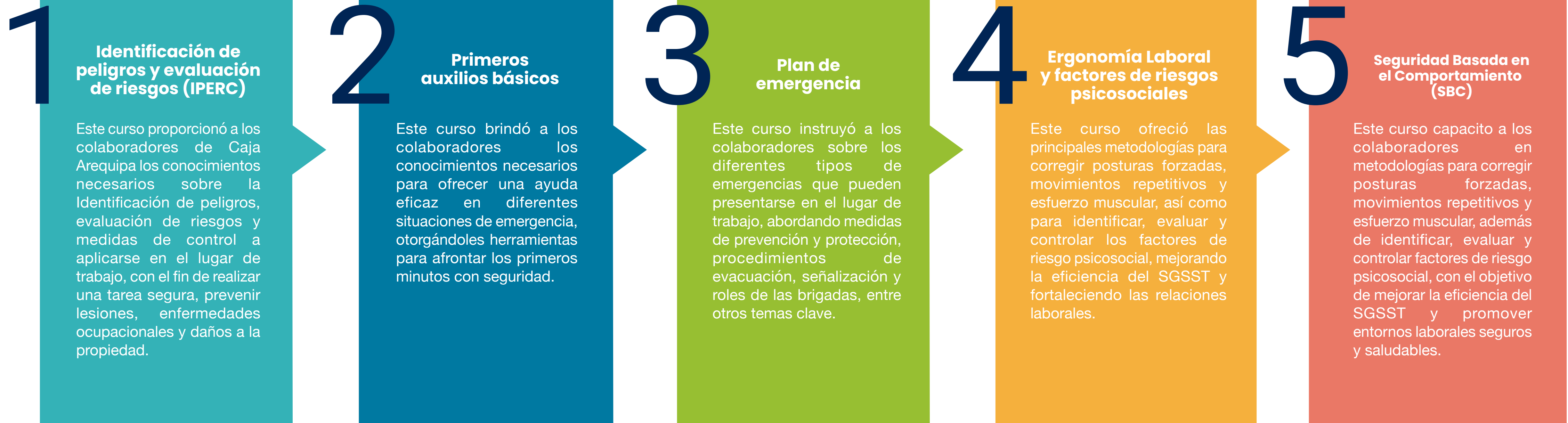


Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo.



Formación y capacitaciones en SST

En 2024, elaboramos el Programa de Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por el CSST conforme a lo establecido por ley. Los temas incluidos en el programa fueron: (GRI 403-5)





Salud ocupacional

En Caja Arequipa, la salud integral de nuestros colaboradores es una prioridad. Por ello, implementamos programas de salud ocupacional que aseguran el acceso a clínicas certificadas con personal especializado. A través de servicios médicos ocupacionales, evaluaciones de riesgos y exámenes periódicos, identificamos posibles problemas de salud relacionados con el trabajo, tales como la exposición a agentes peligrosos o el estrés. Para prevenirlos, desarrollamos programas que incluyen capacitaciones y medidas administrativas.

Asimismo, promovemos una comunicación abierta entre colaboradores, jefaturas y proveedores de salud, garantizando que la información médica sea manejada de forma confidencial y accesible únicamente para fines laborales específicos, por personal autorizado.

También facilitamos el acceso a servicios médicos y de cuidados de la salud no relacionados directamente con el trabajo, mediante charlas informativas, infografías y actividades complementarias dentro de nuestros programas de salud ocupacional. (GRI 403-3) (GRI 403-6).





Lesiones por accidente laboral y dolencias

Durante 2024, las principales lesiones registradas en Caja Arequipa fueron contusiones y heridas cortantes. Con el objetivo de reducir estos incidentes, estamos aplicando estrictamente la jerarquía de controles y realizando auditorías periódicas en nuestras instalaciones, a fin de minimizar los riesgos laborales.

A pesar de no haberse registrado accidentes graves ni fatalidades, mantenemos una gestión proactiva de riesgos para prevenir futuros accidentes. En cuanto a enfermedades ocupacionales, logramos mantener nuestros indicadores en cero, lo que evidencia la efectividad de nuestras estrategias de prevención y nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores. (GRI 403-9) (GRI 403-10) (DEGS 4.5.1)

Lesiones de colaboradores en 2024 (GRI 403-9)

		
	2024	
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).	10	5
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	1.56	0.78
Número de lesiones por accidente laboral registrables.	30	34
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	6.09	6.57

Número de horas trabajadas



Hombres

6,779,412.32



Mujeres

7,291,066.08

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

	2022	2023	2024
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	7.72	6.12	7.12
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TELTP)	5.63	5.23	5.7
Cantidad de horas trabajadas	12,433,088	13,571,720	14,037,976



Lesiones de contratistas y socios estratégicos en 2024 (GRI 403-9)

	Hombres	Mujeres
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral.	0	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos).	0	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables.	2	4
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables.	-	6.14
Número de horas trabajadas.	288,116.62	848,623.88

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

Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral		Tasa de lesiones por accidente laboral registrables		Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)		Cantidad de horas trabajadas	
2022	0	2022	0	2022	-	2022	-
2023	0	2023	0.56	2023	-	2023	1,452,903
2024	0	2024	6.14	2024	6.19	2024	1,136,740.5





06

**COMPROMISO
CON EL MEDIO
AMBIENTE**





6.1 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y CAMBIO CLIMÁTICO

En Caja Arequipa, asumimos el cambio climático y el cuidado del medioambiente como compromisos fundamentales de nuestra estrategia de sostenibilidad. Nuestra gestión ambiental se articula en torno a cuatro ejes principales: reciclaje, optimización en el uso de recursos, medición del impacto de nuestro portafolio y estrategias para reducir nuestra huella de carbono. Para alcanzar estos objetivos, hemos invertido en programas de ecoeficiencia en todas nuestras sedes y promovemos activamente el involucramiento de nuestros colaboradores y grupos de interés como aliados estratégicos en este propósito.

El 2024 marcó un hito en nuestra gestión ambiental con la actualización de nuestra política medioambiental, reafirmando nuestro compromiso con la reducción de emisiones de carbono y la eficiencia en el uso de recursos. Este esfuerzo ha contado con la participación de todas las áreas de la organización, impulsando acciones concretas para minimizar nuestro impacto ambiental.

Entre las principales iniciativas implementadas destacan la optimización del consumo de agua y energía, la reducción en el uso de papel y la

instalación de paneles fotovoltaicos en nuestras agencias. Asimismo, la digitalización de procesos nos permitió avanzar en nuestra estrategia de sostenibilidad y eficiencia operativa. Como resultado de estos esfuerzos, obtuvimos la cuarta estrella en la plataforma Huella de Carbono Perú, compensando nuestras emisiones a través de la adquisición de créditos del proyecto RED+ Castañeros en Madre de Dios.

Uno de los principales desafíos ha sido lograr una participación activa y sostenida de nuestros colaboradores en cada agencia. Para afrontarlo, reforzamos nuestras estrategias de capacitación y comunicación, asegurando que cada miembro del equipo comprenda su rol en la gestión ambiental.

A nivel institucional, la sostenibilidad se ha consolidado como un pilar estratégico, impulsado desde la Gerencia Mancomunada y extendido a todas las gerencias, asumiendo un rol activo en la supervisión y gestión de riesgos y oportunidades climáticas dentro de nuestro plan estratégico institucional. Este enfoque ha facilitado la implementación y el éxito de nuestra estrategia ambiental. Durante 2024, no registramos denuncias ambientales, reflejo de nuestro compromiso y

responsabilidad en la gestión de impactos. Con estos avances, reafirmamos nuestra convicción de seguir contribuyendo activamente a la sostenibilidad y a la mitigación del cambio climático. (GRI 3-3) (DEGS 3.1.2) (DEGS 3.3.1)



En Caja Arequipa, convertimos nuestro compromiso en acciones concretas, construyendo un futuro más sostenible con cada paso que damos”.

LOGROS 2024

Reciclaje

15 toneladas, salvando
▼
 **904** árboles

Huella de Carbono

Mitigamos
4,879 tCO₂e
distintivo por
4to año consecutivo

Agencias Fotovoltaicas

24 agencias
que han producido
199,425.70 kw/h
de energía renovable durante el 2024

Arborización

3,226 árboles
plantados, captura y
almacenamiento anual de
1,237 tCO₂ y producción
de **901** toneladas de oxígeno



6.1.1 Huella de carbono y gestión de emisiones

En Caja Arequipa, estamos firmemente comprometidos con la reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), a través de estrategias claras, medibles y sostenibles. Cada año, cuantificamos nuestra huella de carbono bajo estándares internacionales, como la NTP ISO 14064-1:2020, utilizando además herramientas nacionales aprobadas por el Ministerio del Ambiente. Este proceso contempla tanto las emisiones directas como las indirectas por consumo de energía, así como otras asociadas a nuestras operaciones.

Durante 2024, mitigamos 4,879 toneladas de CO₂ equivalente, consolidando nuestro cuarto año consecutivo de avances sostenidos en esta materia. Asimismo, dimos pasos firmes en la elaboración de nuestro Plan de Descarbonización al 2030, el cual contempla acciones orientadas a la mejora de la eficiencia energética, la optimización del transporte, la promoción del financiamiento verde y una gestión activa para reducir nuestra huella de carbono.

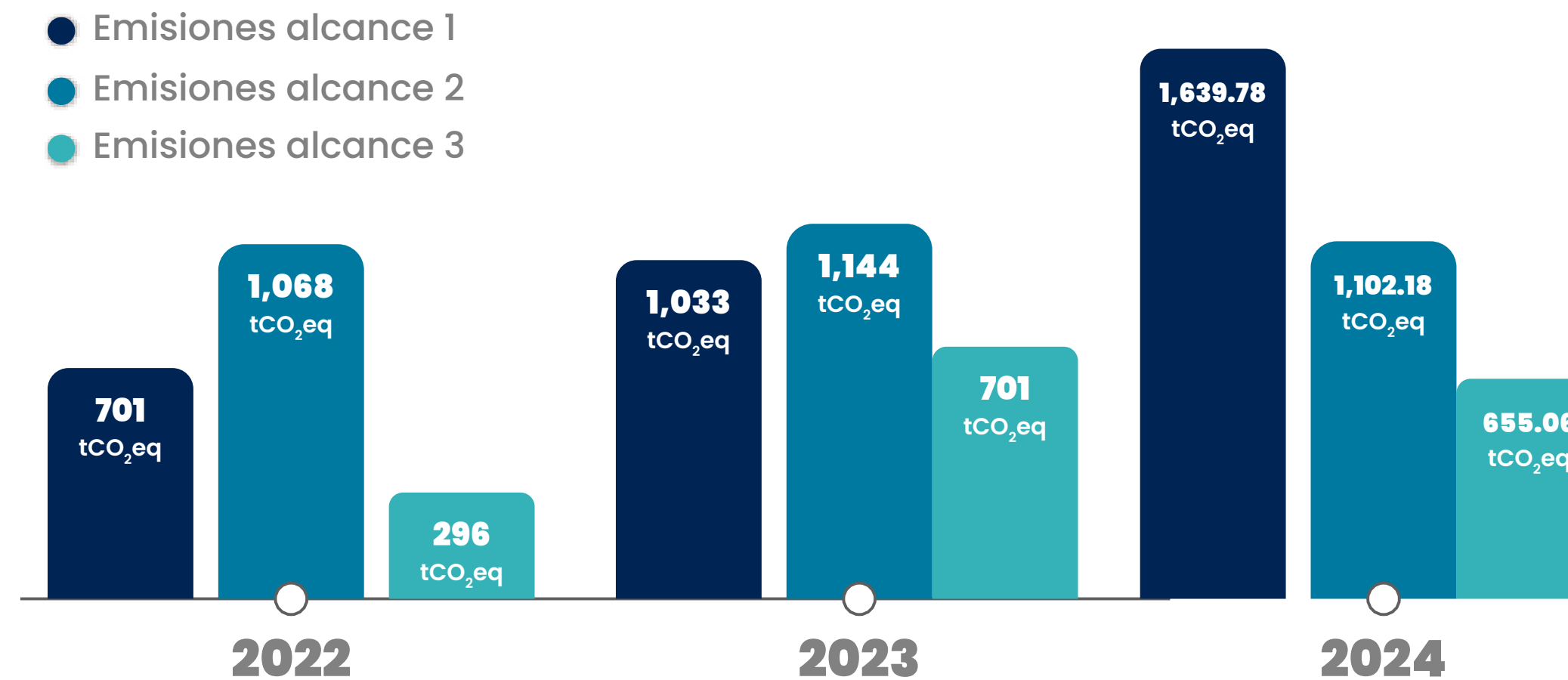
Este enfoque no solo fortalece nuestra sostenibilidad ambiental, sino que también posiciona como un referente en el sector microfinanciero peruano en materia de sostenibilidad.

Como parte de este esfuerzo, desarrollamos campañas internas de sensibilización dirigidas a nuestros colaboradores, orientadas a fomentar el ahorro de recursos y la adecuada gestión de residuos. Estamos convencidos de la importancia de generar un impacto ambiental positivo y de asumir nuestra responsabilidad en la protección del planeta. (GRI 3-3) (DEGS 3.3.2)

Proyectos para reducir nuestras emisiones:

- ✓ Implementación de sistemas fotovoltaicos en las agencias.
- ✓ Política interna para la reducción de viajes.
- ✓ Campañas de concientización para el uso adecuado de recursos, agua y energía eléctrica.
- ✓ Mantenimiento preventivo de instalaciones.

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



En la medición de nuestra huella de carbono se consideraron los siguientes gases de efecto invernadero: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), trifluoruro de nitrógeno (NF₃), hexafluoruro de azufre (SF₆), así como los gases hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC).

En 2024, según nuestro reporte de medición de huella de carbono, generamos un total de 3,398 tCO₂eq, lo que representa un incremento del 18 % en comparación con 2023. Este incremento se atribuye a la ampliación de nuestras operaciones, con la apertura de 15 nuevas agencias a nivel nacional.

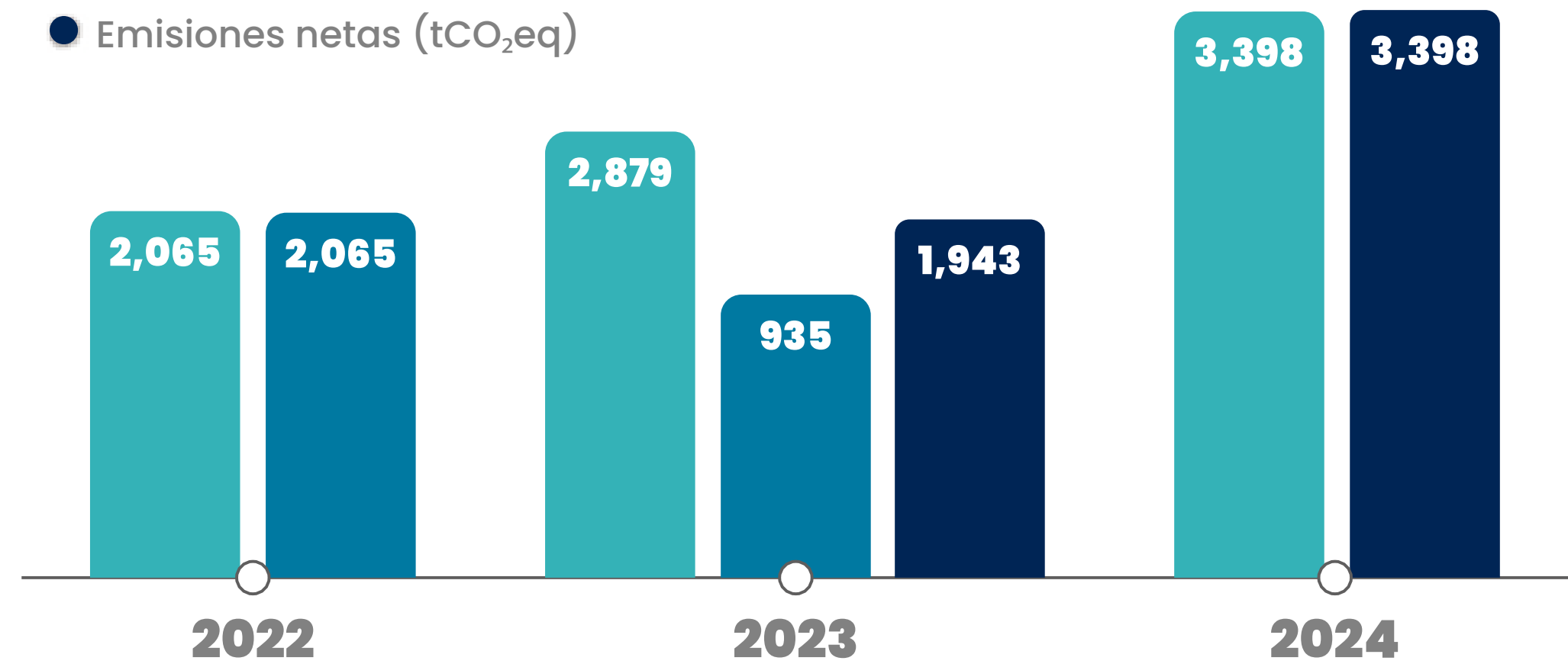
Nuestra meta fue no superar en más del 20 % la huella generada el año anterior, considerando la expansión mencionada. En ese sentido, el aumento registrado del 18 % se mantuvo dentro de lo proyectado. Respecto al consumo de papel, nos propusimos incrementar en un 40 % la generación de expedientes digitales, con el fin de reducir el uso de papel y, por ende, la huella asociada a esta actividad.

Para esta medición, se incluyeron nueve regiones en las que Caja Arequipa tiene presencia. Asimismo, realizamos la compensación de 1,231 tCO₂eq, mediante proyectos de arborización y la adquisición de bonos de carbono. A continuación, se detalla el proceso:



Reducción de emisiones de GEI (GRI 305-5)

- Emisiones totales, alcance 1, 2 y 3
- Emisiones compensadas (bonos de carbono)
- Emisiones netas (tCO₂eq)



Por otro lado, logramos la certificación de SGS en la medición de gases de efecto invernadero para nuestras actividades financieras y de seguros, asegurando que todas las emisiones de CO₂ equivalente declaradas son precisas, completas, coherentes, transparentes y libres de error u omisión material. Esta certificación, obtenida bajo la norma ISO 14064-1:2018, valida la consistencia de nuestra data en la herramienta Huella de Carbono Perú. Como resultado, alcanzamos la tercera y cuarta estrella en la plataforma del MINAM, reafirmando nuestro compromiso con la gestión responsable de nuestra huella ambiental.



Como resultado, alcanzamos la tercera y cuarta estrella en la plataforma del MINAM, reafirmando nuestro compromiso con la gestión responsable de nuestra huella ambiental.





6.1.2 Impulsando la transición energética baja en carbono

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos establecido la meta de ser carbono neutral para 2040. Para ello, estamos avanzando hacia una economía baja en carbono, con un enfoque en la reducción de consumo de recursos, la minimización de residuos y la implementación de energías renovables.

Como parte de esta transición, hemos implementado proyectos de energía fotovoltaica en 24 agencias a nivel nacional, contribuyendo así a la reducción de nuestra huella de carbono y promoviendo prácticas más sostenibles en nuestras operaciones. Estos proyectos son una muestra de nuestro compromiso con un futuro más verde y responsable. (DEGS 3.3.2)

A continuación, presentamos la relación de nuestras agencias que cuentan con paneles fotovoltaicos, así como la cantidad de energía generada en el 2024:

	Agencia	Ubicación	Generación (kwh)		Agencia	Ubicación	Generación (kwh)
1	Chincha	Ica, Chincha, Chincha Alta	18,360.70	13	Paucarpata	Arequipa, Arequipa, Paucarpata	5,121.00
2	Miguel Iglesias	Lima, Lima, San Juan de Miraflores	5,051.00	14	Alto Selva Alegre	Arequipa, Arequipa, Alto Selva Alegre	5,113.00
3	Palpa	Ica, Palpa, Palpa	7,614.00	15	Chala	Arequipa, Caravelí, Chala	5,166.00
4	Cañete	Lima, Cañete, Imperial	6,529.00	16	Ciudad Universitaria	Junín, Huancayo, El Tambo	8,441.00
5	Parcona	Ica, Ica, Parcona	5,833.00	17	El Tambo	Junín, Huancayo, El Tambo	6,900.00
6	Zapallal	Lima, Lima, Puente Piedra	3,055.00	18	Piura Centro	Piura, Piura, Piura	11,433.00
7	San Borja	Lima, Lima, San Borja	7,311.00	19	Talara	Piura, Talara, Talara	15,577.00
8	Zárate	Lima, Lima, San Juan de Lurigancho	5,744.00	20	Sullana	Piura, Sullana, Sullana	8,769.00
9	Rímac	Lima, Lima, Rímac	6,391.00	21	Mercado Metropolitano	Arequipa, Caylloma, Majes	12,520.00
10	Santa Clara	Lima, Lima, Ate	10,357.00	22	Avelino	Arequipa, Arequipa, José Luis Bustamante y Rivero	7,752.00
11	Hunter	Arequipa, Arequipa, J. D. Hunter	6,727.00	23	Ilo	Moquegua, Ilo, Ilo	9,500
12	Alto Cayma	Arequipa, Arequipa, Cayma	5,311.00	24	Siglo XX	Arequipa, Arequipa, Arequipa	14,850
Total generado				199,425.70			



En 2024, avanzamos significativamente en nuestra estrategia de descarbonización, alineados con nuestra meta de ser carbonos neutrales al 2040. Iniciamos la caracterización de los impactos ambientales de nuestras agencias, priorizando aquellas con mayor huella de carbono, para identificar las acciones más efectivas de reducción de emisiones de GEI.

Como parte de nuestro compromiso con la infraestructura sostenible, impulsamos la instalación de paneles fotovoltaicos en más agencias, incrementando el uso de energías renovables y reduciendo la dependencia de fuentes no sostenibles. Asimismo, continuamos con la certificación de nuestras agencias, promoviendo un consumo responsable de agua y energía, así como la utilización de materiales que apoyen nuestros objetivos ambientales.

De cara al 2025, prevemos culminar la elaboración de nuestra hoja de ruta hacia la descarbonización de Caja Arequipa al 2030, un estudio que abarcará el análisis de todas nuestras agencias para identificar fuentes de emisión y definir medidas efectivas de mitigación. Esta hoja de ruta priorizará la reducción del consumo de recursos, la minimización de residuos y la implementación de acciones que nos permitan



Nuestros logros

En 2024, logramos un avance importante en la reducción de nuestra huella de carbono asociada al consumo energético. **Nos propusimos incrementar en un 10 % la generación de energía fotovoltaica, y superamos ampliamente esta meta al pasar de 54,448 kWh en 2023 a 199,425 kWh en 2024.** Este resultado refleja nuestro compromiso por disminuir la dependencia de fuentes de energía convencionales y fortalecer el uso de energías limpias en nuestras operaciones.





6.1.3 Gestión de la biodiversidad

Conscientes de la importancia de conservar los ecosistemas y la biodiversidad, en 2024 tomamos importantes acciones para mitigar nuestro impacto ambiental. Uno de los logros más destacados fue la obtención de la cuarta estrella de la plataforma Huella de Carbono del Ministerio del Ambiente, tras neutralizar nuestras emisiones mediante la adquisición de 3,000 unidades de carbono verificadas del proyecto RED+ Castañeros. Este proyecto, desarrollado por Bosques Amazónicos (BAM), protege más de 500,000 hectáreas de bosques de castaña en la región de Madre de Dios, beneficia a más de 700 familias productoras asociadas a la Federación de Productores de Castaña de Madre de Dios (FEPROCAMD) y promueve un desarrollo económico sostenible.

Adicionalmente, renovamos nuestro convenio de protección de bosques en Madre de Dios en colaboración con Arbio, con la finalidad de proteger 38 hectáreas adicionales. Estas áreas albergan una rica biodiversidad, que incluye 261 especies de aves, 70 especies de anfibios y reptiles, y 26 especies de mamíferos. La protección de estas hectáreas contribuye a la captura de CO2 equivalente a 44,498 toneladas, apoyando así el equilibrio ambiental global. (GRI 304-3) (DEGS 3.4.1)



Nuestros logros

Durante 2024, conservamos 38 hectáreas y logramos reforestar un total de 3,726 árboles a nivel nacional, contribuyendo activamente con la preservación de la biodiversidad y el fortalecimiento de los ecosistemas naturales.

Áreas protegidas o restauradas	Tamaño	Ubicación	Gestión	Estado de cada área al cierre del 2024
Bosque amazónico en Tambopata	38 hectáreas	Tambopata, Madre de Dios	Renovamos nuestro convenio con ARBIO Perú para conservar 38 hectáreas en la Amazonía, protegiendo 261 especies de aves, 70 de anfibios y reptiles, y 26 de mamíferos. Además, ayudamos a mantener un stock de CO2 equivalente a 44,498 t, contribuyendo al equilibrio ambiental global.	ND
Zona de amortiguamiento de la Reserva Nacional Tambopata	1,000 hectáreas	Madre de Dios	En Madre de Dios, se realizó una reforestación en la zona de amortiguamiento de la Reserva Nacional de Tambopata, en el sector de Baltimori, río Tambopata, dentro del área de Camino Verde. Se sembraron más de 1000 ejemplares de 7 especies nativas, incluyendo algunas en peligro de extinción, maderables, frutales y medicinales. Además, se incluyeron otras 30 especies valiosas para el proceso de reforestación.	La siembra ha sido exitosa y se da seguimiento en conjunto con la municipalidad provincial.
Zonas de amortiguamiento de las áreas de conservación regional Maijuna Kichwa y Ampiyacu Apayacu	1,226 hectáreas	Loreto	En Loreto, 8 familias de pequeños agricultores de las comunidades nativas Maijuna, ubicadas en los ríos Sucusari y Yanayacu, llevaron a cabo la reforestación de más de 1000 árboles en sistemas agroforestales productivos y diversos.	La siembra ha sido exitosa y se da seguimiento en conjunto con la municipalidad provincial.
Cerro Colorado	1,500 hectáreas	Arequipa, Cerro Colorado	La siembra fue realizada con la participación de los voluntarios de Caja Arequipa, con el objetivo de beneficiar a un centro poblado de la localidad.	La siembra ha sido exitosa y se da seguimiento en conjunto con la municipalidad provincial.

Nuestro enfoque en la actividad de arborización se centra en rescatar y preservar la diversidad de especies nativas de la Amazonía en áreas naturales protegidas. En los centros de reforestación de Madre de Dios de Camino Verde, contamos con árboles que representan más de 400 especies nativas de árboles amazónicos, los cuales sirven como fuente de semillas y germoplasma para las actividades de reforestación. Esta reforestación se lleva a cabo en colaboración con familias participantes en programas de producción y medios de vida, con énfasis en especies de alto valor agregado que diversifican las fuentes de ingreso de las comunidades.



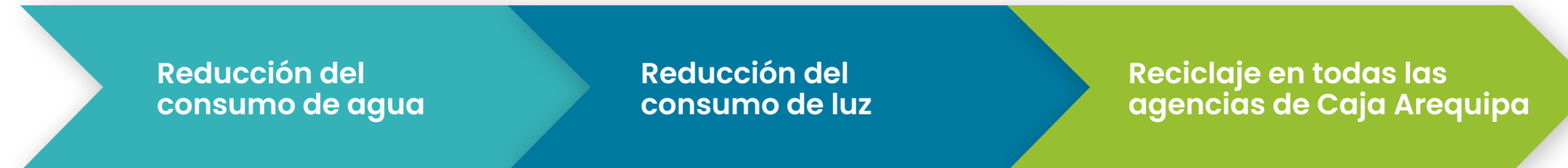
6.2 ECOEficiencia OPERATIVA

En Caja Arequipa nos preocupamos por el impacto que tenemos en el medioambiente, por lo que desarrollamos nuestros procesos bajo un enfoque de eficiencia operativa. Hemos establecido como medida para todas nuestras instalaciones el uso sostenible de los recursos, con énfasis en la disminución del consumo de agua y energía, así como en la disminución de residuos y uso de papel.

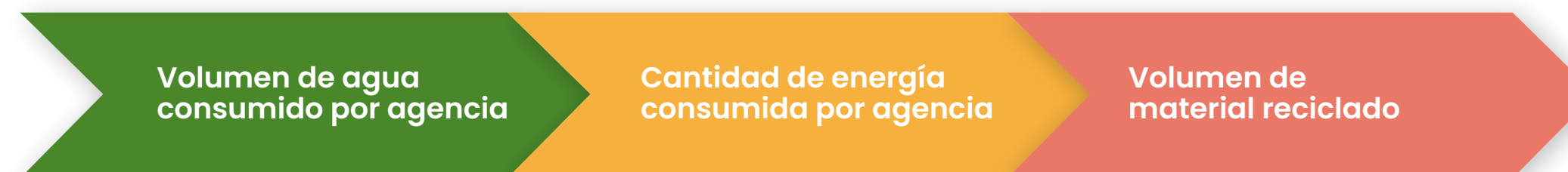
Las acciones de ecoeficiencia operativa están contempladas en nuestras políticas de sostenibilidad y política medioambiental. Para evaluar nuestro desempeño, contamos con metas e indicadores claves que nos permiten hacer seguimiento a los avances y resultados obtenidos. Estos son analizados por nuestra área de Sostenibilidad y Medioambiente al termino de cada año.

Hemos implementado políticas orientadas a optimizar el uso de recursos, priorizando la reducción del consumo de agua y energía, y buscando minimizar nuestros

Nuestras metas:



Nuestros indicadores:



Uno de los principales retos que hemos enfrentado ha sido lograr una participación activa y comprometida de todos nuestros colaboradores. Impulsar el compromiso de cada agencia y asegurar que cada miembro del equipo comprenda y ejecute las acciones correspondientes ha requerido esfuerzos constantes en capacitación y comunicación. Es fundamental que todos comprendan cómo sus acciones impactan en la sostenibilidad y el rol que desempeñan dentro de la estrategia global.

A nivel institucional, el compromiso con la sostenibilidad ha sido un objetivo compartido por todas las gerencias, lo que ha facilitado la implementación efectiva de nuestras iniciativas. La alineación de todas las áreas nos ha permitido desplegar nuestra estrategia de manera coherente y obtener resultados significativos. (NO GRI Ecoeficiencia Operativa)



6.2.1 Gestión de los materiales

Hemos implementado políticas y acciones orientadas a optimizar el uso de los recursos y materiales en nuestras operaciones. El papel y los cartuchos de tóner son los principales insumos utilizados, por lo que hemos centrado nuestros esfuerzos en la digitalización de diversos procesos dentro de las agencias, con el fin de reducir el consumo de papel.

Nuestra gestión de materiales está alineada con nuestra Política Medioambiental, que establece medidas específicas para reducir el uso de insumos, en particular el papel generado en nuestras agencias. Como parte de estos esfuerzos, hemos avanzado en la digitalización de procesos y en la sensibilización de nuestros colaboradores sobre la importancia de adoptar prácticas ambientales responsables.

Para medir el uso de papel, empleamos dos indicadores: la cantidad de papel consumido anualmente (en kilogramos) y la cantidad de expedientes digitales generados en las agencias. Estos indicadores nos permiten monitorear y evaluar el ahorro, estimando el promedio de hojas utilizadas para la apertura de expedientes de crédito y ahorro. (GRI 3-3) (GRI 301-1)

Tipo de materiales		Materiales del 2023 (t)	Materiales del 2024 (t)
Materiales No renovables			
	Tóner	0,22 Peso	0,28 Peso
Materiales renovables			
	Papel	1541,74 Peso	3592,6 Peso
Total		1541,96	3592,88

6.2.2 Gestión responsable de los residuos

En Caja Arequipa, estamos comprometidos con una gestión responsable de los residuos. Por ello, venimos desarrollando una estrategia de reducción de residuos a nivel nacional, en conjunto con municipalidades y asociaciones de recicladores, con el objetivo de promover el reciclaje y la donación de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), así como de bienes en desuso en todas nuestras agencias.

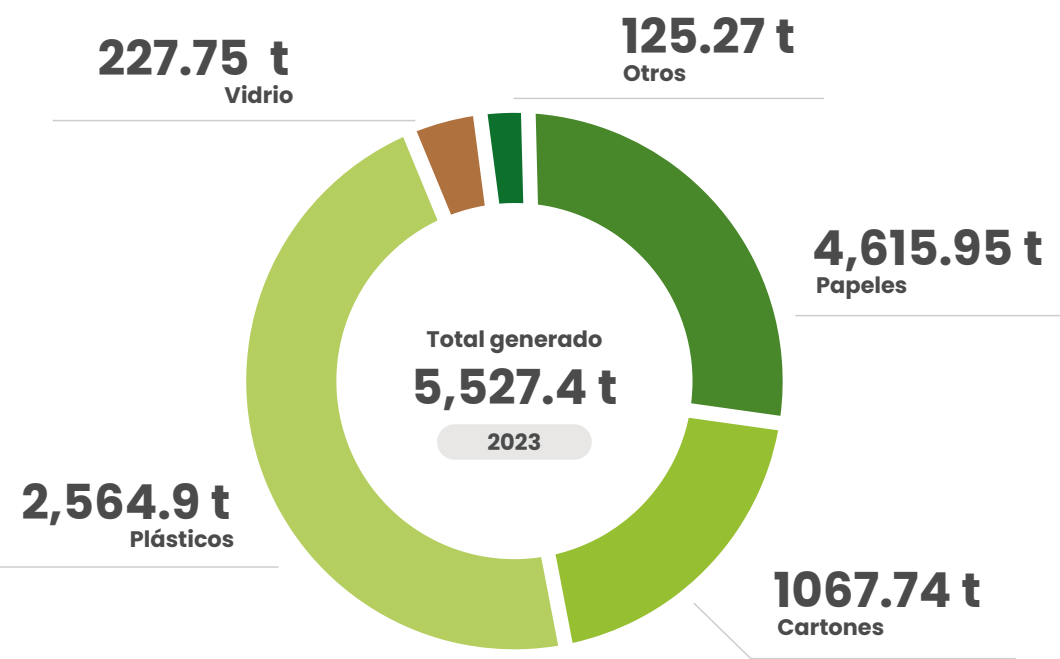
En el marco de nuestra gestión ambiental, hemos implementado estrategias para minimizar los residuos generados por nuestras operaciones. Uno de los principales residuos identificados son los cartuchos de tinta, por lo que participamos activamente en el Programa de Recolección de Cartuchos Lexmark (LCCP), garantizando su reciclaje responsable. Asimismo, el consumo de papel representa un impacto significativo, razón por la cual impulsamos la digitalización progresiva de nuestros productos en agencias, reduciendo considerablemente su uso.

Durante 2024, nos propusimos aumentar en un 20 % el material reciclado y logramos superar esta meta gracias al compromiso de nuestros colaboradores. (GRI 3-3) (DEGS 3.2.5)

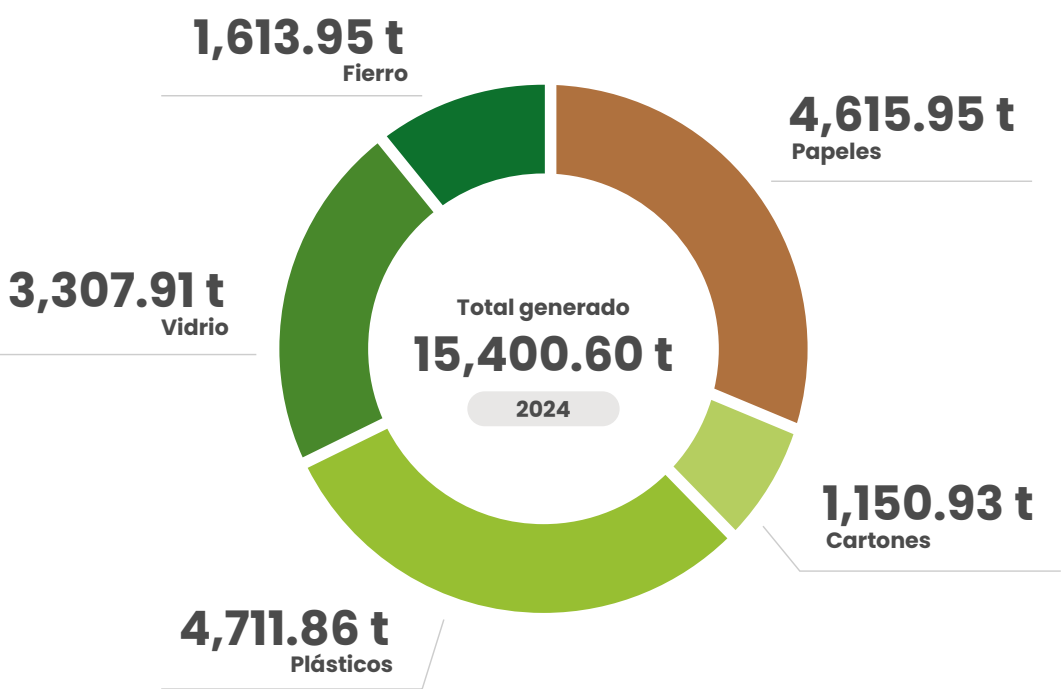
A continuación, el detalle de nuestros residuos generados:

Residuos no peligrosos (t)

Residuos generados y reciclados en 2023 (GRI 306-3)



Residuos generados y reciclados en 2024 (GRI 306-3)



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 regula el procedimiento a seguir para la correcta clasificación y manejo durante nuestras operaciones. Los residuos generales son gestionados por los servicios municipales de recojo de basura, mientras que los residuos aprovechables son entregados a ONG aliadas y donados a los programas de reciclaje de las municipalidades.

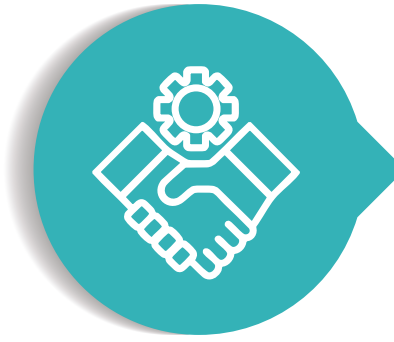


En 2024, gracias a nuestra alianza con Recicla Latam, logramos incrementar la tasa de reciclaje en nuestras agencias, superando en un 15 % la meta anual establecida. A continuación, se presenta la tendencia de reciclaje registrada en los últimos tres años:



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 agencias participantes. Nos hemos propuesto que todas las agencias participen en la gestión de residuos y que todo el personal reciba capacitación en estos temas, priorizando acciones de reciclaje y economía circular.

Hemos establecido los siguientes objetivos para avanzar en nuestra estrategia de reducción de residuos:



1.

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

2.

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



3.

Apertura de cuentas digitales que permiten la reducción de papel.



4.

Campañas de reciclaje a nivel nacional.





Donación de residuos

En 2024, fortalecimos nuestro compromiso con la economía circular mediante acciones concretas de donación y reciclaje. Donamos más de 48 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y 34 toneladas de papel reciclado al programa Recíclame, cumple tu papel de Aldeas Infantiles SOS Perú, contribuyendo a 8,500 almuerzos, 85 becas de estudio y la conservación de 578 árboles. También entregamos 6 toneladas de papel a la asociación Mujeres Ecosolidarias de Arequipa, impulsando el emprendimiento de mujeres recicladoras.

A través de nuestro programa Caja Recicla, triplicamos la cantidad de residuos reciclados respecto a 2023, con la participación de todas nuestras agencias y la organización de dos reciclatores que superaron las 14 toneladas recolectadas. Además, consolidamos alianzas estratégicas para fomentar una cultura de reciclaje en toda nuestra red.

Reafirmamos que en Caja Arequipa no generamos residuos peligrosos y que los residuos aprovechables son valorizados fuera de nuestras instalaciones, asegurando una gestión responsable y sostenible.
(GRI 3-3) (GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3)

Comparación resultados 2023 – 2024

1

Kg. Recolectados 2024

15,400.8

2

Kg. Recolectados 2023

4,800



Al cierre del ejercicio 2024:

Se recicló

15,400.8 kg de material

logrando un 192.51 % de la meta anual, por medio del programa “Guardianes Ambientales”.



6.2.3 Ecoeficiencia en la gestión del agua

En Caja Arequipa, promovemos la ecoeficiencia en el uso del agua a través de medidas concretas que fomentan su consumo responsable en todas nuestras instalaciones. Aunque nuestra actividad principal es la intermediación financiera y no requiere del uso intensivo de este recurso en los procesos operativos, mantenemos un firme compromiso con su gestión sostenible.

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

✓ Instalación de caños ahorradores de agua.

✓ Mantenimiento preventivo de instalaciones sanitarias.

✓ Capacitaciones en agencias sobre el uso correcto del agua.

✓ Acciones de sensibilización para nuestros colaboradores.

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

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

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

Año 2022

41,95 ML

Año 2023

42,99 ML

Año 2024

45,29 ML





6.2.4 Ecoeficiencia en la gestión de la energía

Nos hemos comprometido a incorporar prácticas sostenibles en nuestras instalaciones, tanto actuales como futuras, con el objetivo de optimizar el consumo energético. Esto lo logramos a través de estrategias en el diseño de edificaciones, la implementación de eficiencia energética y el uso de fuentes de energía renovable, buscando contribuir a un entorno más saludable y a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Dentro de nuestra visión de ser una entidad financiera responsable con el medioambiente, hemos integrado 24 agencias que operan con energía solar mediante sistemas fotovoltaicos. Gracias a esta iniciativa, hemos alcanzado un ahorro cercano al 30 % en el consumo de electricidad, lo que se traduce en una reducción de más de 1,927 kWh por agencia. Esta acción no solo reduce el uso de energía en nuestras oficinas, sino que también disminuye nuestras emisiones de CO₂, lo cual contribuye a la reducción de nuestra huella de carbono. De esta manera, fortalecemos nuestro impacto positivo en el ecosistema urbano, beneficiando a nuestros clientes, colaboradores y las comunidades en las que operamos.

Durante 2024, realizamos las siguientes acciones:

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





Nuestra meta en gestión de energía es continuar con la expansión de agencias fotovoltaicas, lo que nos permitirá reducir costos por consumo eléctrico y fortalecer nuestro compromiso con la sostenibilidad. Para medir y evaluar nuestro desempeño energético, consideramos indicadores clave como el consumo total de energía (MWh), el porcentaje de energía proveniente de fuentes renovables y la proporción de energía eléctrica autogenerada. Tomamos como año base el 2022 para analizar nuestros avances y asegurar una gestión eficiente de los recursos.

En 2024, Caja Arequipa adquirió la exfinanciera Credinka, incorporando 25 agencias adicionales a su red. Este crecimiento no previsto incrementó el consumo de agua, energía y materiales en comparación con el año anterior. Sin embargo, gracias a la implementación de paneles fotovoltaicos en 24 agencias a nivel nacional, logramos un aumento significativo en la generación de energía renovable, produciendo 144,977.44 kWh más que en 2023. (GRI 3-3) (GRI 302-1)

Consumo total de energía dentro de
Caja Arequipa (GRI 302-1) (DEGS 3.2.4)

6,181,994 kWh

Año 2022

5,926,984 kWh

Año 2023

6,958,954 kWh

Año 2024



A continuación, presentamos el desglose del consumo total de energía dentro de Caja Arequipa

Consumo de energía Caja Arequipa (kWh)

Tipo de energía		2022	2023	2024
	Consumo de energía de fuentes no renovables	66,338.12	85,486.32	138,597.61
	Consumo de GLP	1,216.65	985.04	164.00
	Consumo de gasolina	6,053.73	4,253.66	8,770.91
	Consumo diésel	59,067.74	80,247.62	129,662.70
	Consumo de energía de fuentes renovables	-	54,448.00	199,425.70
	Fotovoltaica	-	54,448.00	199,425.70
	Energía comprada de la red	5,995,741.55	5,657,966.49	6,471,531.25
	Consumo de energía comprada	5,995,741.55	5,657,966.49	6,471,531.25
	Consumo refrigeración	119,913.85	129,083.73	149,400.00
	Consumo refrigeración	119,913.85	129,083.73	149,400.00
Consumo total de energía interno (kWh)		6,181,993.52	5,926,984.54	6,958,954.56

*El cálculo se realiza a partir de la información recopilada de todas las agencias, en función del consumo reportado en los recibos de servicios.

Uno de los principales contribuyentes a nuestra huella de carbono es el consumo de energía eléctrica. Por ello, dentro de nuestro plan de descarbonización, priorizamos la reducción del consumo de energía proveniente de fuentes no renovables. Nuestra estrategia se enfoca en la implementación de paneles fotovoltaicos en agencias que cuenten con condiciones óptimas para su uso, así como en el mantenimiento preventivo de equipos, con el objetivo de optimizar la eficiencia energética y minimizar el impacto ambiental.



07

NUESTRA HUELLA SOCIAL





7.1 ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Buscamos integrar la sostenibilidad de manera transversal en toda la organización, asegurando un impacto positivo en nuestros grupos de interés. Nuestra estrategia se centra en la inclusión financiera, promoviendo programas y servicios que faciliten el acceso al sistema financiero para más peruanos.

A través de esta iniciativa, no solo ampliamos la oferta de productos financieros, sino que también empoderamos a las personas con herramientas para tomar decisiones financieras informadas, mejorando así su calidad de vida.

Nos basamos en una interacción constante con nuestros grupos de interés, adaptando nuestras acciones a las necesidades de cada comunidad. Este enfoque nos permite fortalecer la efectividad de nuestras estrategias, consolidar nuestra presencia en el mercado y contribuir al desarrollo sostenible y la transformación social en el país.

Nuestro compromiso se refleja en más de

103,876

beneficiarios

de nuestras acciones.

Los principales impactos del programa incluyen:

1

Cierre de brechas

Hemos beneficiado a más de 60,000 escolares de primaria y secundaria en la costa, sierra y selva del país, contribuyendo a reducir la falta de acceso a educación financiera y la desigualdad dentro del sistema financiero.

Según IDSMH (2024), el Perú presenta la mayor brecha de género en educación, salud, autonomía y oportunidades en Latinoamérica, con una diferencia de -10 puntos. La SBS indica que las mujeres tienen menos acceso a servicios financieros.

Para abordar estas problemáticas, promovemos la educación financiera temprana como una herramienta clave para fortalecer la autonomía, el conocimiento y las capacidades de manera equitativa, sin distinción de género o condición socioeconómica.

2

Desarrollo sostenible

La formación financiera de los jóvenes genera un impacto a largo plazo, fomentando decisiones responsables en ahorro e inversión sostenible.

Al cierre de 2024, contamos con un promedio de 2,080 clientes menores de 18 años con cuentas de ahorro en el sistema financiero.

Estos clientes se encuentran distribuidos en 11 departamentos del país, promoviendo el acceso equitativo a productos financieros desde edades tempranas.

3

Estrategia de negocios

Nuestro enfoque integra educación financiera con una visión de sostenibilidad y continuidad del negocio, fortaleciendo la estabilidad organizacional e impulsando productos y servicios con impacto social.

Hasta diciembre de 2024, 238 voluntarios, entre analistas de crédito y ejecutivos de ahorro, participaron en el programa FPT.

A través de este esfuerzo, promovimos productos financieros pasivos para niños, alcanzando un monto total de S/4,269,974 en ahorros.



A continuación, presentamos nuestros programas de responsabilidad social al 2024:

Programas de responsabilidad social 2024

1

Programa de educación financiera: Finanzas para Todos

Objetivos

Generar conocimientos para impulsar hábitos de ahorro, presupuesto y pago responsable en créditos.

Objetivos

- Ámbito rural y urbano
- Niños desde primaria a secundaria de II. EE. nacionales y privados a nivel nacional

Inversión: 30,000

2

Programa de educación financiera: Aprende Emprende

Objetivos

Impulsar conocimientos en emprendimiento y empleabilidad para población local y migrante.

Alcances y beneficiarios

- Ámbito rural y urbano
- Mypes migrantes y locales de organizaciones colectivas nacionales y particulares a nivel nacional

Inversión: 0

3

Programa de educación financiera: Kallpa Warmi

Objetivos

Potenciar habilidades y conocimientos de emprendedoras, empoderándolas y brindándoles acompañamiento en salud y soporte emocional. Los mejores planes obtendrán capital semilla.

Alcances y beneficiarios

- Ámbito rural y urbano
- Mujeres mypes y emprendedoras a nivel nacional

Inversión: 24,502

4

Programa de educación ambiental: Sembrando Futuro

Objetivos

Promover la conciencia ambiental, los conocimientos y las habilidades para fomentar la conservación del medioambiente y el desarrollo sostenible.

Alcances y beneficiarios

- Ámbito urbano
- Niños desde primaria a secundaria de II. EE. nacionales de Lima Norte

Inversión: 28,850

Monto Total de Inversión: 83,352





7.2 PROMOVIENDO LA INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

En Caja Arequipa, promovemos el manejo responsable de las finanzas personales a lo largo de la vida, convencidos de que la educación financiera es una herramienta clave para el crecimiento inclusivo y la inclusión financiera sostenible. Nuestro enfoque está especialmente dirigido a los millones de peruanos en situación de vulnerabilidad y pobreza que aún no forman parte del sistema financiero.

A la fecha, **hemos capacitado a 95,697 personas a nivel nacional** a través de nuestros programas de educación financiera. Esta iniciativa se gestiona dentro del pilar de “Desempeño Financiero”, uno de los tres pilares del área de Sostenibilidad, y se desarrolla mediante tres programas estratégicos orientados a fortalecer el conocimiento y la autonomía financiera de nuestros beneficiarios. (GRI 3-3) (NO GRI educación Financiera) (DEGS 4.6.1)

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

	Nº de capacitaciones a clientes	Nº de capacitaciones a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	Nº total de capacitaciones
	15	87	102
	16	13	29
	0	341	341



finanzas
ara **todos**

Finanzas Para Todos es nuestro proyecto insignia de educación financiera y una pieza clave de nuestro modelo de sostenibilidad. Desde su creación en 2017 en Arequipa, ha sido liderado por nuestros colaboradores y se ha convertido en el punto de partida para la inclusión financiera de la organización.

El programa está dirigido a niños, niñas y adolescentes (NNA) de zonas urbanas y rurales en situación de vulnerabilidad, en regiones como Cusco, Arequipa, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lima, Loreto, Madre de Dios, Moquegua, Piura, Puno, Tachá y Tumbes. A través de nuestras más de 190 agencias.

Hemos logrado capacitar a más de

15,000 estudiantes

brindándoles educación
financiera con el respaldo
del producto Ahorro Junior.

El programa se desarrolla mediante talleres interactivos en aulas, con sesiones de 30 minutos a cargo de voluntarios especialistas financieros. Estas charlas incluyen dinámicas grupales y materiales alineados al currículo nacional, fortaleciendo la competencia de gestión responsable de los recursos económicos y promoviendo habilidades para el uso del sistema financiero y la toma de decisiones económicas.

Reconocimientos a Finanzas Para Todos



Premio RENAVOL - Voluntariado

Recibimos el premio en la categoría de Voluntariado Corporativo por nuestro programa Finanzas Para todos en beneficio de poblaciones vulnerables.



Perú por los ODS

Somos ganadores del premio "Perú por los ODS - Edición 2024", con nuestro programa Finanzas para todos en la categoría "Prosperidad".



kallpa
warmi ♀

caja
arequipa

kallpa
warmi ♀

Potenciamos las habilidades y los 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.

Durante 2024, como parte de nuestro programa Kallpa Warmi, nos unimos a TANI un programa dirigido a mujeres. Este año ha sido de gran impacto y trascendencia;

+ 18,000 familias fueron beneficiadas por programas integrales,

a través de intervenciones de alta calidad dirigidas a población en situación de vulnerabilidad o pobreza.

Desde junio de 2024, Caja Arequipa viene desarrollando junto a TANI un trabajo integral y de alto impacto. Asimismo, junto con Centrum PUCP impulsamos Kallpa Warmi mediante “Mujer que tu negocio crezca más” En Arequipa y Juliaca.

Este año, TANI ha contribuido al logro de 6 ODS:



Trabajamos por un Perú donde todos los niños crezcan con oportunidades y puedan desarrollar todo su potencial”.



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.

Durante el 2024 logramos capacitar a

102 personas
de organizaciones colectivas a nivel nacional.



Junto con Centrum PUCP impulsamos Kallpa Warmi mediante “Mujer que tu negocio crezca más” En Arequipa y Juliaca.





Valor social con nuestras comunidades

Trabajamos para generar un impacto positivo en nuestra comunidad a través de programas de voluntariado corporativo y un firme compromiso filantrópico que nos permite apoyar a grupos vulnerables y desfavorecidos. Nuestra labor se sustenta en alianzas con asociaciones sociales, instituciones académicas y en el talento de nuestro equipo, promoviendo programas que fomentan la inclusión financiera y brindan apoyo directo a quienes más lo necesitan.

Uno de los pilares clave de nuestra estrategia es el fortalecimiento del programa de voluntariado corporativo. Desde el área de Sostenibilidad, hemos impulsado la participación activa de nuestras áreas administrativas, alentando a nuestros colaboradores a dedicar su tiempo y esfuerzo para contribuir con la educación financiera de miles de personas.

En 2024, logramos movilizar a

 **+ 1,823**
Voluntarios

que se sumaron a iniciativas destinadas a prevenir, asesorar y acompañar a nuestra comunidad en temas fundamentales como finanzas personales, ahorro y planificación económica.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de ser agentes de cambio y contribuir al desarrollo sostenible de nuestra sociedad. (GRI 3-3) (GRI 413-1) (GRI 413-2)



Programa de educación ambiental: Sembrando Futuro

Desde Caja Arequipa impulsamos Sembrando Futuro, un programa que promueve la educación ambiental en comunidades educativas mediante la recuperación de espacios.

En 2024, se implementó un piloto en la I. E. José Carlos Mariátegui La Chira, beneficiando



+ 1,200 estudiantes y 70 docentes,
a través de talleres y actividades vivenciales que fomentaron la conciencia ambiental y el desarrollo sostenible.

El proyecto incluyó la recuperación de un espacio en desuso, donde voluntarios corporativos, familias y la comunidad educativa crearon un sistema hidropónico, huertas, jardineras verticales y un mural.

Gracias a este enfoque, los estudiantes adquirieron habilidades prácticas en conservación y gestión de residuos. Para 2025, el programa se expandirá a dos instituciones educativas en Lima y Arequipa, reforzando contenidos vinculados a las 3R (reducir, reutilizar, reciclar) y la recuperación de espacios mediante el reaprovechamiento de residuos.



Concurso orgullo emprendedor

El Premio Orgullo Emprendedor de Caja Arequipa es el primer concurso nacional que destaca el impacto del segmento MYPE en el Perú, reafirmando nuestro compromiso de transformar vidas a través del emprendimiento. Su objetivo es reconocer y visibilizar las historias de esfuerzo, resiliencia y crecimiento de microempresarios de diversos sectores y regiones del país, inspirando a otros a seguir apostando por sus sueños y generando un impacto positivo en sus comunidades.

Además, el premio resalta el papel fundamental del sector microfinanciero en la inclusión económica, brindando oportunidades a microempresarios que no acceden a la banca tradicional. La ceremonia de premiación se realizará en noviembre, mes en el que, hace 36 años, Caja Arequipa otorgó su primer microcrédito, marcando un hito en su historia y compromiso con los emprendedores del Perú.



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 junto con los voluntarios de cada región del país.

El programa de voluntariado está alineado con el propósito del negocio y con los valores de nuestra organización. Las acciones que desarrollamos se guían por los siguientes principios:



Integramente humanos

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

Motivados por transformar vidas

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



Apasionados por la innovación

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

Profundamente orgullosos

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



Imparables ante nuestras metas

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



1,823 voluntarios

495 voluntarios activos

215 agencias y áreas administrativas que realizaron el voluntariado



Programa: Donación de sangre

49 voluntarios
participantes

- Cantidad de personas beneficiadas: 130
- Ciudad: Arequipa y Lima.
- Organización: IREN Sur y INSN San Borja.





Programa: Campaña liga contra el cáncer

+50 agencias
participantes:

- Total de voluntarios participantes: voluntarios y clientes de las regiones Lima 1 y Arequipa.
- Personas beneficiadas: Población Vulnerable con enfermedades complejas.
- Cantidad de donación recaudada: S/3471.10.
- Ciudad: Arequipa y Lima.
- Organización: Liga Contra el Cáncer.





7.3 CONTRIBUCIONES Y RENTABILIDAD SOCIAL

En Caja Arequipa, creemos firmemente en nuestro compromiso de generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Entendemos que nuestra responsabilidad social va más allá del ámbito financiero, abarcando también el bienestar integral de los grupos más vulnerables. Por ello, canalizamos esfuerzos y recursos en donaciones y acciones filantrópicas destinadas a mejorar su calidad de vida.

Cuando las comunidades enfrentan circunstancias adversas que comprometen su estabilidad y calidad de vida, respondemos con acciones concretas que reflejan nuestra solidaridad y compromiso, tales como:



Brindar soporte alimenticio para atender sus necesidades más urgentes y garantizar su seguridad alimentaria.



Poner a disposición nuestros programas sociales, diseñados para fortalecer su desarrollo, bienestar y resiliencia.

Con estas acciones, buscamos ser un aliado confiable en su camino hacia mejores oportunidades y una vida más digna.



Donaciones

Durante el 2024 realizamos donaciones por un monto de S/. 188,488. 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 2024, 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. Pro bono, es inversión voluntaria de la organización en la sociedad. (GRI 3-3) (GRI 203-1) (DEGS 4.6.1)



7.4 COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

En Caja Arequipa, garantizamos la integración de los derechos humanos en todas nuestras operaciones, alineándonos con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los cuales están reflejados en nuestro Código de Ética. Rechazamos categóricamente el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la esclavitud y cualquier forma de discriminación.

Como líderes del sector microfinanciero en Perú, aplicamos una política de cero tolerancias ante cualquier vulneración de estos derechos, imponiendo sanciones conforme a los marcos legales nacionales e internacionales. En 2024, no se registraron casos de discriminación ni violaciones de derechos humanos en nuestra organización. Asimismo, contamos con un instructivo de Prevención y Sanción de Hostigamiento Sexual que garantiza la toma de medidas claras y efectivas para prevenir estas situaciones, proteger a las personas involucradas y asegurar un entorno de trabajo seguro y respetuoso. (DEGS 4.3.5)

Nuestro compromiso con la inclusión social y financiera se refleja en la implementación de un Plan de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI), el cual promueve la igualdad de oportunidades y accesibilidad tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores. A través de nuestro Código de Ética, fomentamos una cultura organizacional basada en el respeto y la convivencia, mientras que nuestra Política de Sostenibilidad refuerza el rechazo a cualquier abuso o vulneración de derechos dentro de nuestra cadena de valor.

Asimismo, trabajamos por mejorar la accesibilidad en la atención de población vulnerable, comprendiendo y reduciendo las barreras de inclusión financiera que afectan a estos grupos, con el objetivo de construir una sociedad más justa y equitativa. (GRI 3-3) (DEGS 4.3.1) (DEGS 4.3.2) (DEGS 4.3.7)



En Caja Arequipa, nuestra visión va más allá de la inclusión financiera. Nos esforzamos por generar un impacto real en la vida de las personas, comprometiéndonos activamente a cerrar brechas sociales y promover una inclusión genuina a través de acciones concretas y significativas”.

En cuanto a la negociación colectiva, actualmente no se cuenta con convenios vigentes. Las condiciones laborales se determinan conforme a las políticas internas de la empresa y en cumplimiento con la normativa laboral aplicable. Asimismo, como parte de nuestro compromiso con la ética empresarial, sostenemos un firme rechazo hacia cualquier forma de discriminación y la vulneración de los derechos humanos, principio establecido en nuestro Reglamento Interno de Trabajo y en el Código de Ética.

Destacamos que, durante este periodo, no se han reportado casos de discriminación en ninguna de nuestras instalaciones, lo que reafirma nuestro compromiso con un entorno laboral inclusivo, respetuoso y seguro para todos. (GRI 2-30) (GRI 406-1) (GRI 407-1) (DEGS 4.3.6)



7.5 EVENTOS CORPORATIVOS Y DE INTEGRACIÓN

Presentación de Resultados Sostenibilidad

- ✓ Presentamos nuestros resultados gestión del I semestre como parte de nuestra política de buen gobierno corporativo. Palabras de Wilber Dongo, María Pía Palacios y Víctor Hugo Rivera.
- ✓ Conferencia especial de Carolina Trivelli.





7.5 EVENTOS CORPORATIVOS Y DE INTEGRACIÓN

38 Aniversario Caja Arequipa

- ✓ Lanzamiento del Primer Libro: “Hecho en Perú”
- ✓ Conferencia Magistral: “Inclusión financiera para la mujer microempresaria” Caja Arequipa – JICA
- ✓ Entrega de utilidades a la Municipalidad
- ✓ Presentación de resultados Sostenibilidad
- ✓ Visita del Banco Mundial
- ✓ Encuentro del Éxito (Lima y Arequipa)
- ✓ Premios: Orgullo Emprendedor
- ✓ Encendido del Árbol de Navidad
- ✓ Participación en las Fiestas por Aniversario de Arequipa.

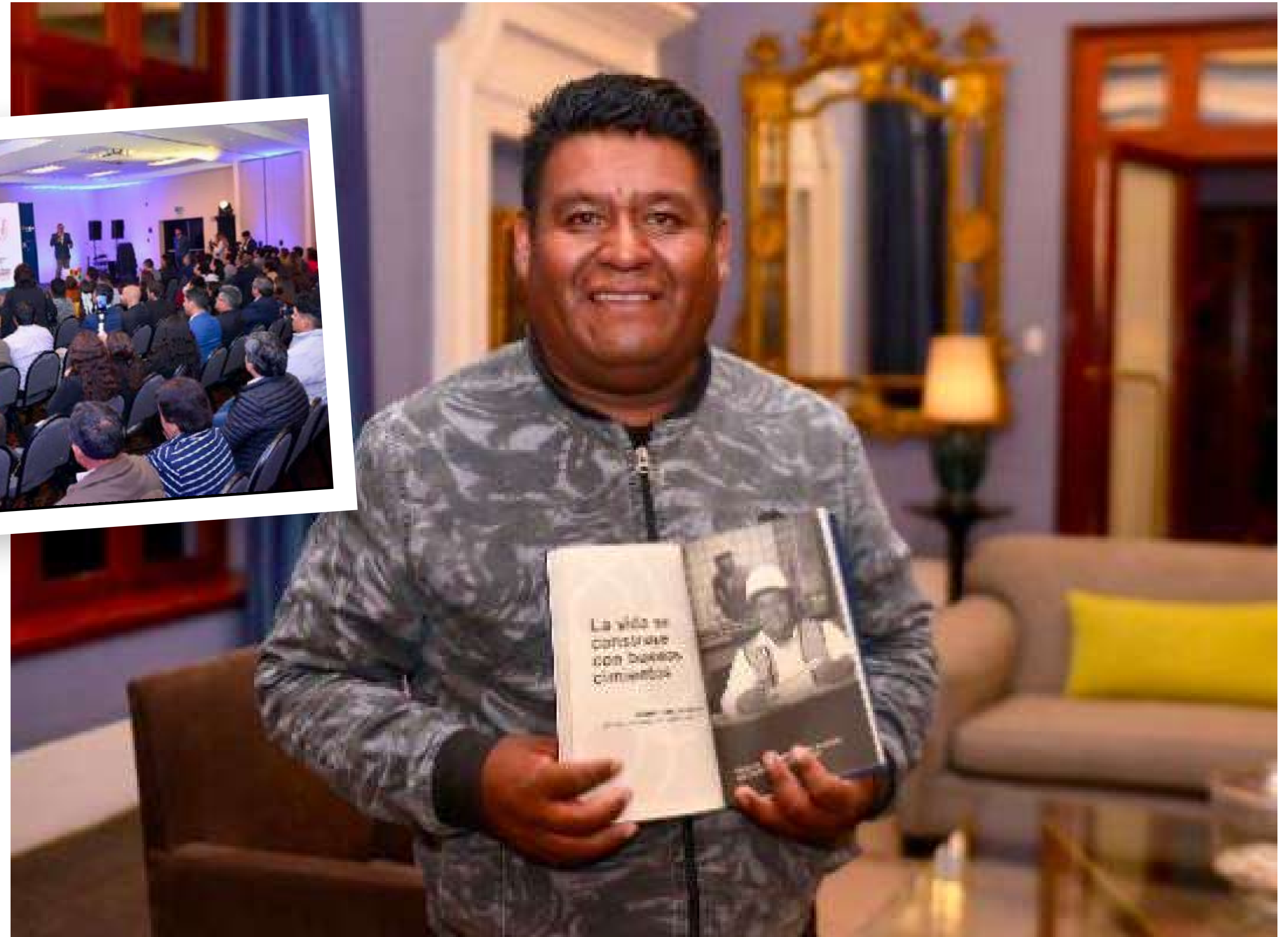




7.5 EVENTOS CORPORATIVOS Y DE INTEGRACIÓN

38 Aniversario Caja Arequipa con Presentación de Resultados 2024

- ✓ Participación especial de Carlos Oliva Neyra, ex ministro de Economía y Finanzas.
- ✓ Palabras de Wilber Dongo, María Pía Palacios y Víctor Hugo Rivera.
- ✓ Lanzamiento del Primer Libro: "Hecho en Perú"
- ✓ Cocktail con Julie Freundt.





7.5 EVENTOS CORPORATIVOS Y DE INTEGRACIÓN

Premio Orgullo Emprendedor

- ✓ Se premió a los 15 ganadores del primer concurso nacional MYPE, Orgullo Emprendedor.
- ✓ Premios por más de S/180,000, compuestos por premios de apoyo económico de hasta S/25,000, becas completas en programas de capacitación y programas de protección y asistencia integral.
- ✓ Los ganadores provienen del interior del país, en las ciudades de Cusco, Trujillo, Ica, San Martín, Arequipa entre otros.





7.5 EVENTOS CORPORATIVOS Y DE INTEGRACIÓN

Fiestas de Arequipa

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





7.5 EVENTOS CORPORATIVOS Y DE INTEGRACIÓN

Campañas 2024

- ✓ Crediverano
- ✓ Listos para el Cole
- ✓ Por ser nuestra inspiración Mamá
- ✓ Transformando vidas junto a Papá
- ✓ 38 años: No nos subimos al coche a mitad de camino, lo empujamos contigo desde el inicio.
- ✓ Campaña producto Pasivo: Crece y Gana
- ✓ Campaña: La Transformación del Perú empieza con los peruanos.
- ✓ Navidad: La verdadera fábrica de la Navidad, los haces tú emprendedor





08

**DESEMPEÑO
ECONÓMICO
Y FINANCIERO**





8.1 GESTIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

En Caja Arequipa, buscamos generar un impacto positivo a través de una gestión económica y financiera sostenible, promoviendo la calidad de vida de nuestra comunidad, colaboradores y clientes. Basamos nuestra estrategia en las mejores prácticas, la innovación y un firme compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los principios ASG (Ambiental, Social y Gobernanza).

Nuestro enfoque se centra en la inclusión financiera, ofreciendo productos diseñados para poblaciones vulnerables y reduciendo brechas sociales. También garantizamos espacios de atención accesibles para personas con discapacidad y capacitamos a nuestros colaboradores en atención inclusiva. (GRI 3-3)

Educación financiera y compromisos

Nos comprometemos a seguir promoviendo la cultura del ahorro y la educación financiera en todos los sectores, especialmente en comunidades vulnerables. Para ello:



Desarrollamos metodologías accesibles y adaptadas a distintos niveles de conocimiento.



Aplicamos diagnósticos antes y después de las sesiones para medir el aprendizaje.



Actualizamos constantemente nuestros contenidos y capacitamos a los facilitadores.



Evaluamos el impacto de nuestros programas a través de indicadores como hábitos de ahorro y niveles de endeudamiento.



Fomentamos el consumo responsable y el uso de servicios financieros sostenibles.

Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y social

En Caja Arequipa, reafirmamos nuestro compromiso con un financiamiento responsable a través del Manual de Gestión de Riesgo Ambiental y Social, el cual aplicamos a todas las operaciones crediticias que decidimos otorgar, así como en los procesos de evaluación de personas o empresas que buscan integrarse a nuestra cadena de valor. (SASB: FN-CB-410a.2)

Nuestro sistema de gestión del riesgo social y ambiental se sustenta en cuatro componentes clave:



Identificación: Detectamos las operaciones que presentan riesgos sociales o ambientales.

Evaluación: Aplicamos metodologías específicas para analizar el nivel de riesgo de estas operaciones.



Mitigación: Implementamos acciones correctivas para restablecer indicadores clave como cartera, productividad y rentabilidad, así como para gestionar adecuadamente los riesgos materializados.

Monitoreo: Realizamos un seguimiento continuo para asegurar el cumplimiento de la metodología establecida.





En relación con el análisis del Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), implementamos los siguientes lineamientos:

- ✓ Utilizamos el Código Internacional Industrial Uniforme (CIIU) para determinar la actividad económica del cliente y su nivel de exposición ambiental.
- ✓ Aplicamos este sistema a todas nuestras nuevas operaciones crediticias.
- ✓ Utilizamos una lista de exclusión ambiental como filtro para definir la elegibilidad de los créditos.
- ✓ Ponemos esta lista a disposición del público en nuestra página web institucional, promoviendo la transparencia con todas las partes interesadas.
- ✓ Nos aseguramos de que todas las operaciones que financiamos cumplan con la legislación socioambiental vigente, incluyendo la obtención y mantenimiento de los permisos, autorizaciones y licencias correspondientes.

Valor económico directo generado y distribuido

Todos nuestros ingresos, así como el desempeño económico de Caja Arequipa, son auditados por una firma especializada en auditoría financiera, que brindan conformidad a nuestros grupos de interés sobre nuestros estados financieros.

A continuación, presentamos los resultados de nuestro valor económico generado distribuido. (GRI 201-1)

VEGD	En miles de soles	
	2023	2024
Valor económico directo generado (VEG)	1,602,813,722.91	1,787,478,089.94
Ingresos totales: ventas netas + ingresos obtenidos de inversiones financieras + ventas de activos	1,602,813,722.91	1,787,478,089.94
Valor económico distribuido (VED)	1,528,803,611.74	1,686,255,817.00
Costes y gastos operacionales: gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	1,054,290,322.78	1,196,967,770.00
Salarios y beneficios de los empleados: remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	383,106,436.46	402,542,761.27
Pagos a Gobiernos = impuestos y sanciones	31,815,003.00	40,917,000.00
Inversiones en la comunidad: responsabilidad social	176,974.29	204,396.31
Pago a proveedores de capital = pago de dividendos a los accionistas	42,850,575.11	31,454,297.24
Otros (depreciación, amortización, otras provisiones y otros gastos e ingresos excepcionales)	16,564,300.10	14,169,592.18
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	74,010,111.17	101,222,272.94



Desempeño de nuestra gestión 2024

En 2024, logramos un crecimiento sólido:

- ✓ **Colocaciones:** S/9,506 MM, con un incremento similar en depósitos.
- ✓ **Calidad de cartera:** Mantuvimos adecuados niveles de cobertura en un contexto de estrés crediticio.
- ✓ **Liquidez:** superamos los requerimientos normativos e internos.
- ✓ **Solvencia:** ratio de capital global (RCG) de 14.47 %, superior al mínimo regulatorio.
- ✓ **Rentabilidad:** ROA de 0.95 % y ROE de 10.00 %, alineados con nuestras expectativas.



Nuestro compromiso es seguir impulsando una gestión financiera innovadora y responsable, asegurando un crecimiento sostenible para nuestros clientes y la sociedad”.

Riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático

En Caja Arequipa, reconocemos que el cambio climático conlleva riesgos relevantes para nuestra operación, pero también representa una oportunidad para desarrollar soluciones financieras sostenibles que respondan a los desafíos actuales. (GRI 201-2)

Riesgos:

Entendemos que los aspectos ambientales son inherentes a las actividades de nuestros clientes, por lo que todas las operaciones de financiamiento están expuestas, en distinta magnitud, a riesgos ambientales y sociales.

Un desempeño inadecuado en estas materias puede traducirse en:

- ⊖ **Uso no sostenible de recursos naturales**
- ⊖ **Emisión de contaminantes y generación de efluentes**
- ⊖ **Derrames de sustancias peligrosas**
- ⊖ **Condiciones laborales deficientes**
- ⊖ **Impactos negativos sobre comunidades locales**

Estos factores pueden comprometer la viabilidad de los negocios financiados, generar sanciones regulatorias, pérdida de mercado, devaluación de garantías y afectar directamente nuestra cartera de créditos.

Para mitigar estos riesgos, aplicamos nuestra Lista de Exclusión, que restringe el financiamiento a actividades con alto impacto ambiental, social o de gobernanza.

Oportunidades:

A su vez, el cambio climático impulsa nuevos modelos de negocio basados en sostenibilidad, lo que representa una oportunidad para fortalecer nuestra propuesta de valor. Hemos desarrollado productos financieros con enfoque ambiental y social que permiten atender a segmentos emergentes con soluciones responsables:

- ✓ **Ecoenergía:**
Financiamiento para mejoras en eficiencia energética y uso de energías renovables.
- ✓ **Seguro agrícola:**
Protección frente a eventos climáticos que afectan cultivos, dirigido a pequeños agricultores.
- ✓ **Crediciclo:**
Crédito orientado a negocios de reutilización, reciclaje y reparación de materiales.
- ✓ **Biocrédito:**
Apoyo financiero a emprendimientos que hacen un uso sostenible de la biodiversidad amazónica.

Estos productos no solo atienden las necesidades del entorno, sino que también refuerzan nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y diversifican de forma estratégica nuestra cartera.



8.2

RESULTADOS FINANCIEROS

8.2.1 Contexto económico

En 2024, América Latina habría registrado un crecimiento moderado, marcado por los desafíos derivados de la desaceleración económica de algunos de sus principales socios comerciales, condiciones financieras aún restrictivas debido a un ciclo de flexibilización tardío en las economías avanzadas, y el rebote de la inflación en varios países.

Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), la región habría crecido 2.1 % en 2024, tras una expansión de 2.2 % en 2023. Este desempeño reflejaría una moderación en el crecimiento de diversos sectores, con un comportamiento similar al de la economía global, donde el crecimiento fue impulsado por el sector terciario, mientras que la producción industrial continuó rezagada.

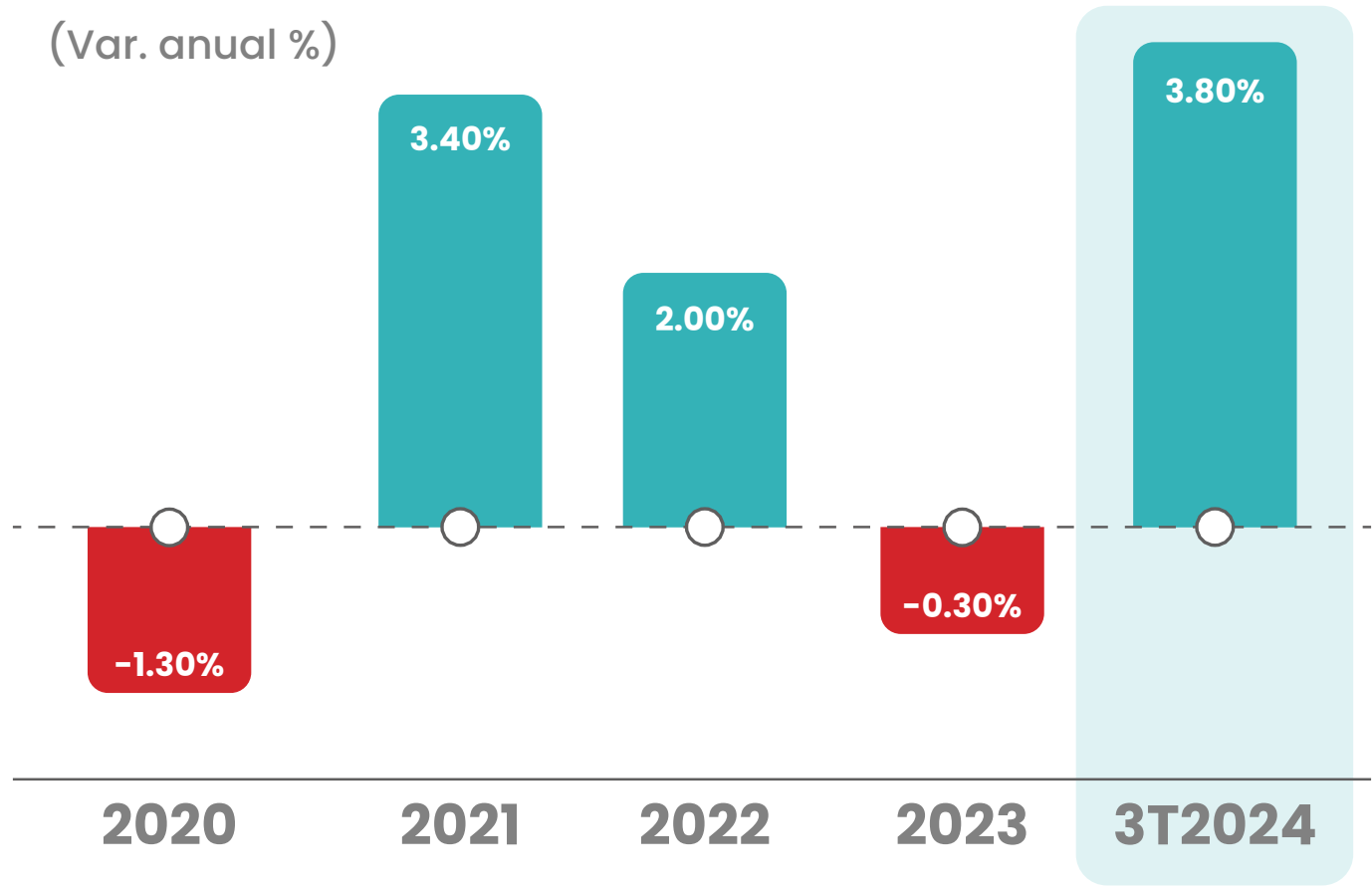
En cuanto a la inflación, el FMI informó que la tasa global disminuyó al 5,8 % en 2024, desde el 6,8 % registrado en 2023. Se espera que esta tendencia continúe, proyectándose una inflación del 4,2 % en 2025 y de 3,5 % en 2026, acercándose gradualmente a los niveles fijados como meta, especialmente en las economías avanzadas.

Por otro lado, en Perú al cierre del tercer trimestre de 2024, la producción nacional se incrementó en un 3.8 % de acuerdo con

el reporte de inflación del BCRP. Este resultado se explica por:

- El incremento de las exportaciones, junto con el crecimiento de los componentes de la demanda interna.
- La mejora de las expectativas empresariales, la reducción de la inflación y la recuperación del mercado laboral.

Producto bruto interno



Fuente: BCRP.

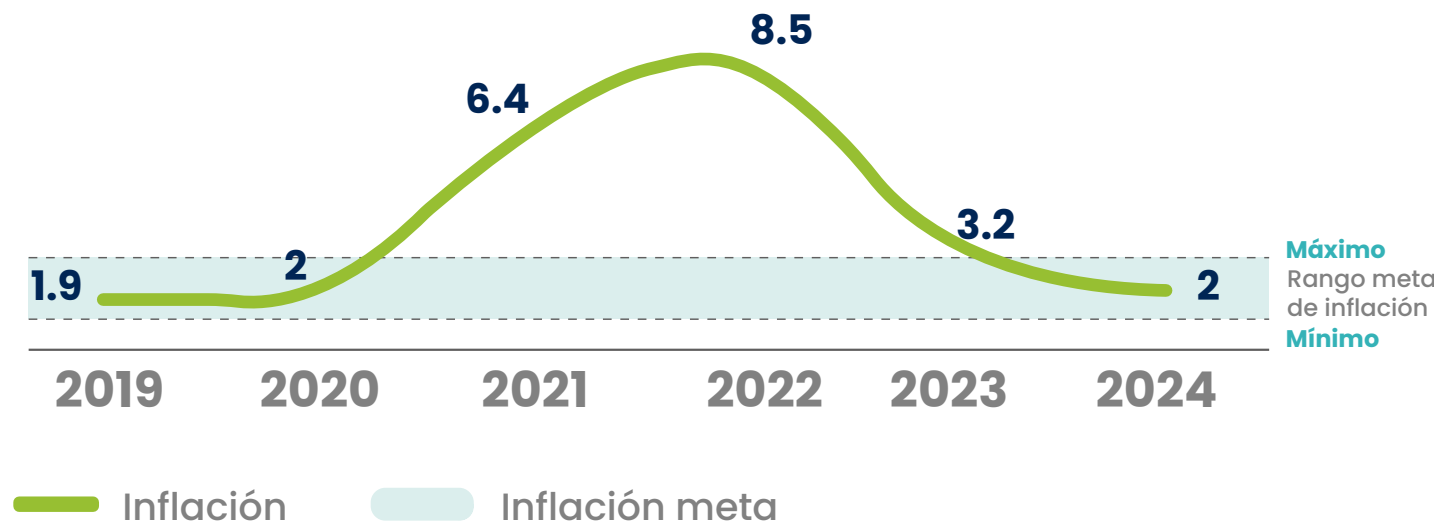
- La demanda interna registró un incremento de 2.8 % al tercer trimestre, impulsada principalmente por la inversión pública, que tuvo una variación de 18.8 %, seguida por el consumo público.
- Las exportaciones aumentaron 10.9 % al tercer trimestre, mientras que las importaciones crecieron 7.0 %, generando un superávit comercial equivalente al 2.5 % del PBI.

PBI por gasto: Variación (%)

Concepto	2023		2024
	3T	Año	3T
Demanda Interna	-1.7	-2.0	2.8
Consumo privado	-0.1	0.1	3.5
Consumo público	3.2	4.6	4.6
Inversión privada	-6.1	-7.3	4.0
Inversión pública	-3.9	2.8	18.8
Exportaciones	2.3	4.9	10.9
Importaciones	-1.8	-1.4	7.0



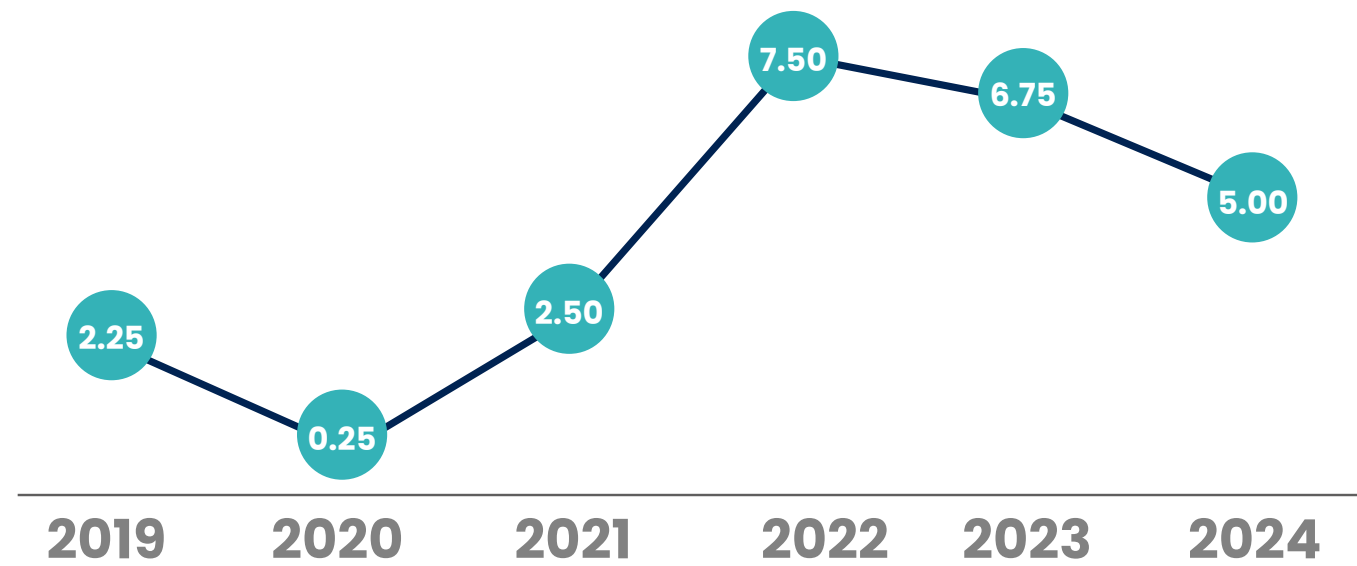
Inflación (%)



Fuente: BCRP.

La inflación en el 2024 retrocedió a 1.97 %, frente al valor de 3.20 % registrado el 2023, terminando en el nivel objetivo de inflación del BCRP. Se espera que, en el 2025, la inflación se mantenga dentro del rango meta.

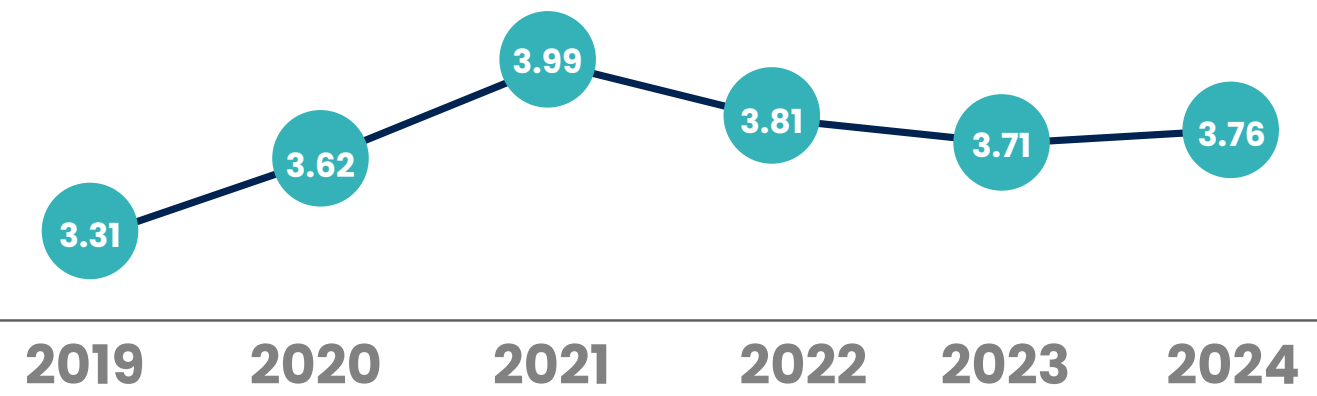
Tasa de referencia (%)



Fuente: BCRP.

BCRP redujo la tasa de referencia a 5.00 % en diciembre del 2024, continuando con el ciclo de recortes de tasa de referencia. Sin embargo, dada la reducción de la inflación, ubicándose dentro del rango meta, se espera que el actual ciclo de recortes se encuentre cerca de finalizar.

Tipo de cambio (sol / dólar americano)



Fuente: SBS.

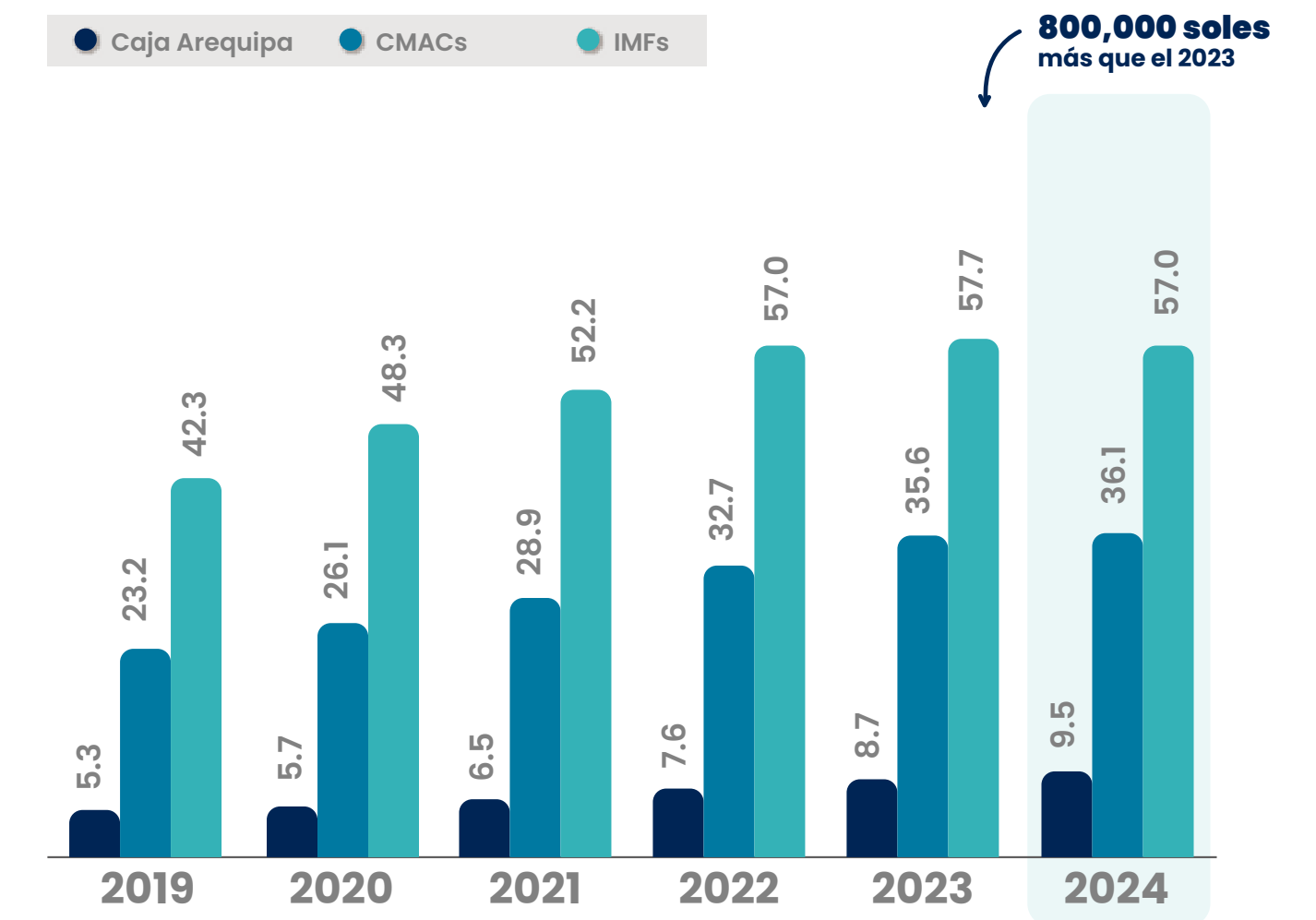
El tipo de cambio cerró el 2024 en 3.76, lo que representó una apreciación de 1.44 % frente al resultado de 2023, que fue de 3.71. Se espera que durante 2025 el tipo de cambio se mantenga con variaciones mínimas.

8.2.2 Nuestra gestión 2024

Cartera Total de Colocaciones

- En 2024, el saldo de colocaciones de Caja Arequipa representó el 26.3 % del total de cajas municipales y el 16.7 % del total IMFs.
- Se logró crecimiento de S/1,875 millones en los últimos dos años y de S/4,229 millones con respecto al 2019.
- En 2024, Caja Arequipa alcanzó un crecimiento de 9.6 %, a pesar de un entorno de mercado afectado por conflictos sociales y anomalías climáticas.

Saldo de colocaciones



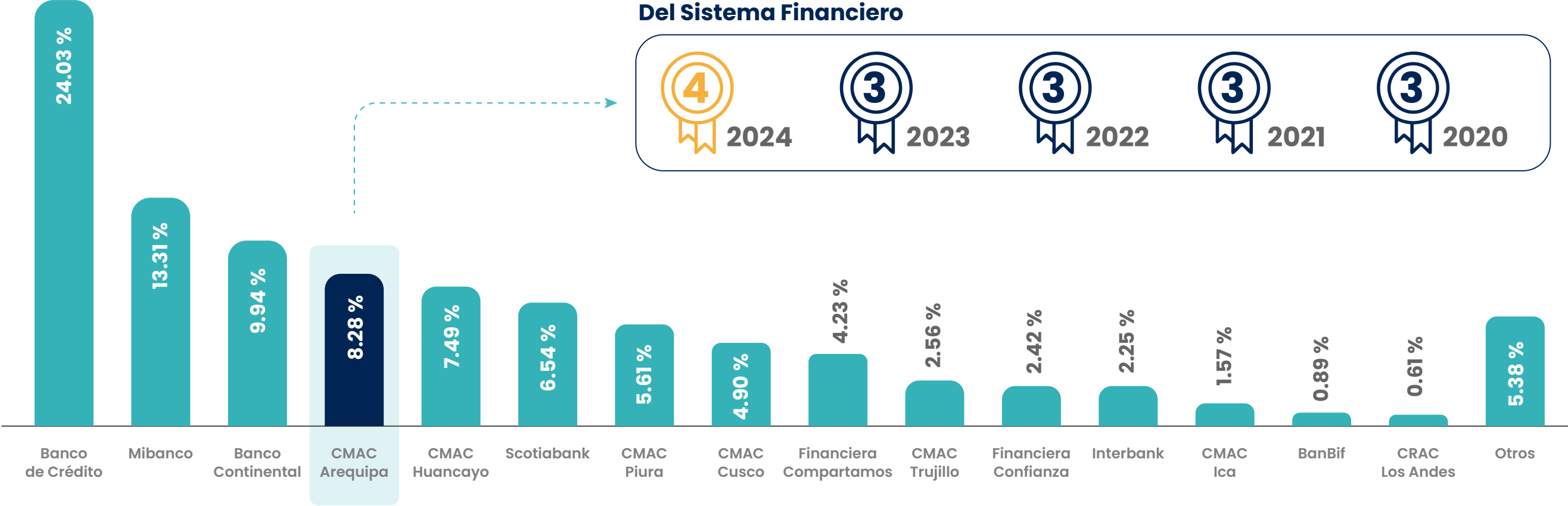
¹ Para efectos de esta presentación, se consideran IMF a las instituciones financieras que cuentan con más del 50 % de su cartera en créditos micro y pequeña empresa.



Ranking de colocaciones mype a diciembre 2024

Sistema
Financiero

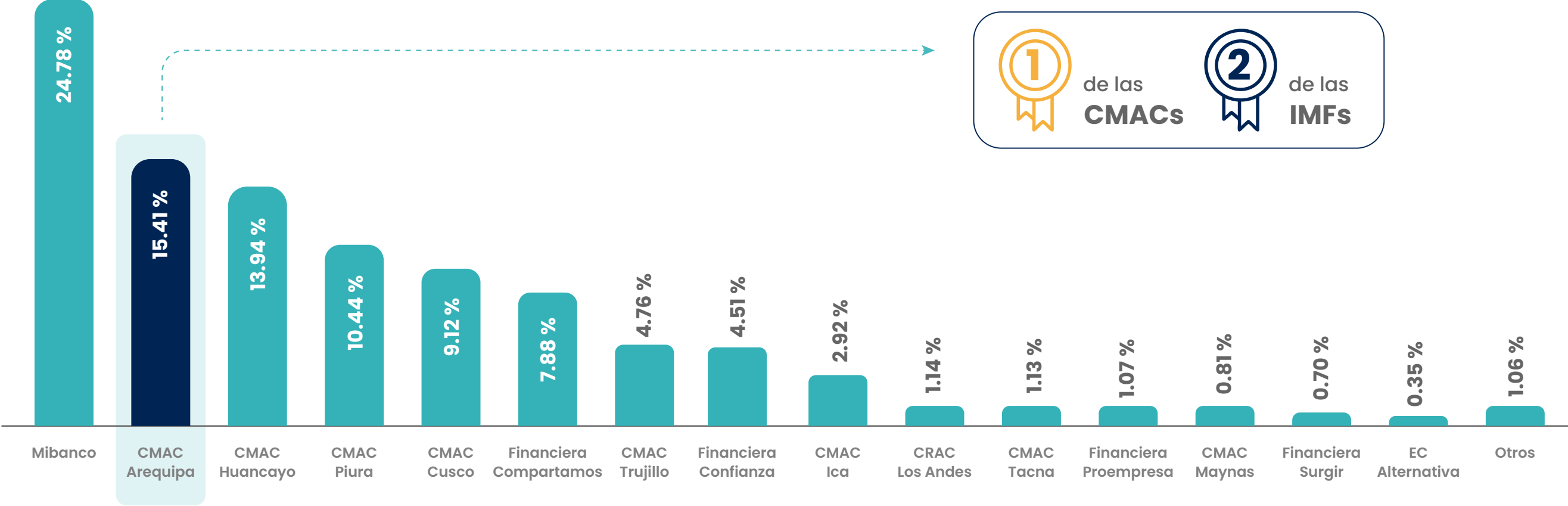
Colocaciones.
s/ **85,403 MM**



Fuente: BCRP.

Sistema
Microfinanciero

Colocaciones.
s/ **45,883 MM**



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

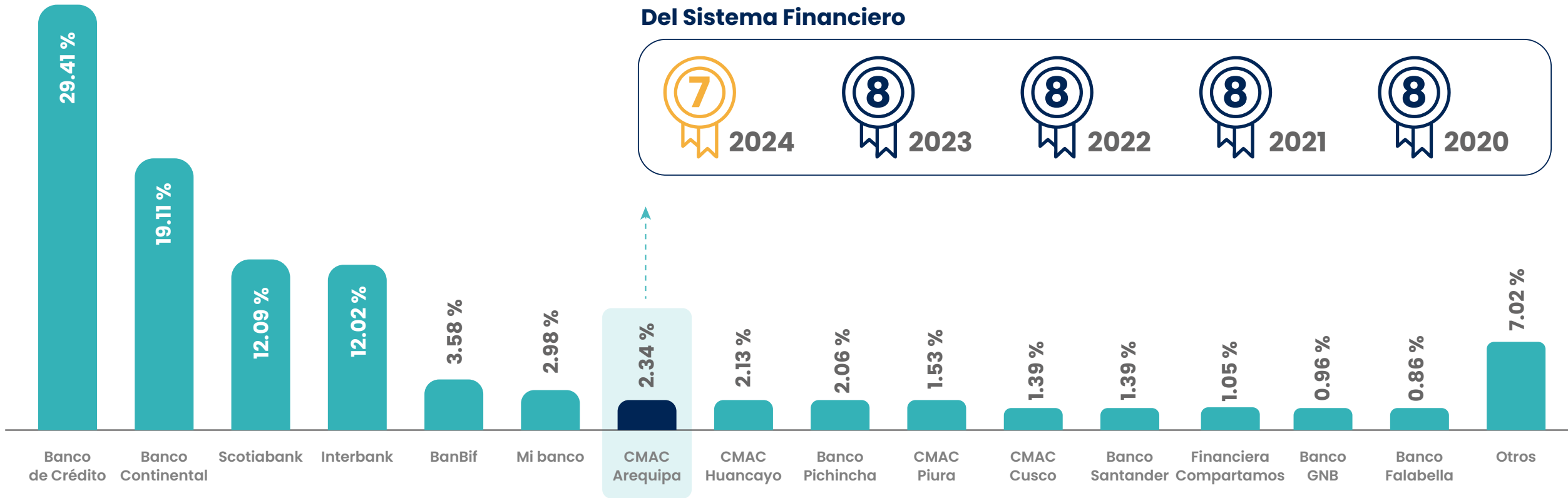
Fuente: BCRP.



Ranking de colocaciones totales a diciembre 2024

Sistema Financiero

Colocaciones.
s/ 406,530 MM

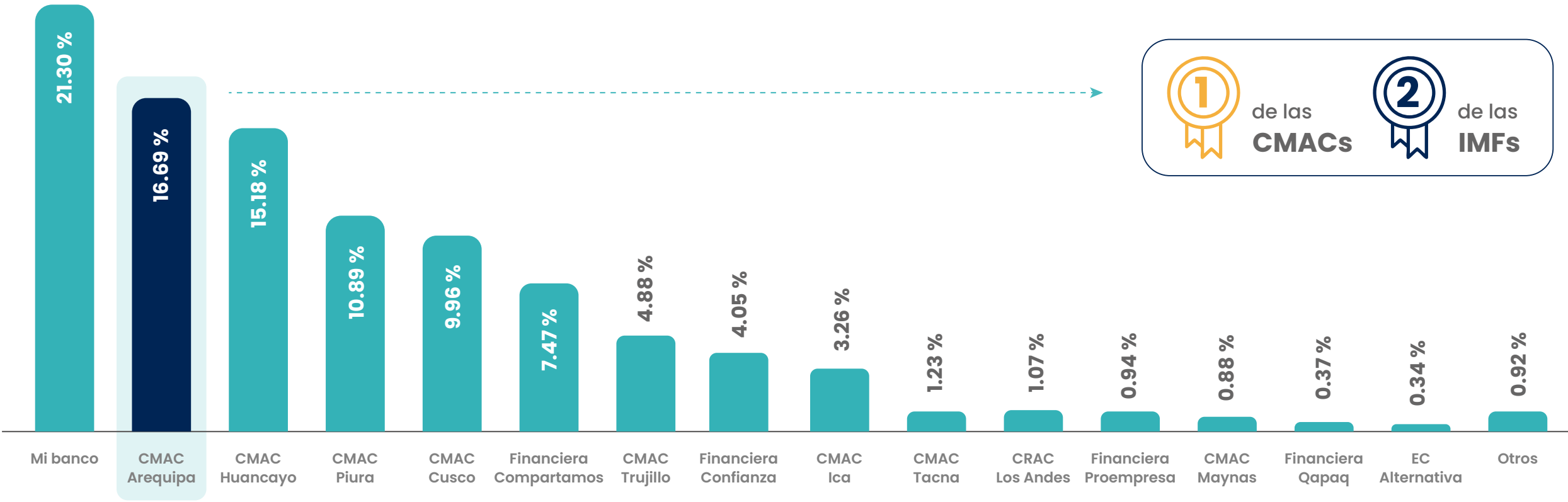


Fuente: BCRP.

Sistema Microfinanciero

Colocaciones.
s/ 56,952 MM

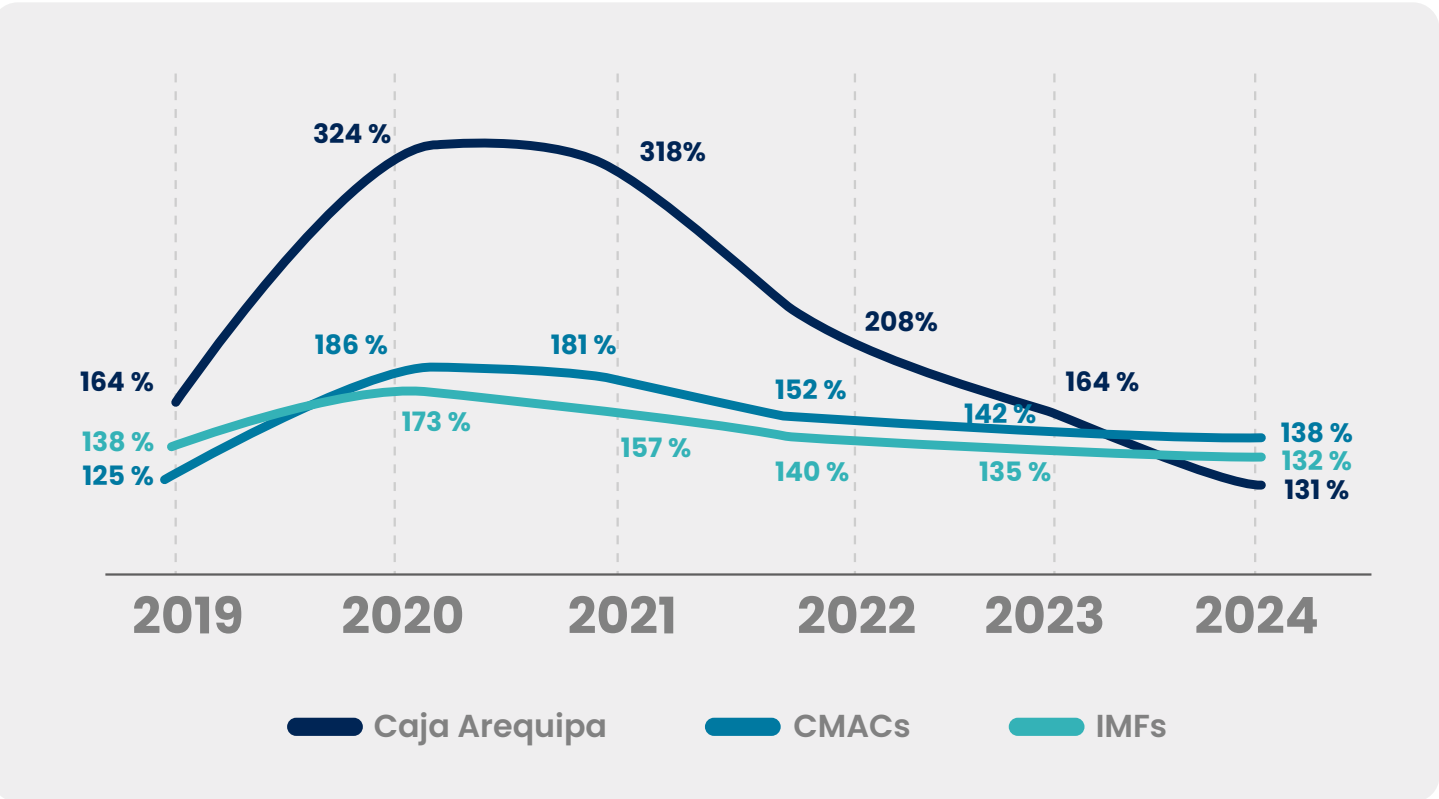
* Para efectos de esta presentación se consideran IMFs a las Instituciones Financieras que cuentan con más del 50% de su cartera en créditos Micro y Pequeña Empresa.



Fuente: BCRP.

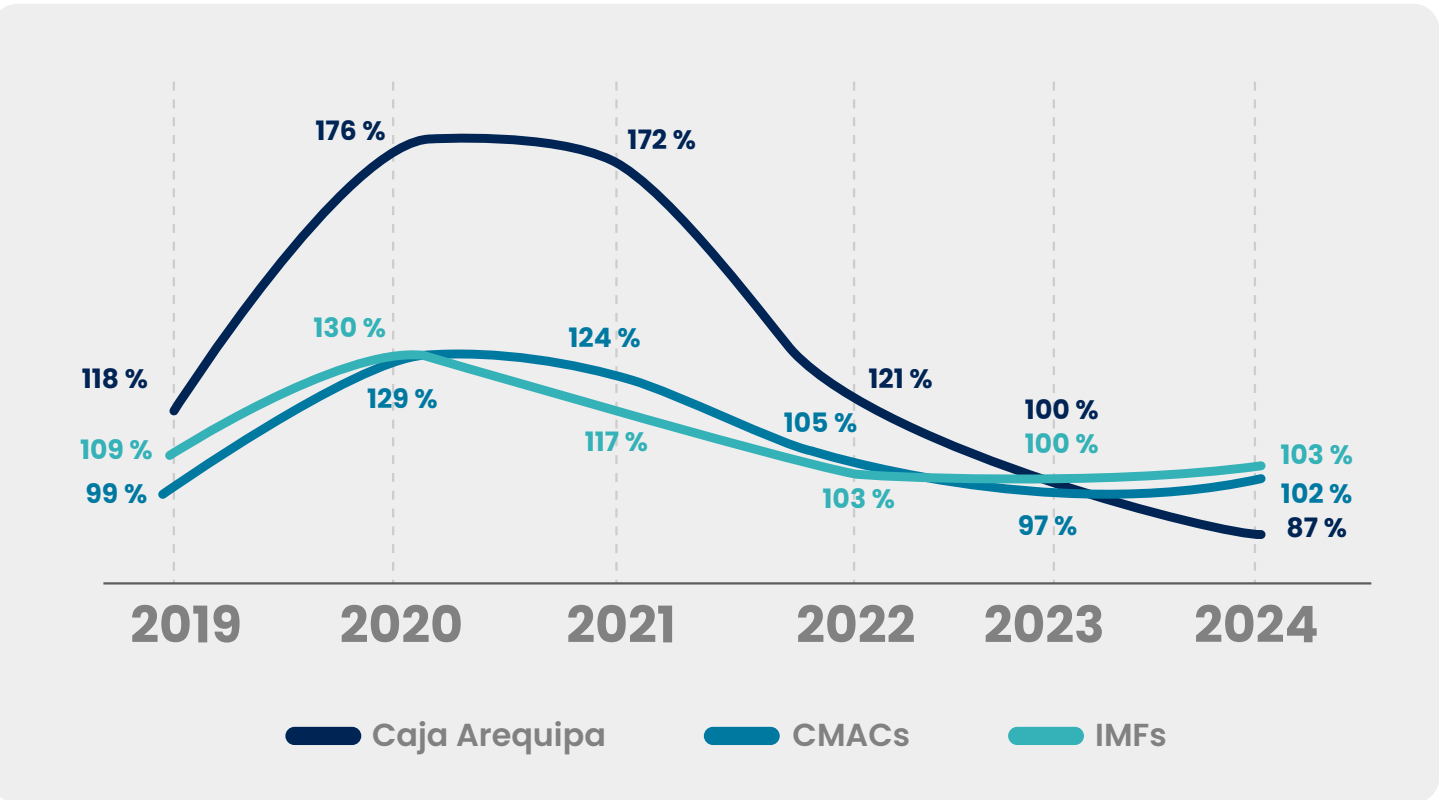
Cobertura de provisiones

Provisiones / cartera atrasada



Fuente: SBS.

Provisiones / cartera alto riesgo



Fuente: SBS.

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

Cobertura cartera atrasada= (stock provisiones / cartera atrasada).



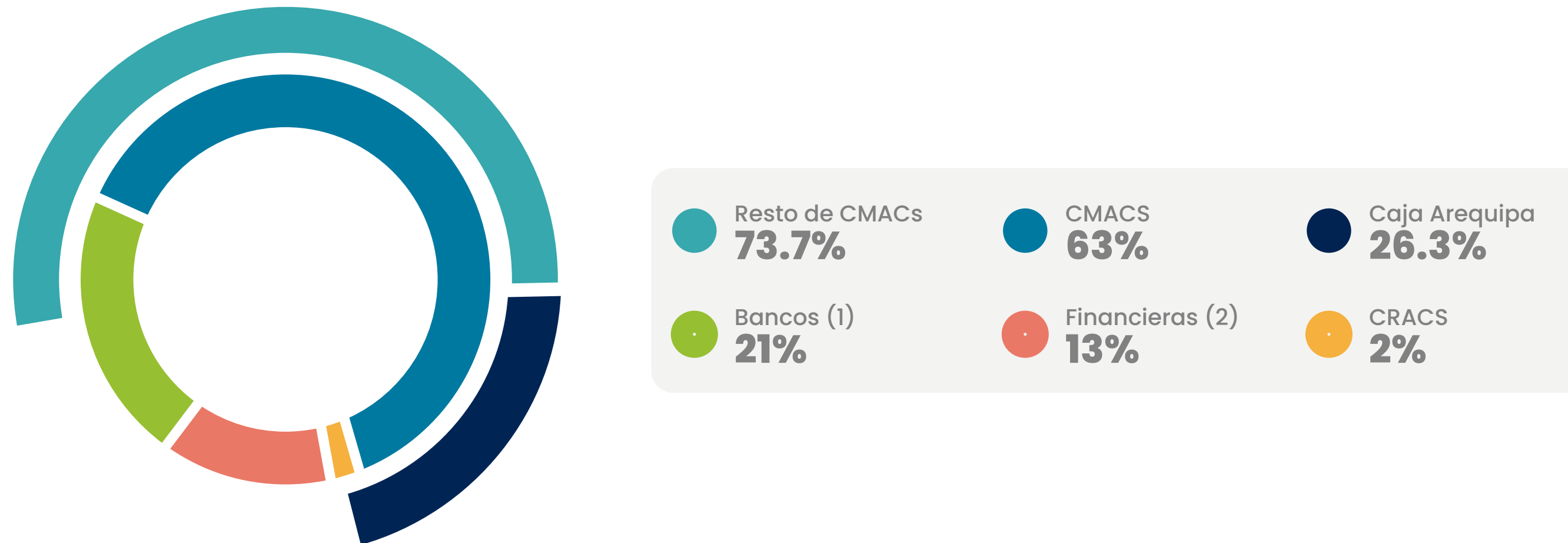
Las coberturas de provisiones sobre cartera atrasada y provisiones sobre cartera en alto riesgo de Caja Arequipa en el 2024 se encuentran por debajo de las cajas municipales e IMF.

Las IMF han reducido sus provisiones debido al deterioro de cartera, dado por la ruptura de la cadena de pagos, por el impacto de conflictos sociales en el Sur y Norte.

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.

Caja Arequipa en el sector microfinanciero

Participación por colocaciones



Caja Arequipa representa el 26.3 % de las colocaciones de las cajas municipales y el 16.7 % de las IMF.

Participación por depósitos



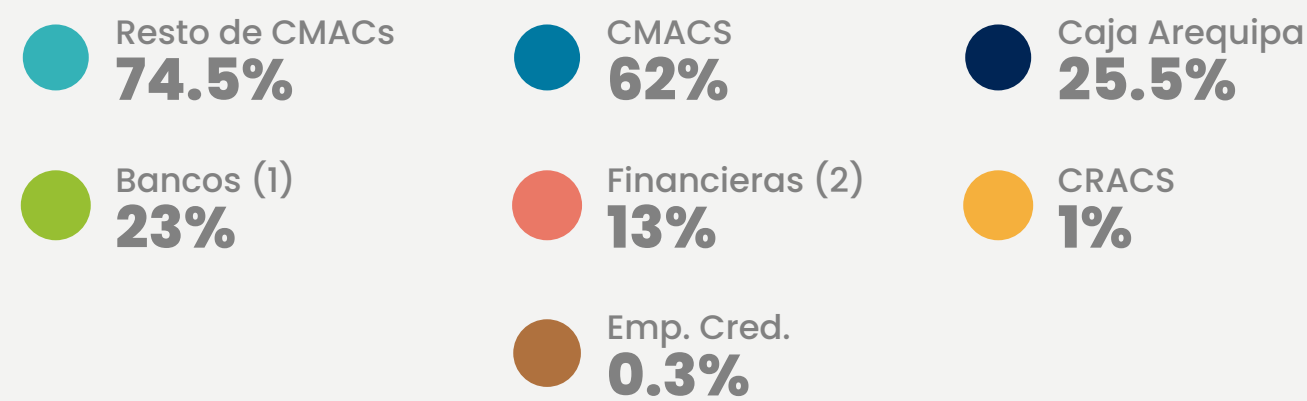
Caja Arequipa representan 25.2 % de los depósitos de las cajas municipales y el 16.5 % de las IMF.

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

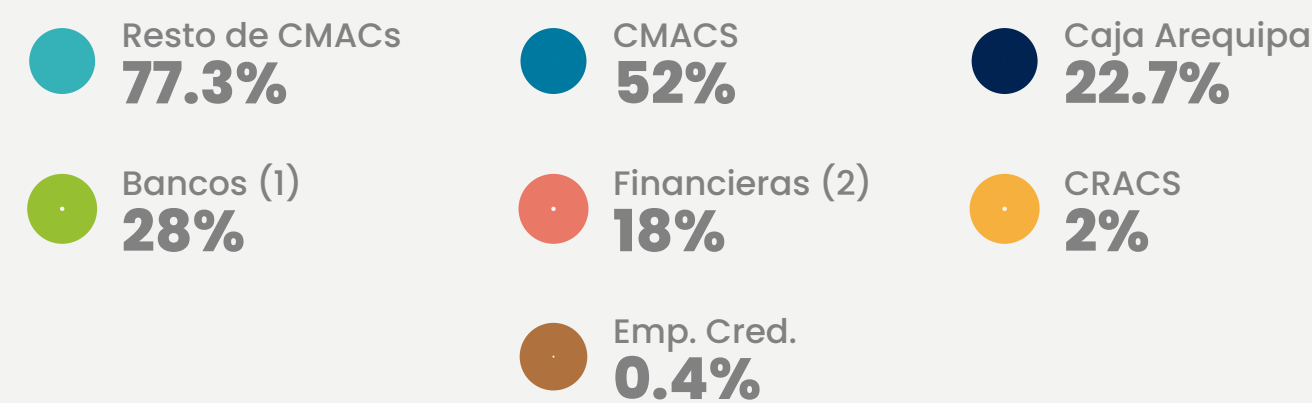
(2) Financieras especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa.



Participación por activos



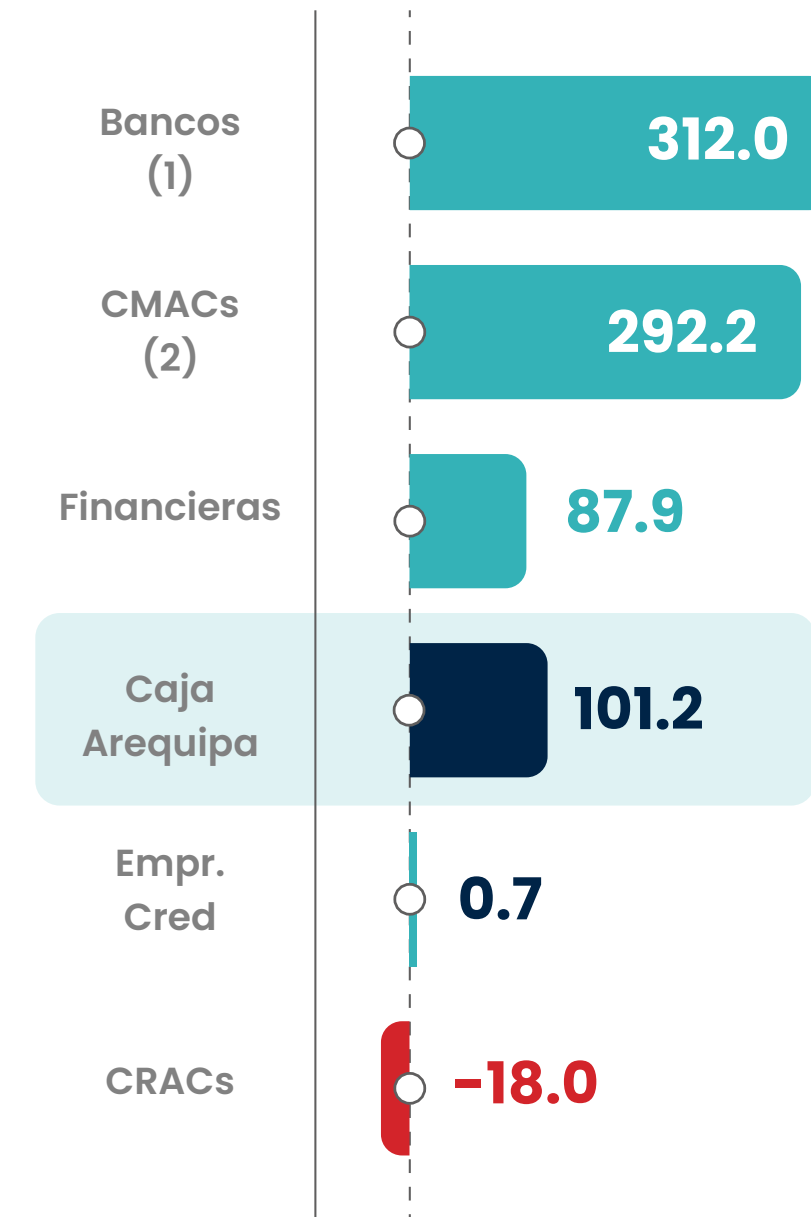
Participación por patrimonio



Caja Arequipa representa el 22.7 % del patrimonio cajas municipales y el 12 % del patrimonio de las IMFs.

Caja Arequipa en el sector microfinanciero

Utilidad Neta (\$/ MM)



Fuente: SBS.

Las utilidades de Caja Arequipa representan el 26 % de las utilidades del resto de CMACs.

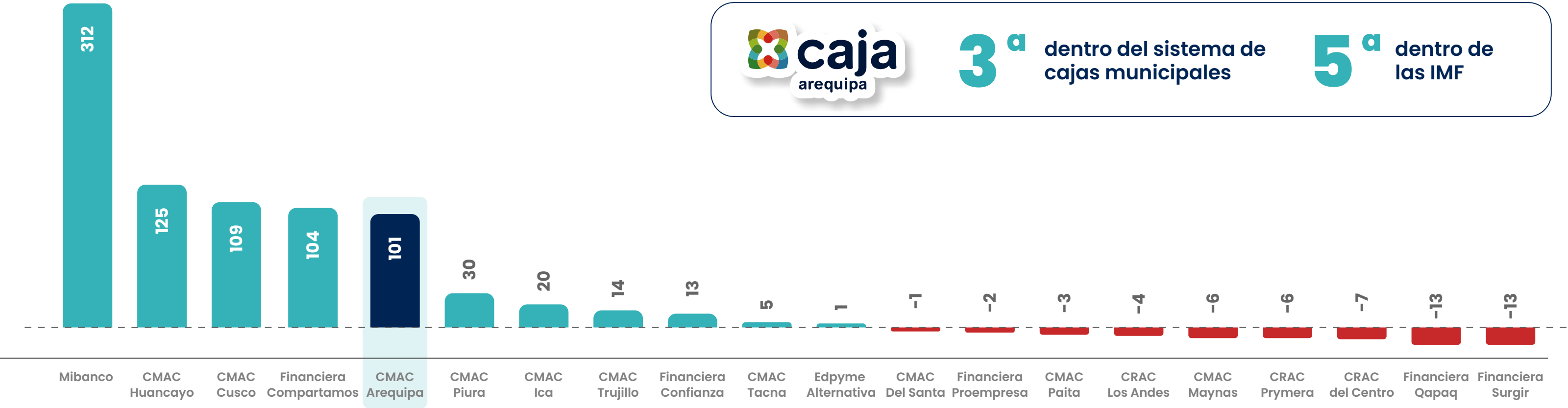
(1) Considera al único banco especializado en microfinanzas.

(2) No incluye a Caja Arequipa.

(3) Empresas especializadas en microfinanzas con más del 50 % de cartera micro y pequeña empresa.

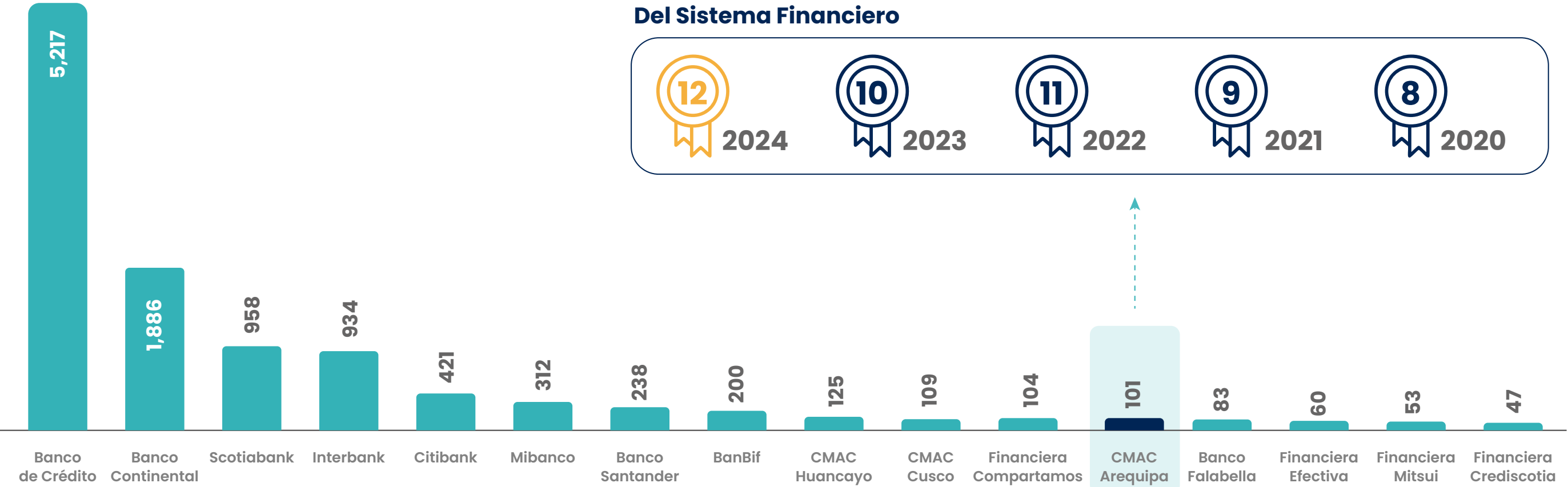


Ranking según Utilidad Neta (S/ MM)



Ranking de Utilidad Neta

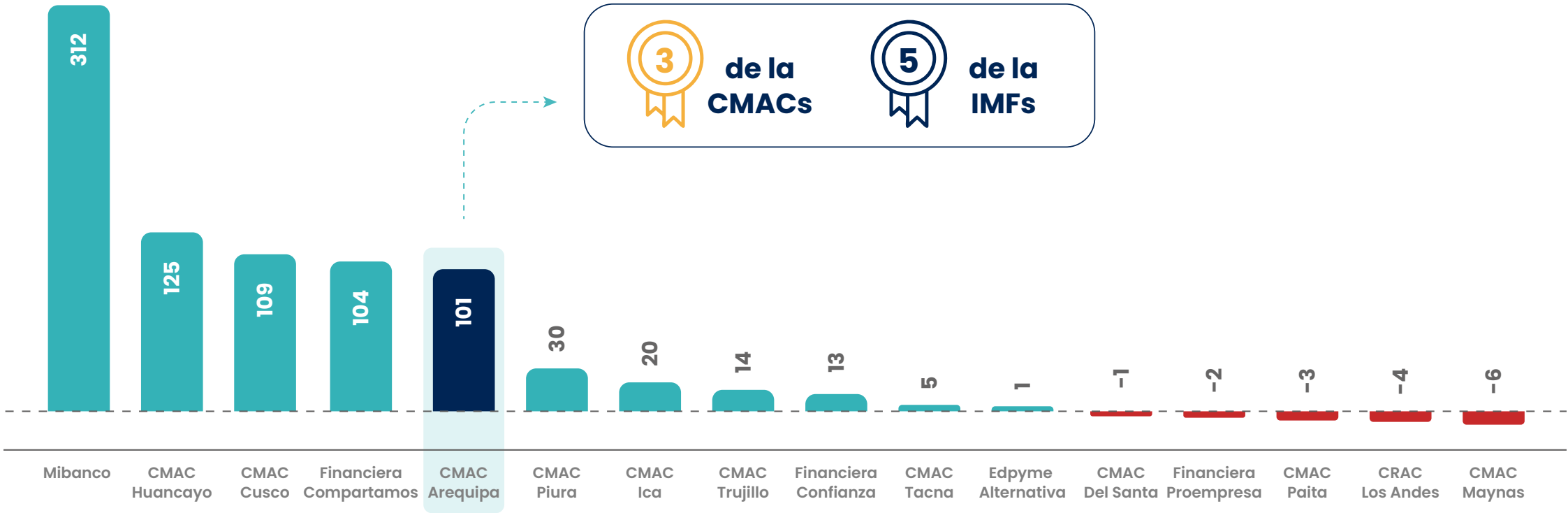
Sistema Financiero (S/MM)



Fuente: BCRP.



Sistema de Microfinanciero (S/MM)



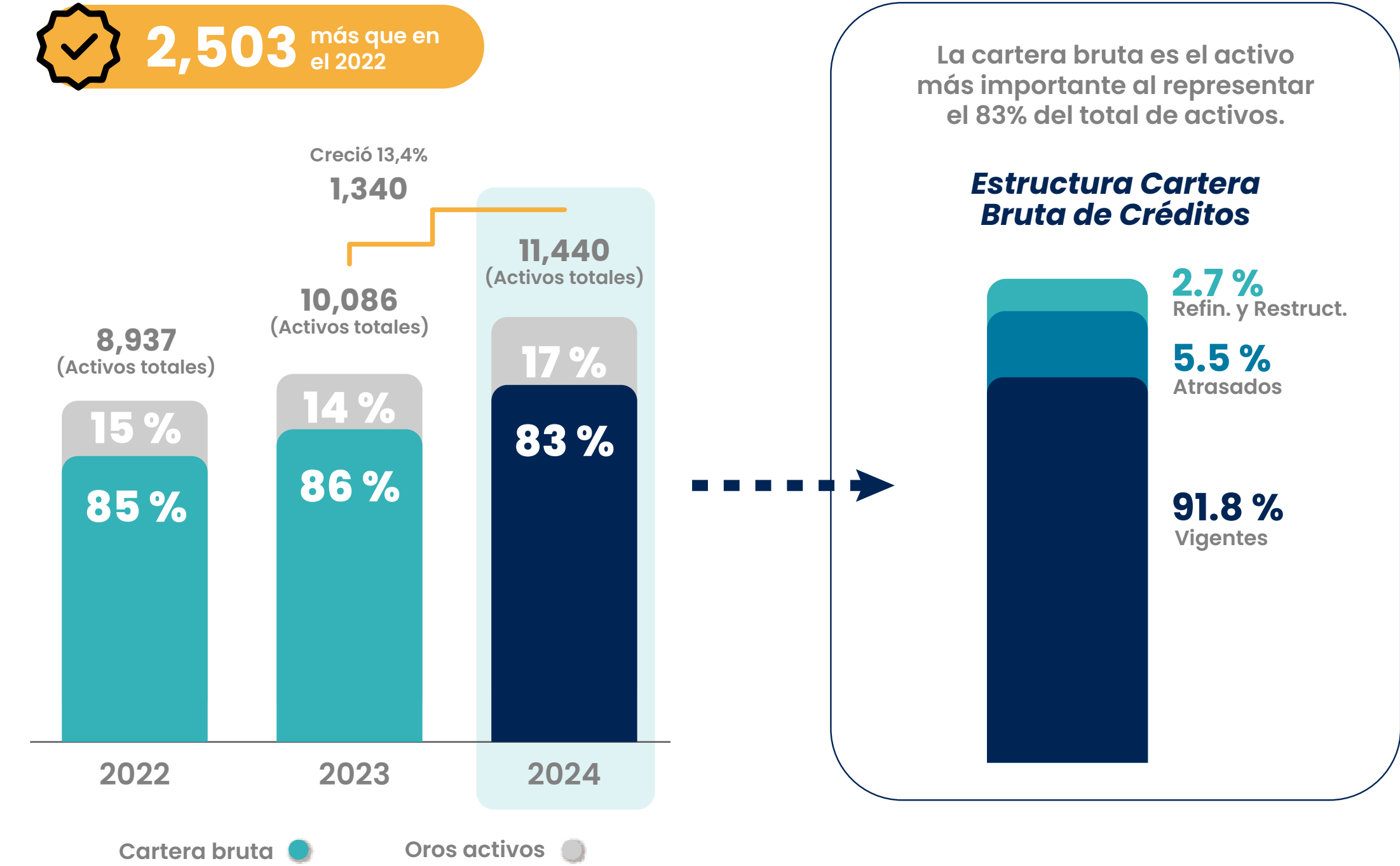
Fuente: BCRP.

* Para efectos de esta presentación, se consideran IMFs a las instituciones financieras que cuentan con más del 50 % de su cartera en créditos micro y pequeña empresa.

Gestión de activos

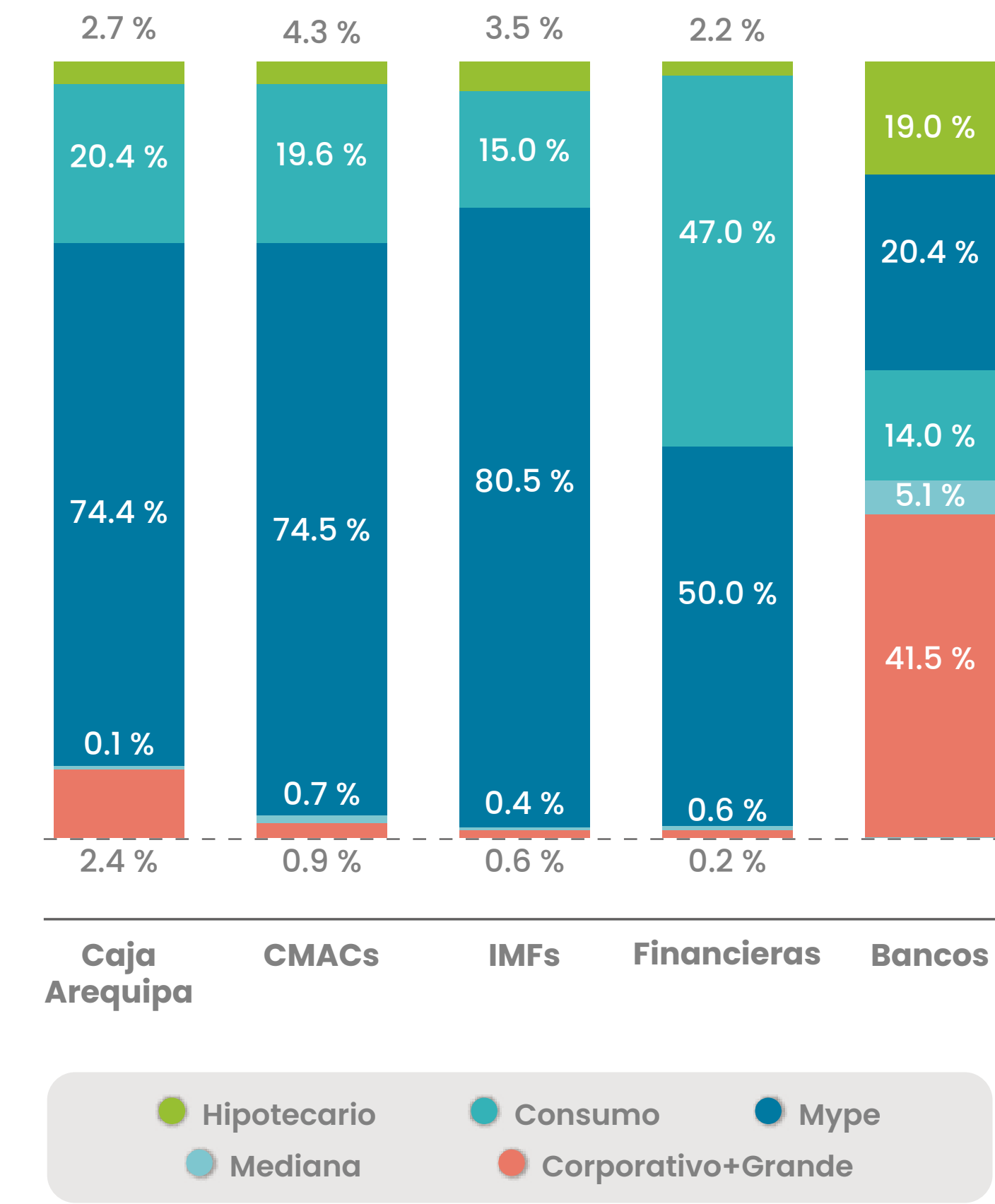
Nuestros activos totales se incrementaron en 13.4 % respecto a 2023, alcanzando S/11,440 millones en diciembre del 2024. La cartera bruta de créditos, que representa el 83 % de estos activos, muestra una composición sólida con un 91.8 % de créditos vigentes, un 5.5 % atrasados y un 2.7 % refinanciados 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.

Activos Totales (S/ MM)



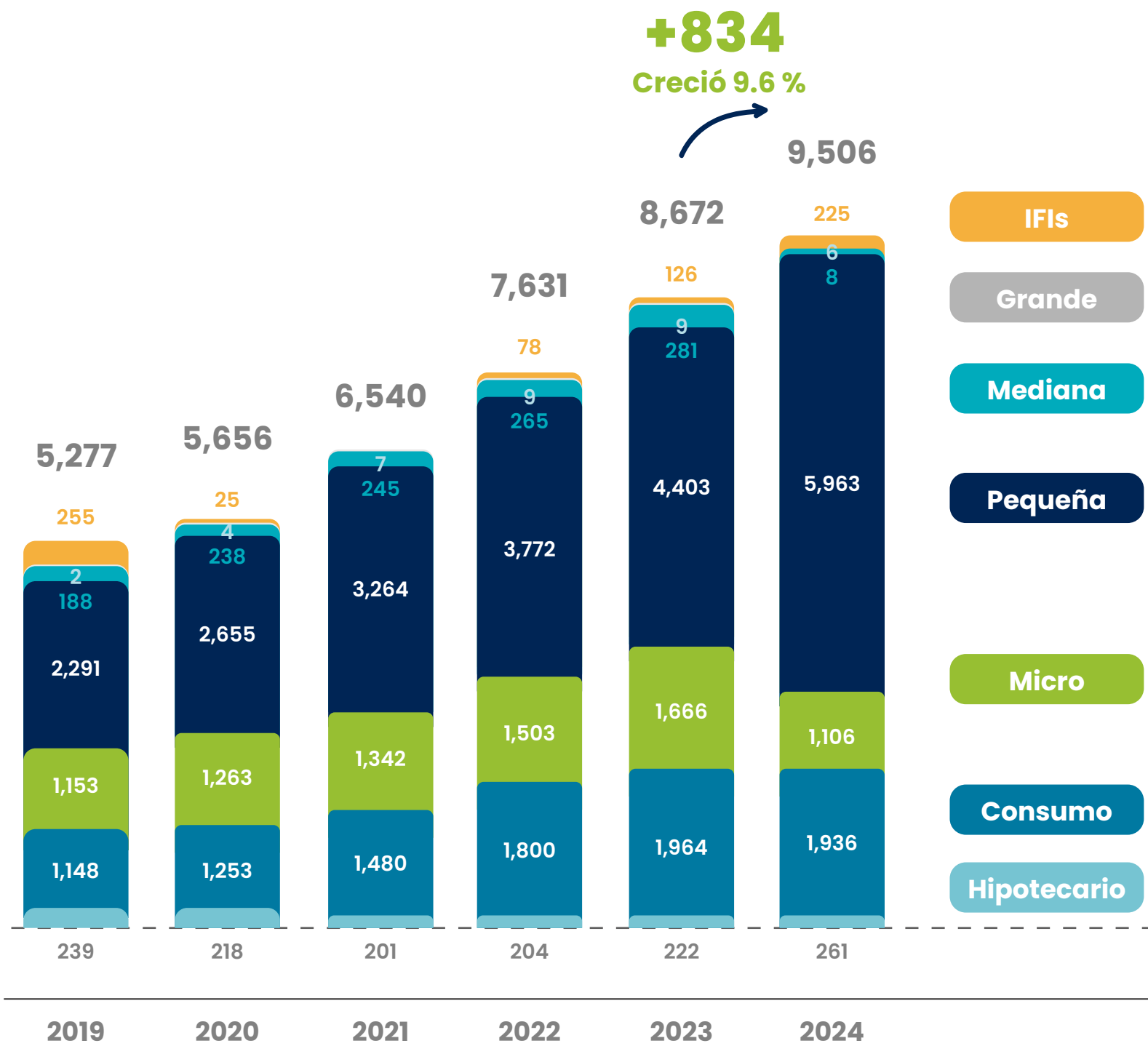


Estructura de cartera de colocaciones



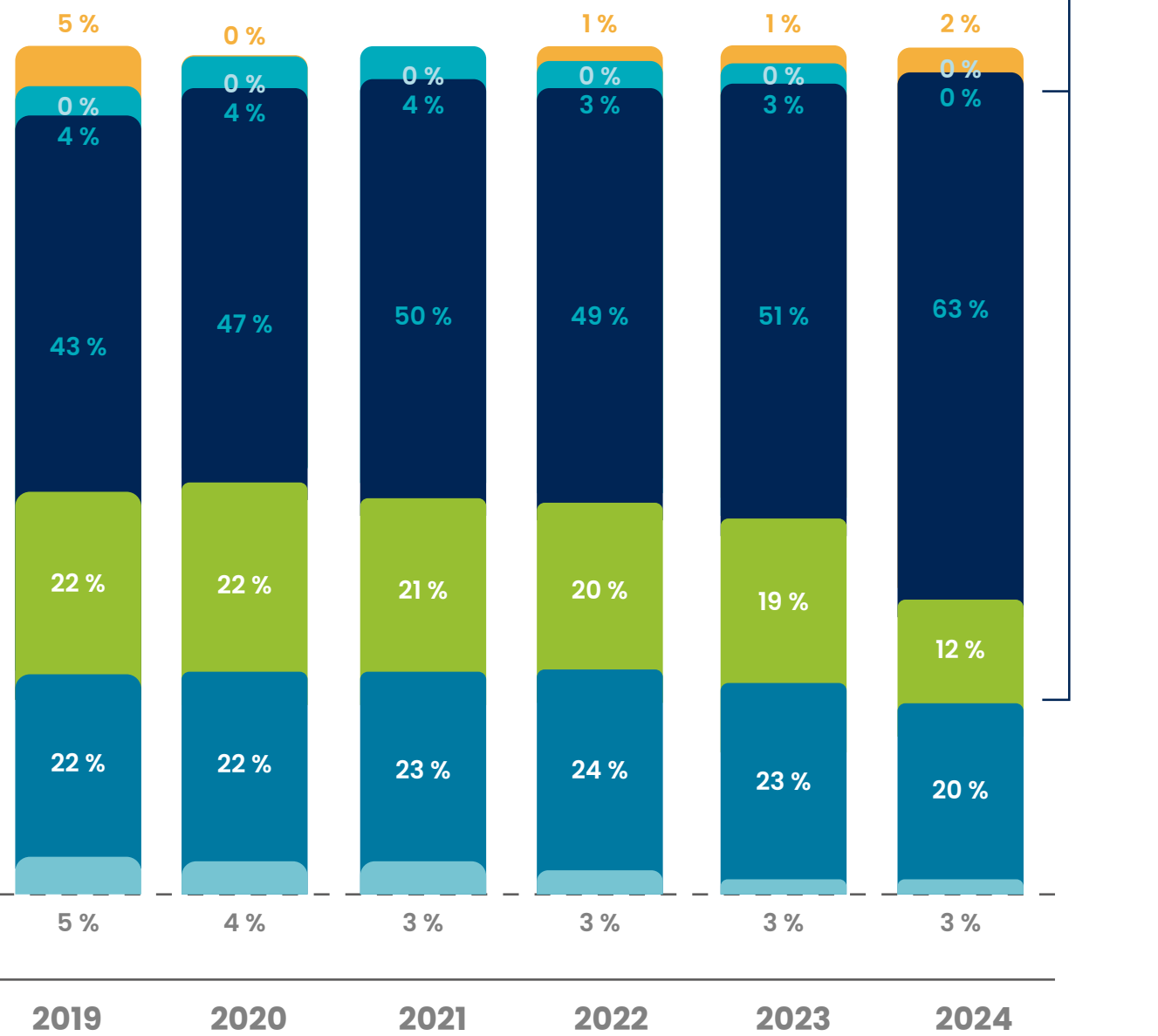
El 74.4 % de la cartera de colocaciones corresponde a micro y pequeña empresa, el segmento CORE estratégico del negocio y alineado con la misión de inclusión financiera.

Cartera por tipo (\$/ MM)



La mayor participación de la cartera se mantiene en el CORE objetivo y con un crecimiento constante desde el 2019. La participación de pequeña empresa en el saldo de la cartera mype es del 63 %.

Estructura de cartera (Part 0%)

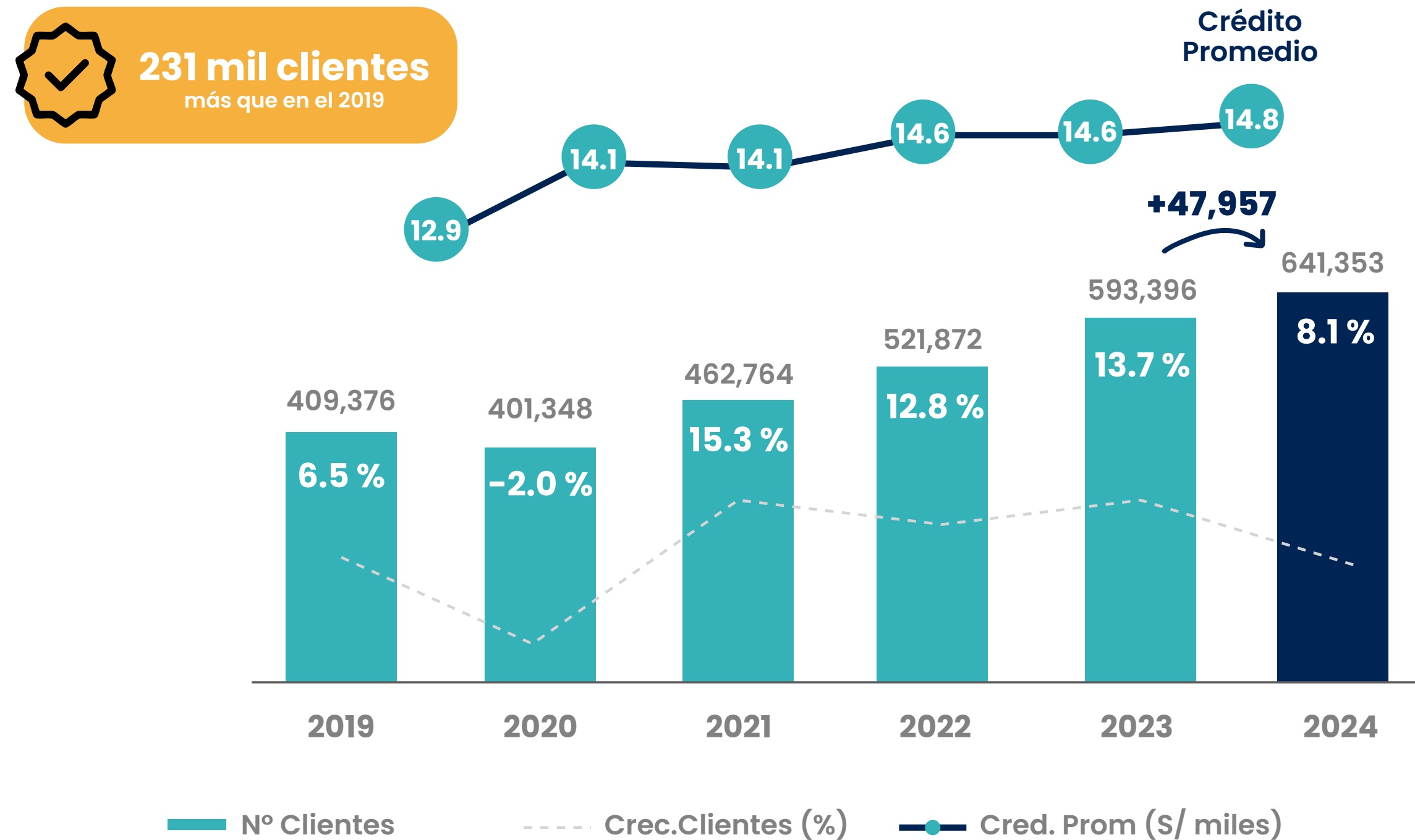




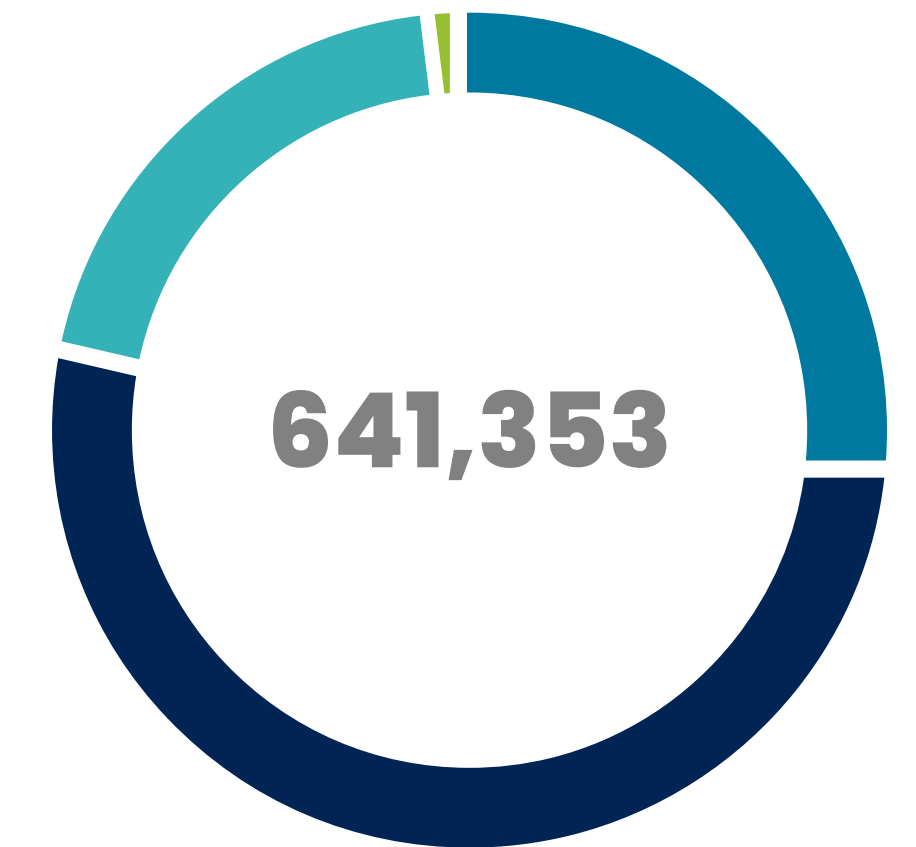
Gestión de la cartera de clientes

En 2024, el número de clientes de la cartera creció un 8.1 % respecto al año anterior, alcanzando 641,353 clientes, con un crédito promedio de S/14,800. La mayoría de estos clientes son microempresas (50.7 %) y pequeñas empresas (27.04 %), que en conjunto representan el 77.8 % 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



Participación por tipo de clientes

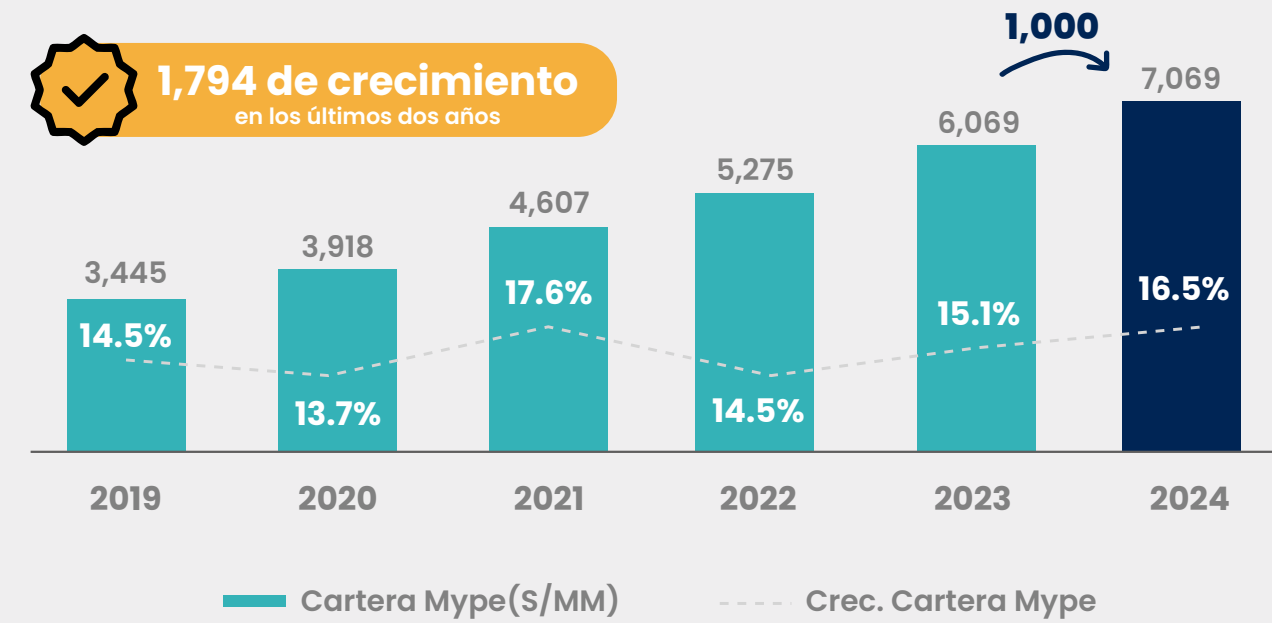


La cartera se concentra principalmente en clientes de micro y pequeña empresa, que en conjunto representan el

77.8 % del total.



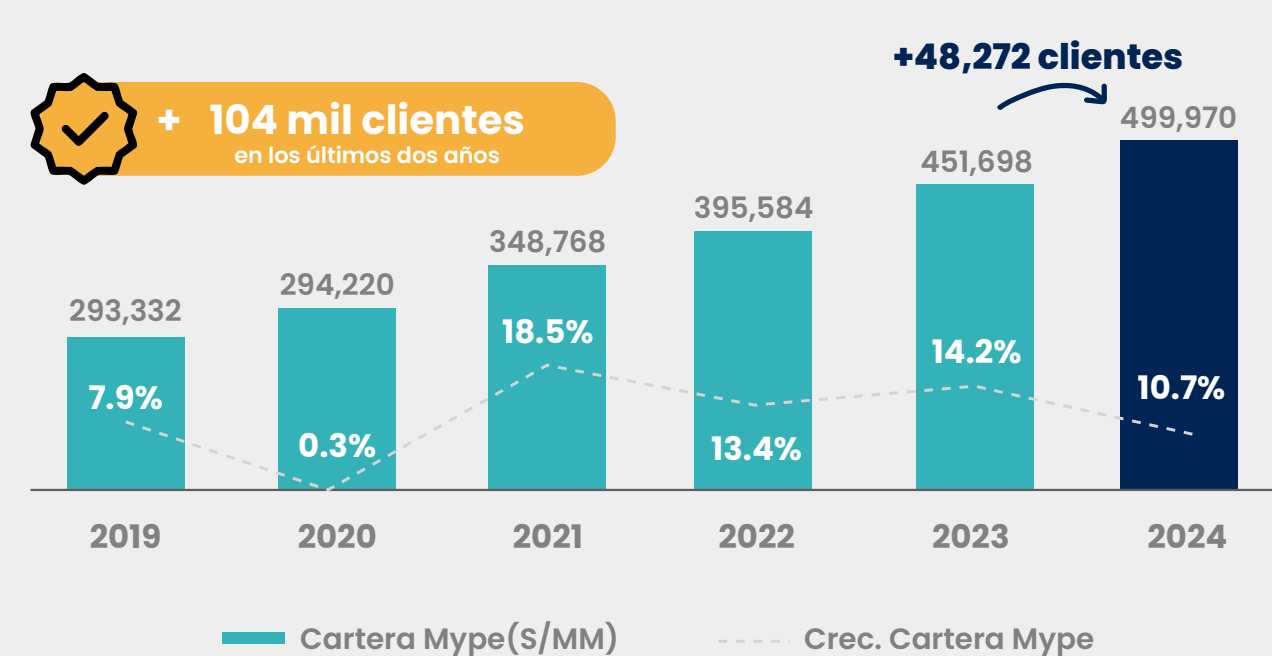
Evolución de la Cartera Mype (S/MM)



Créditos Micro y
Pequeña empresa
**crecieron
16.5%**
en relación al año
2023

La cartera mype creció S/1,000 millones, explicando el 9.6 % del crecimiento total de la cartera de créditos.

Evolución de Clientes Mype (S/MM)



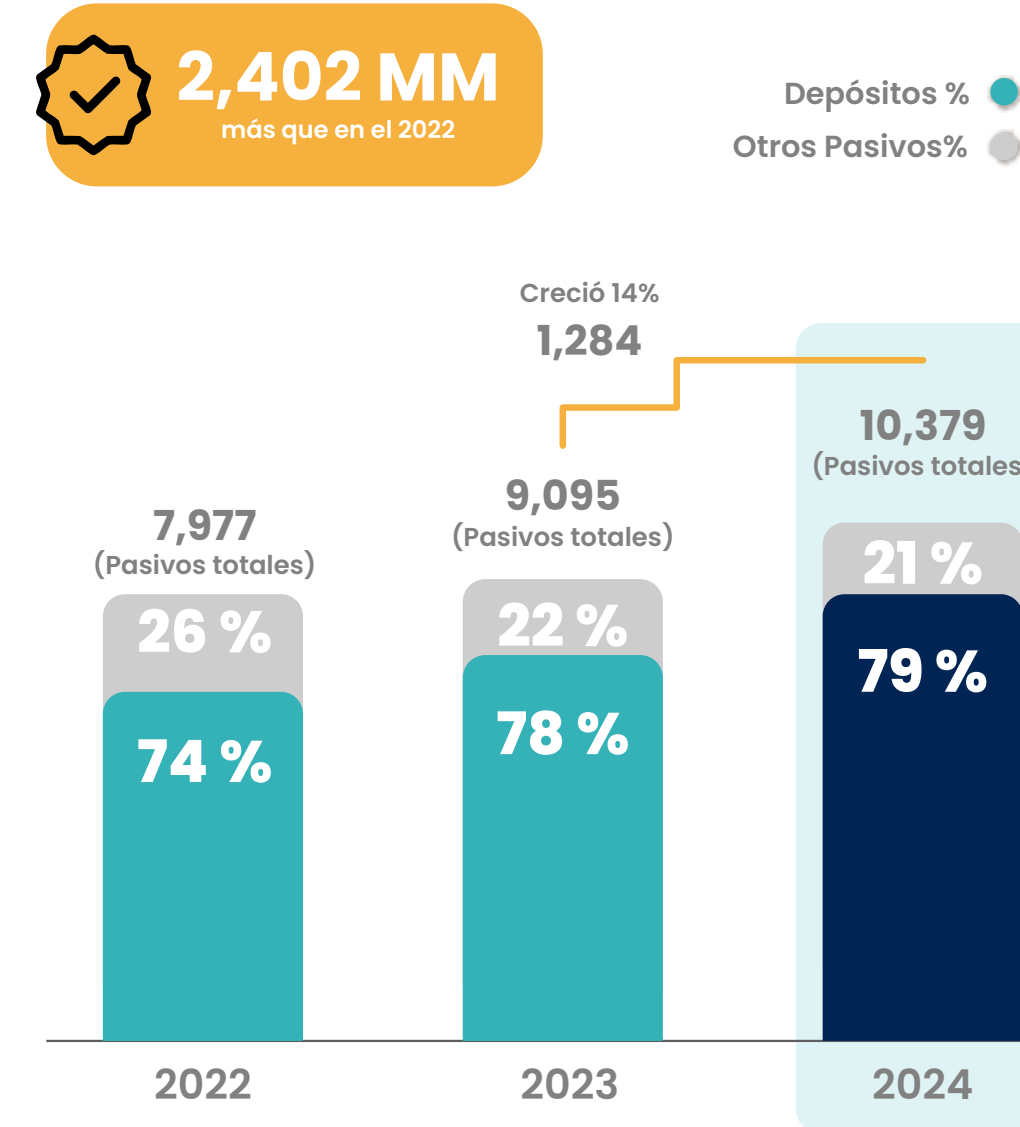
Créditos Micro y
Pequeña empresa
**crecieron
10.7%**
en relación al año
2022

El Stock de Clientes Mype creció en 48 mil clientes durante 2024, respecto al año anterior.

Gestión de pasivos

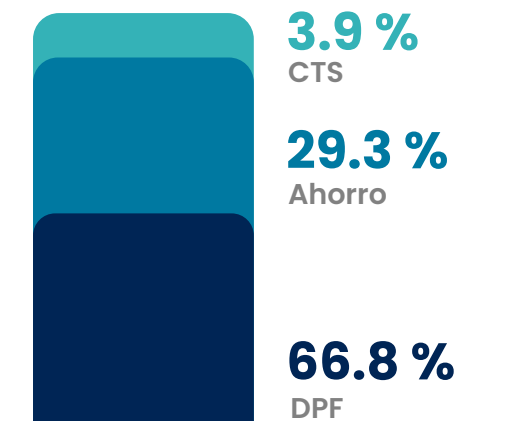
En 2024, los pasivos totales crecieron un 14 % respecto al año anterior, alcanzando S/10,379 MM, lo que representa un aumento de S/2,402 MM desde 2022. Los depósitos constituyen el 79 % de los pasivos totales, consolidándose como el componente más importante. La estructura de los depósitos está compuesta por un 66.8 % en depósitos a plazo fijo (DPF), un 29.3 % en cuentas de ahorro y un 3.9 % 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.

Pasivos Totales (S/ MM)



Los depósitos son
los pasivos más
importantes para
Caja Arequipa,
pues representan
el 79% del total.

Estructura Depósitos

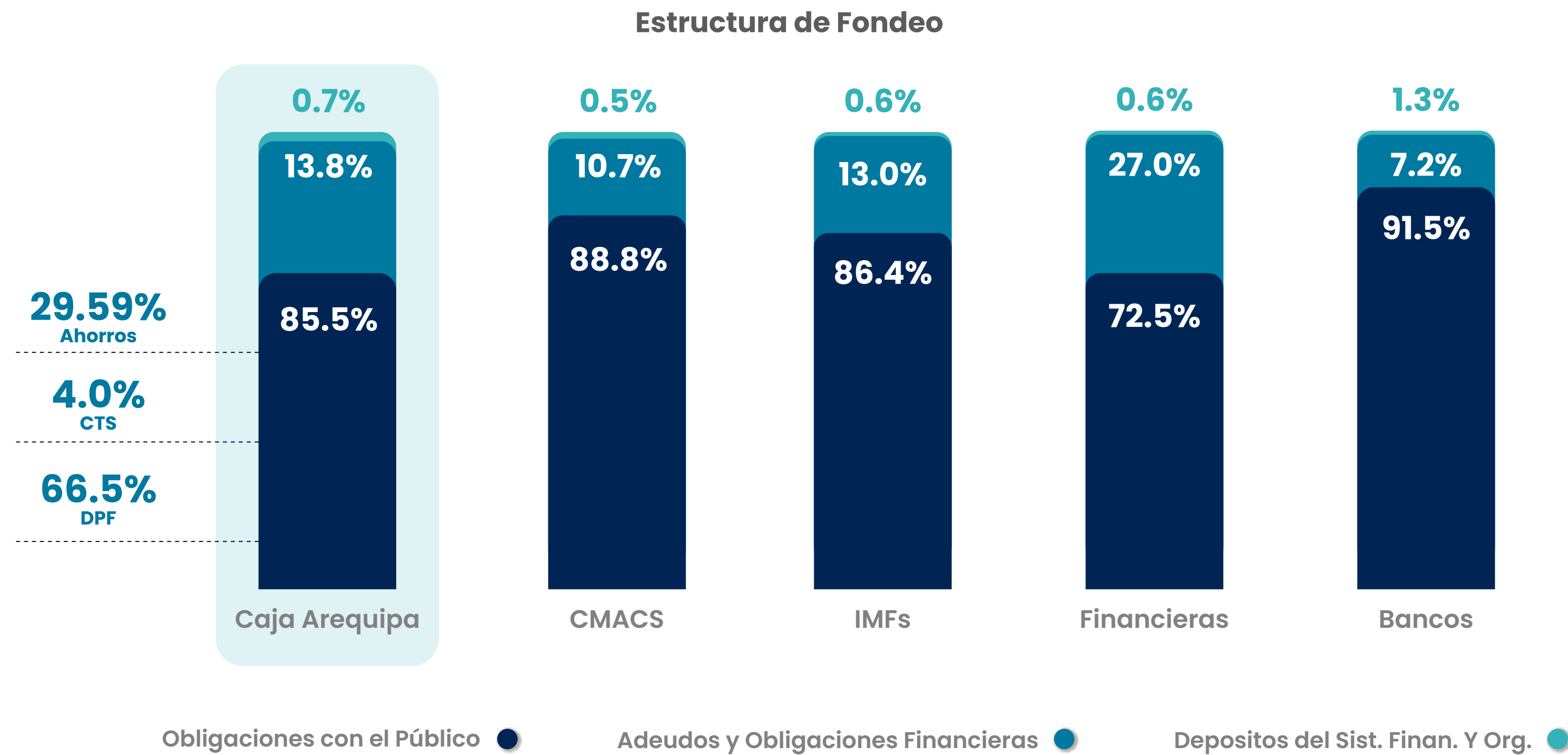


Depósitos = obligaciones con el público + depósitos del sist. financ y org – otras restricciones.
Otros pasivos = adeudos + cuentas por pagar + otros pasivos.



Estructura de fondeo

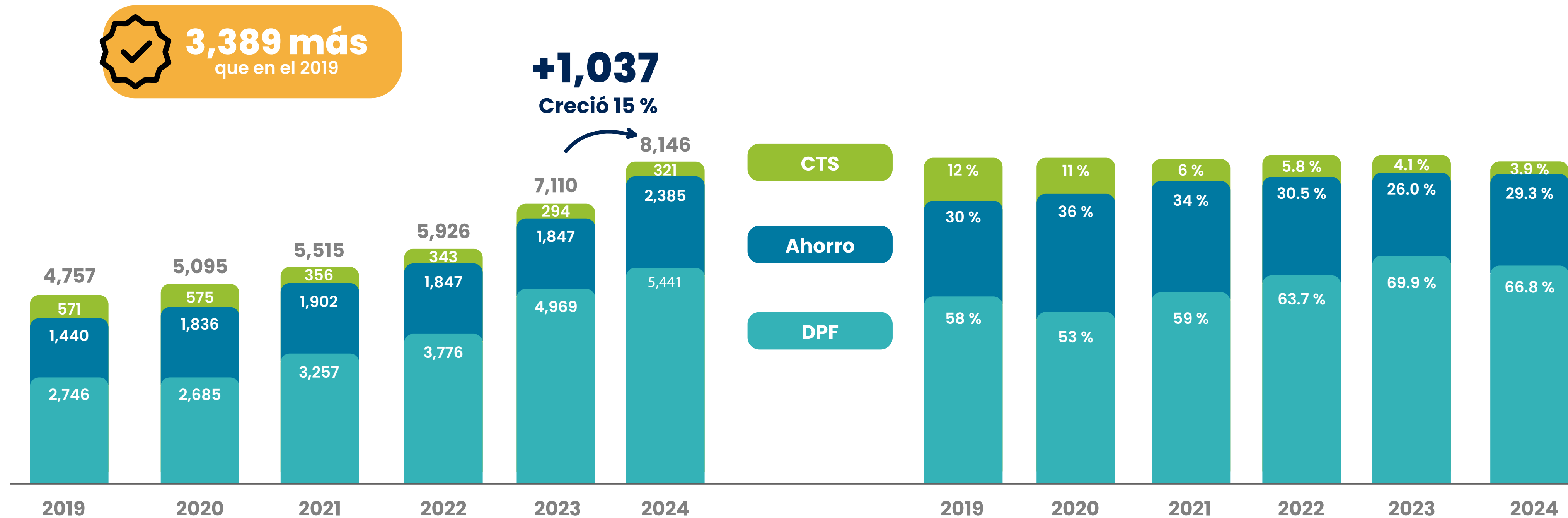
El 85.5 % del fondeo de Caja Arequipa corresponde a obligaciones con el público, similar a las IMFs. Esto refleja una estructura de fondeo estable, diversificada y atomizada, que busca el equilibrio mediante una gestión financiera eficiente. Asimismo, la mayoría de los depósitos son a plazo fijo, lo que indica una fuente de financiamiento confiable a mediano plazo.





Depósitos

En 2024, los depósitos totales alcanzaron 8,146 millones de soles, un aumento del 15 % respecto a 2023 y 3,389 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 66.8 % del total en 2024, seguidos por ahorros con 29.3 % y CTS con 3.9 %. 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.

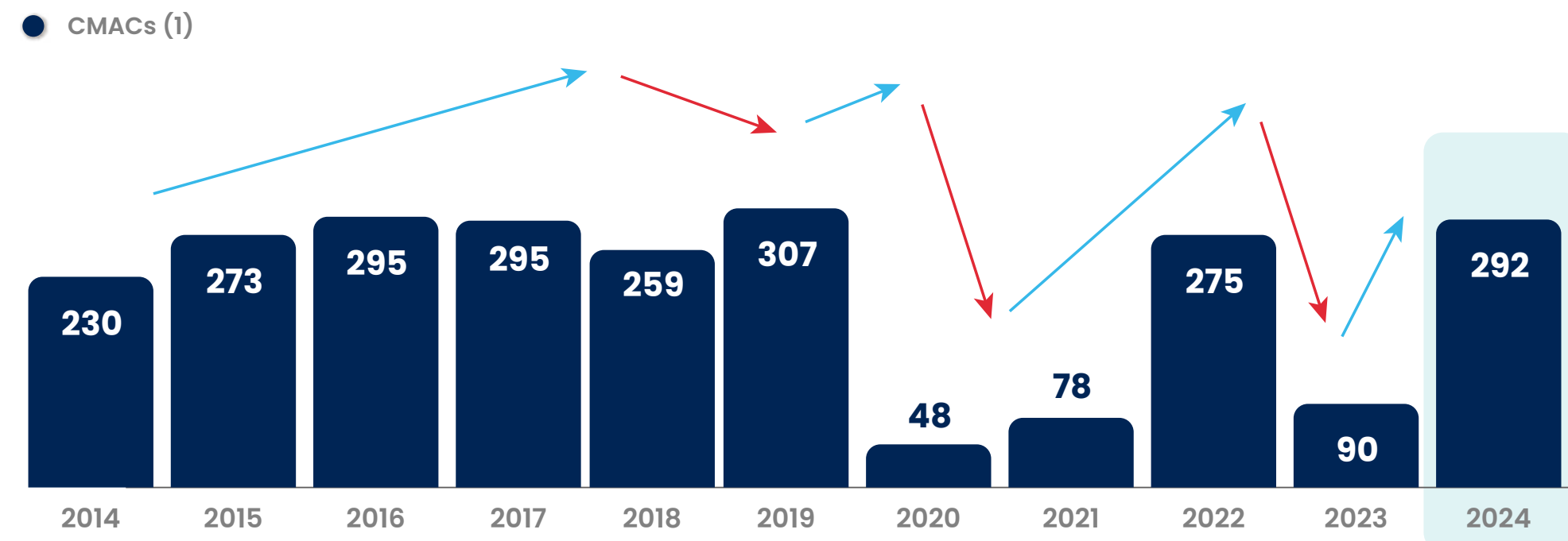




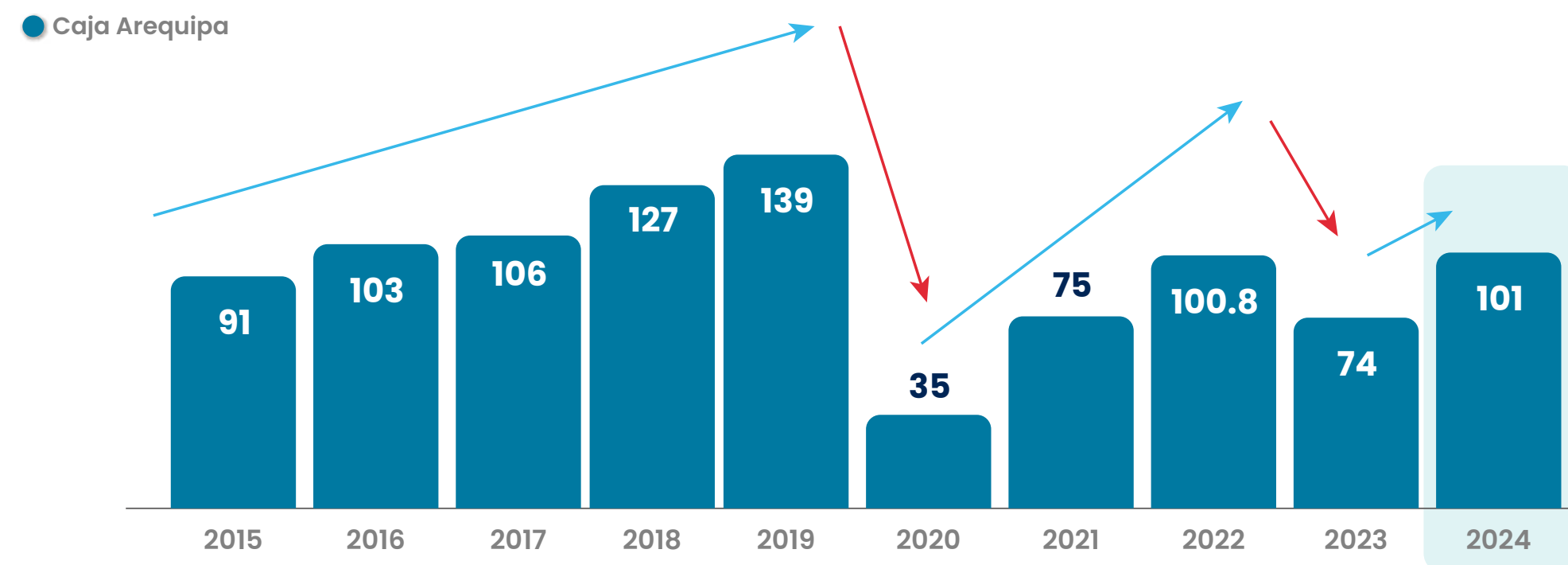
Utilidad

La utilidad neta alcanzó los S/101 millones, representando el 25 % en comparación con el resto de las CMACs, experimentando un aumento atribuible a factores sociopolíticos y monetarios. La entidad mantiene su superioridad frente al resto del sistema de CMACs.

Evolución de la utilidad neta CMACs (S/ MM)



Evolución de la utilidad neta Caja Arequipa (S/ MM)



(1) Considera las CMACs sin Caja Arequipa.





8.2.3 Métricas de actividad

Tala 1: Número y valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personal y (b) pequeña empresa (SASB: FN-CB-000.A)

SEGMENTO	2022		2023		2024	
	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)
a. Personal						
Cuenta corriente	-	-	-	-	-	-
Cuenta de ahorro	1,130,947	5,317,546,735.41	1,172,042	6,372,665,575.83	1,286,597	7,284,138,154.54
b. Pequeña empresa						
Cuenta corriente	-	-	-	-	-	-
Cuenta de ahorro	494,928	666,601,066.69	615,427	795,075,186.31	680,575	920,115,123.70

En la tabla 1 de pasivos, se consideró lo siguiente:

- Numero: número de productos pasivos (ahorro, CTS y DPF).
- Valor(S/): saldo en soles al cierre de año.

La definición de los segmentos para la tabla 1 fue la siguiente:

- a. Personal: clientes que cuentan con productos pasivos y no tienen créditos vigentes al cierre de año (solo tienen cuentas pasivas).
- b. Pequeña empresa: clientes que cuentan con productos pasivos y que tienen créditos vigentes al cierre de año.



Tabla 2: Número y valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas (SASB: FN-CB-000.B)

SEGMENTO	2022		2023		2024	
	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)	Número	Valor (S/)
a. Personales	188,088	2,031,510,389.66	188,240	1,908,251,155.69	193,216	1,908,826,657.37
b. Pequeñas empresas	564,049	5,985,460,580.78	636,324	6,952,651,277.15	690,684	8,019,201,285.49
c. Corporativas	811	186,602,791.06	938	303,585,040.61	874	442,295,259.89

Para la tabla 2 de créditos, se consideró:

- Numero: número de créditos desembolsados durante el año.
- Valor(S/): monto desembolsado en soles.

Asimismo, la definición de los segmentos para la tabla 2 fue la siguiente:

- a. Personales: consumo e hipotecario.
- b. Pequeñas empresas: microempresa y pequeñas empresas.
- c. Corporativas: medianas empresas, grandes empresas y corporativos.



8.2.4 Indicadores financieros

Rentabilidad

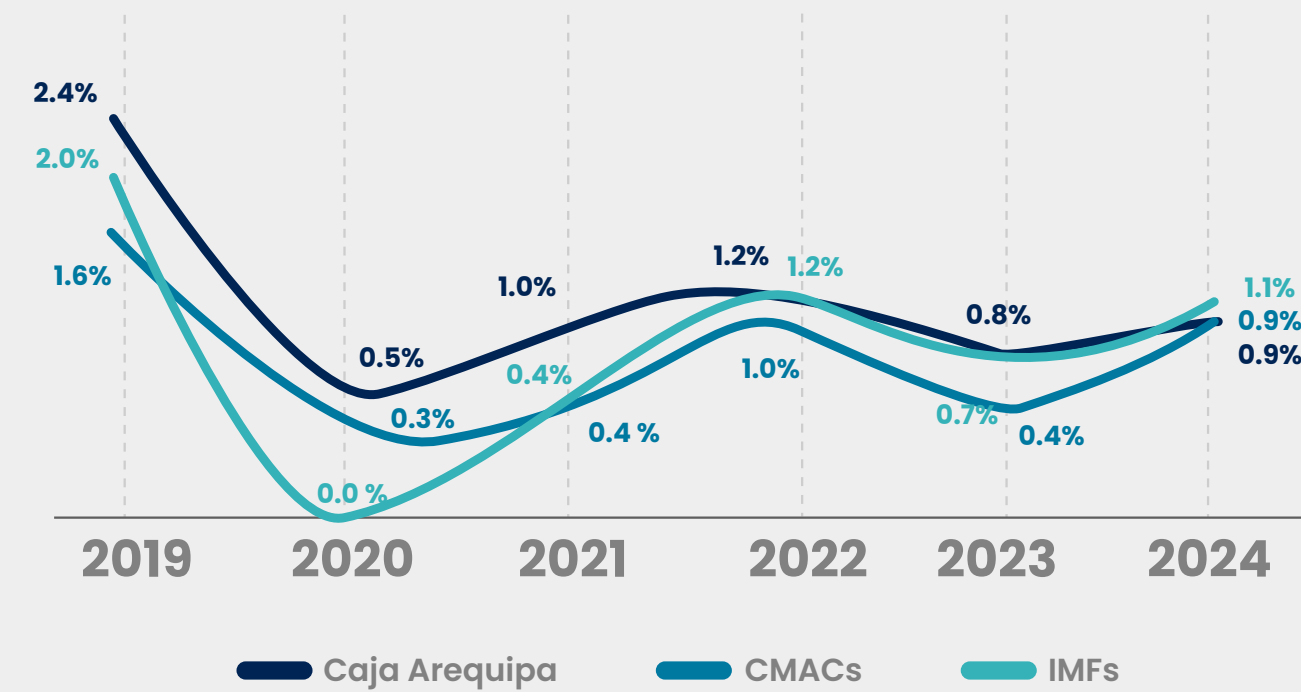
En 2024, Caja Arequipa mostró sólidos indicadores de rentabilidad, con un ROA (retorno sobre activos) de 0.9 %, superando el promedio de las CMACs y demostrando una gestión efectiva de sus activos. Además, nuestro ROE (retorno sobre patrimonio) fue de 10 %, ubicándose también por encima del promedio de IMF y CMACs. Estos resultados evidencian una notable recuperación en la rentabilidad, destacando la capacidad de Caja Arequipa para generar valor.

Eficiencia

En 2024, Caja Arequipa demostró una notable eficiencia operativa, con un ratio de gastos operativos sobre ingresos totales del 36.8 %, y un ratio de gastos operativos sobre cartera promedio del 7.3 %, ambos más bajos que los promedios de IMF y CMACs. 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.

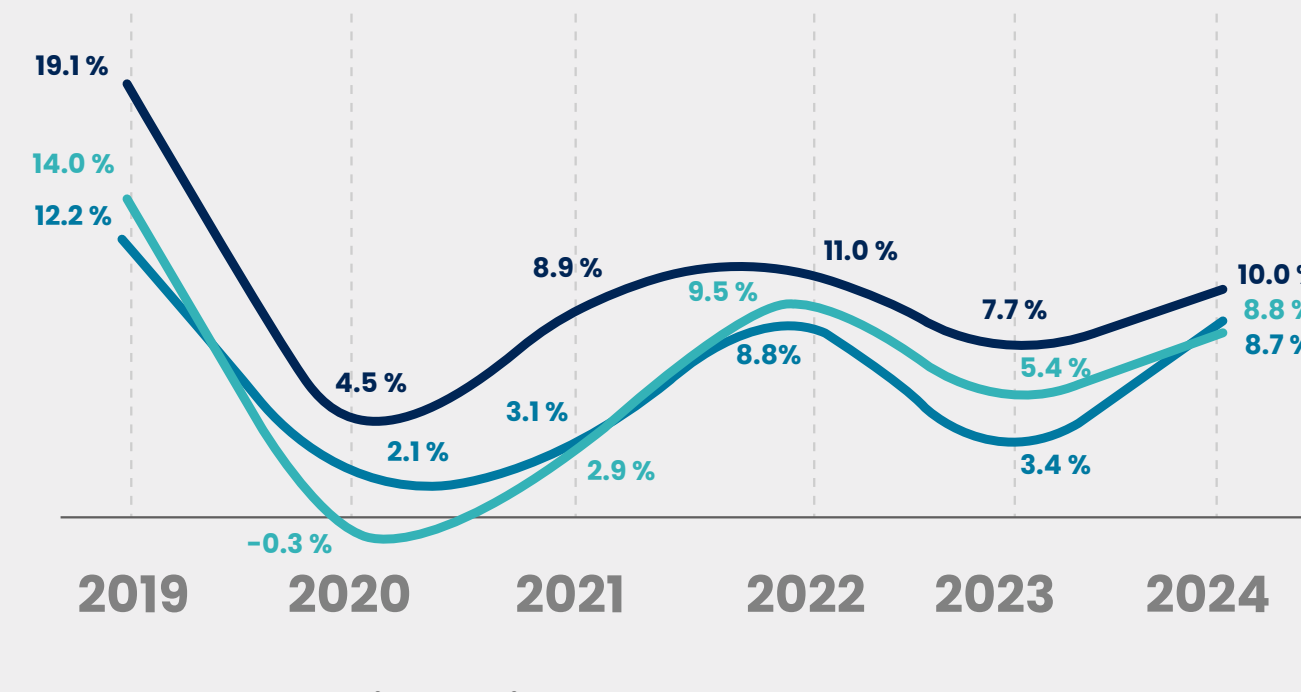
Gtos. operat. / ingresos totales¹

ROA

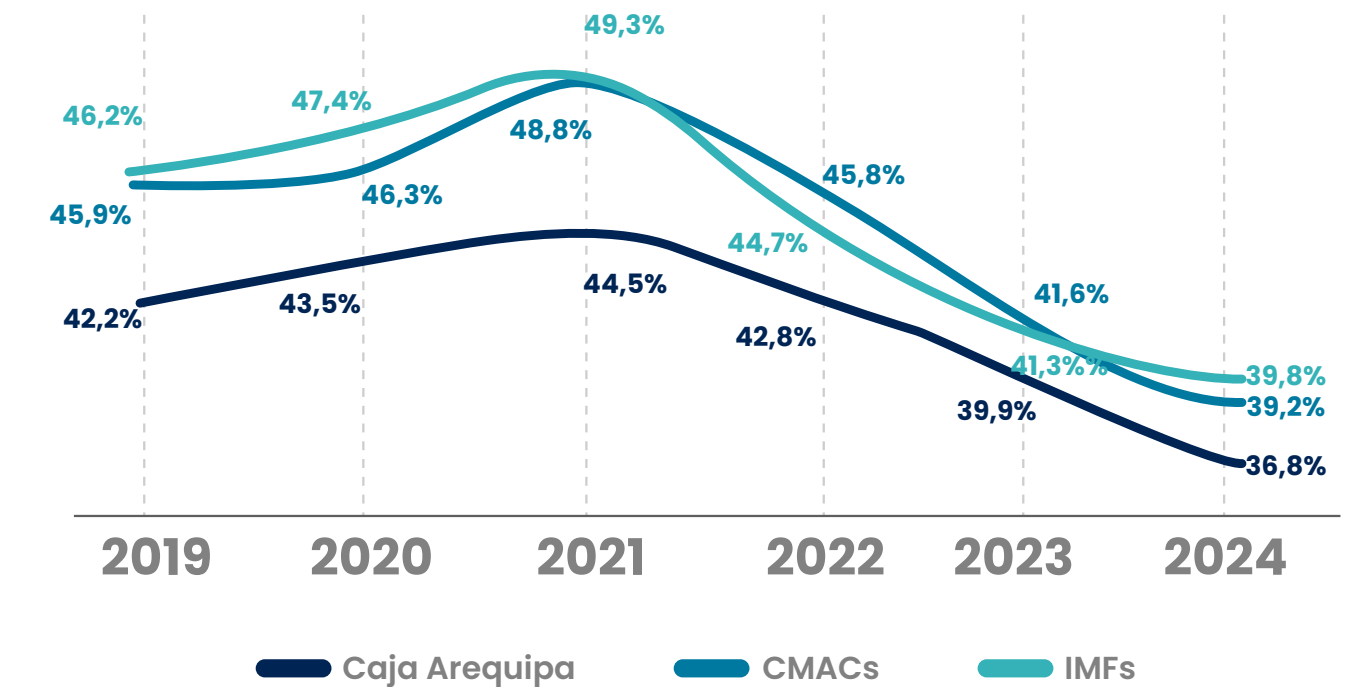


El ROA alcanzó el
+ 0.9%
ubicándose igual a las CMACs,
demostrando que Caja Arequipa
despliega sus activos rentables.

ROE



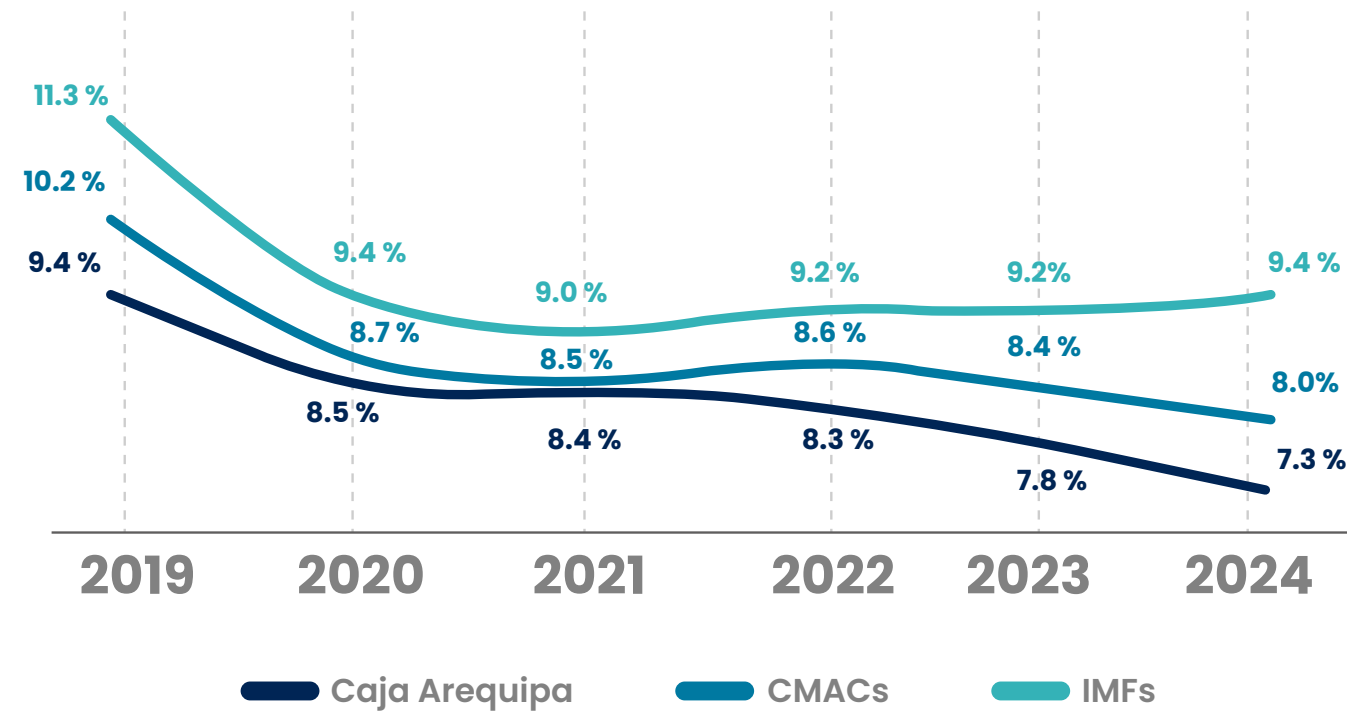
El ROE de
10.0 %
logró ubicarse por encima del promedio
de IMFs ,CMACs y evidenció la
recuperación en la rentabilidad que
brinda a su accionista.



Caja Arequipa registra un ratio de
gasto respecto al ingreso total **más
eficiente** que el promedio de IMFs y
CMACs, debido a una administración
óptima de sus gastos operativos.



Gtos. operat. / cartera promedio²



En el 2024 Caja Arequipa alcanzó un ratio de eficiencia de **7.3 %**, que continúa siendo más eficiente que el promedio de IMFs y CMACs, por el gran crecimiento de sus colocaciones.

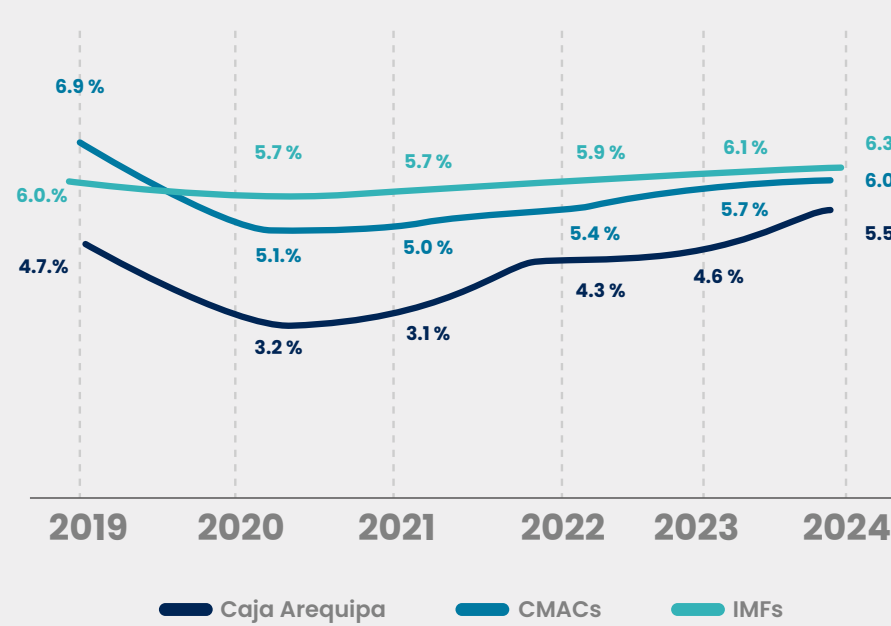
1. Eficiencia operativa I = gtos. operat. / ingresos totales 12m

2. Eficiencia operativa II = gtos. operat. / cartera promedio 12m

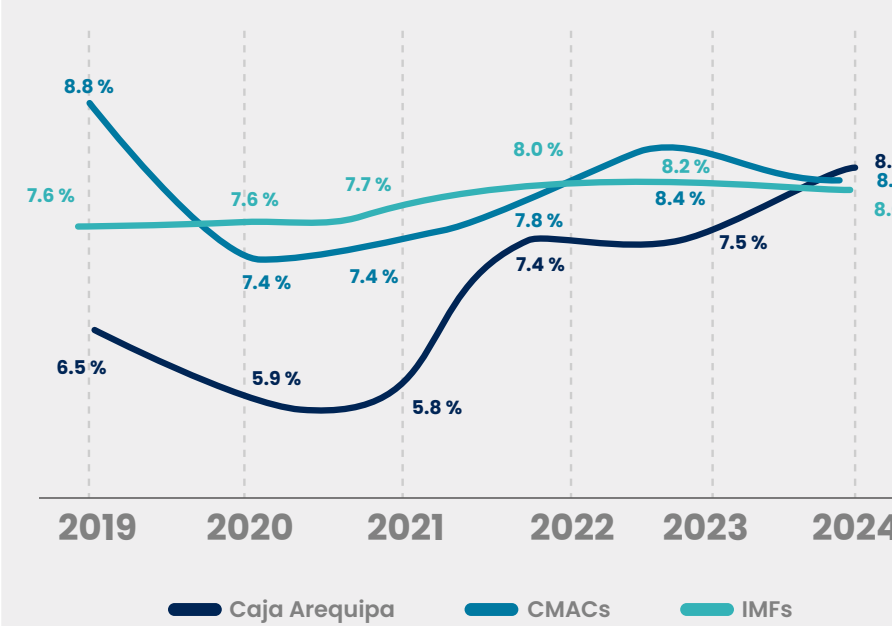
Riesgo crediticio

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 reprogramaciones de deudas y deterioro general de la calidad crediticia.

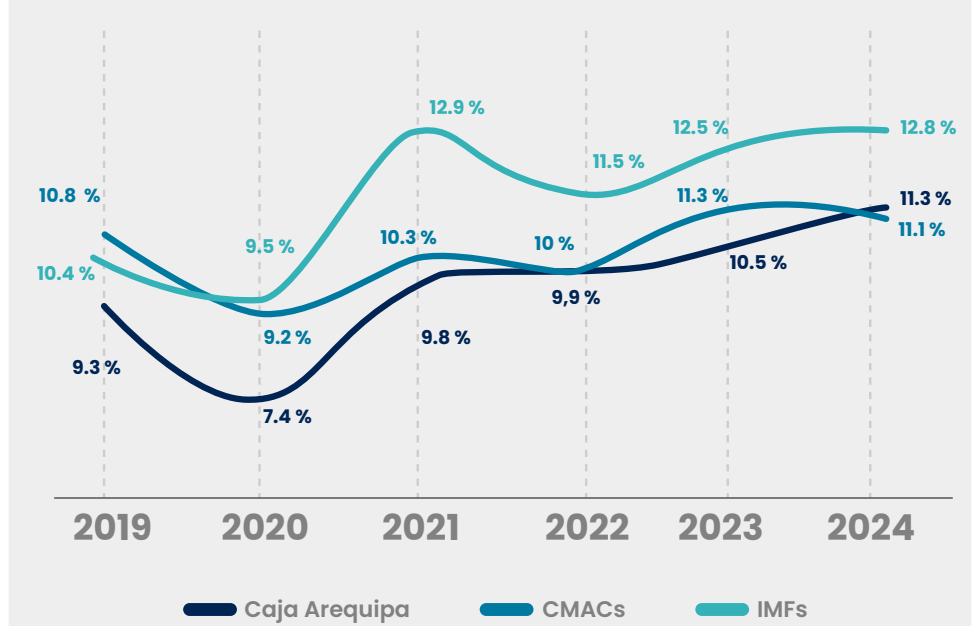
Mora contable¹



Cartera alto riesgo²



Mora global³



La calidad de cartera de las microfinancieras está influenciada por las reprogramaciones y por el reconocimiento del deterioro realizado.

Además de variables exógenas que han impulsado que la cartera de morosidad disminuya en el último periodo, de manera generalizada en el mercado microfinanciero.

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.

Caja Arequipa mantiene **niveles de mora contable por debajo** del sistema micro Financiero.



8.3

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS



KPMG en Perú
Torre KPMG, Av. Javier Prado Este 444, Piso 27
San Isidro, Lima 27, Perú

Teléfono
Internet

51 (1) 611 3000
www.kpmg.com.pe

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Al Accionista y Directores
Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. (en adelante la Caja), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2024, el estado de resultados integrales, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de la Caja al 31 de diciembre de 2024, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones para entidades financieras en Perú.

Fundamentos para la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Nuestras responsabilidades de acuerdo con esas normas se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del Auditor con relación a la Auditoría de los Estados Financieros* de nuestro informe. Somos independientes a la Caja de conformidad con el *Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad* del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Perú, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión.

Asunto Clave de Auditoría

El asunto clave de auditoría es aquel que, según nuestro juicio profesional, ha sido de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual. Este asunto ha sido tratado en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto y al formar nuestra opinión sobre los mismos; sin embargo, no emitimos una opinión por separado sobre este asunto.

Asunto clave de la auditoría	Respuesta de auditoría
Evaluación de la provisión para incobrabilidad de créditos directos, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus modificatorias	
Al 31 de diciembre de 2024, el saldo de la cartera de créditos directos y su provisión para incobrabilidad de créditos directos ascienden a miles de S/ 9,505,914 y miles de S/ 682,151, respectivamente.	Los procedimientos de auditoría efectuados en esta área para abordar este asunto incluyeron, entre otros, los siguientes:
Tal como se describe en la nota 2.F, la Caja reconoce la provisión para incobrabilidad de créditos directos, con base a la revisión que realiza periódicamente la Gerencia, clasificando cada deudor en las categorías de normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso o pérdida, en función a la capacidad de pago del deudor, su flujo de caja, el grado de cumplimiento de sus obligaciones, la situación financiera y la calidad de la dirección de la empresa, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus modificatorias y tomando en consideración, además, su clasificación crediticia en el sistema financiero. Al 31 de diciembre de 2024, el 97.48% de los créditos de la Caja corresponden a créditos minoristas.	- Obtuvimos el entendimiento del proceso de otorgamiento y desembolso de los créditos. - Con la participación de nuestros especialistas de sistemas, obtuvimos un entendimiento sobre los procedimientos de cálculo que realiza el sistema relacionado con la provisión para incobrabilidad de créditos directos de acuerdo con la Resolución SBS N° 11356-2018 y sus modificatorias. - Identificamos, evaluamos y probamos el diseño, implementación y la eficacia operativa de ciertos controles clave relacionados con la provisión para incobrabilidad de los créditos directos, incluidos los controles implementados para asegurar la exactitud de los datos involucrados.
La evaluación de la provisión de la cartera de créditos directos se considera un asunto clave de auditoría debido a que (a) es un estimado significativo, (b) por el volumen de sus operaciones, (c) por la metodología regulatoria que se aplica para la revisión de los saldos, y (d) por el riesgo significativo asociado a dicha cuenta y su relevancia en la determinación de los resultados de la Caja.	- Inspeccionamos una muestra de expedientes de la cartera de créditos directos para verificar que la clasificación otorgada a los deudores cumple con las directrices definidas por la SBS. - Efectuamos el recálculo de la provisión para incobrabilidad de créditos directos al 31 de diciembre de 2024 sobre la totalidad de la cartera, de acuerdo con la Resolución SBS N° 11356-2018 y sus modificatorias. - Efectuamos pruebas para verificar el cálculo sobre los días de mora e incumplimientos. - Evaluamos lo apropiado de las revelaciones en las notas a los estados financieros de conformidad con lo requerido con la SBS.



Otro Asunto

Los estados financieros de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. al y por el año que terminó el 31 de diciembre de 2023, fueron auditados por otros auditores quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros el 29 de febrero de 2024.

Otra Información

La Gerencia es responsable por la otra información. La otra información comprende la información incluida en la Memoria Anual de la Caja y no forma parte integral de los estados financieros ni de nuestro informe de auditoría. Se espera que la Memoria Anual 2024 esté disponible para nosotros después de la fecha de nuestra opinión de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros no cubre la otra información y no expresaremos ningún tipo de seguridad ni conclusión sobre esa otra información.

Con relación a nuestra auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si existe una inconsistencia material entre la otra información y los estados financieros o nuestro conocimiento obtenido en la auditoría o, de cualquier otro modo, la otra información parece contener una incorrección material.

Responsabilidades de la Gerencia y de los encargados del Gobierno Corporativo por los Estados Financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las normas contables establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS) para entidades financieras en Perú y del control interno que la Gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad de la Caja de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, a menos que la Gerencia tenga la intención de liquidar la Caja, cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno corporativo de la Caja son responsables de supervisar el proceso de información financiera de la Caja.

Responsabilidades del Auditor en relación con la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA aprobadas para su aplicación en Perú siempre detecte una incorrección material cuando esta exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y son consideradas materiales si, individualmente o en conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.



8.3

ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS



Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA aprobadas para su aplicación en Perú, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, ya sea por fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material resultante de fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material resultante de error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtuvimos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Caja.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Gerencia.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Gerencia, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad interna de la Caja para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestra opinión se basa en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Caja deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados del Gobierno Corporativo de la Caja respecto de, entre otros aspectos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

También proporcionamos a los encargados del Gobierno Corporativo de la Caja una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos aplicables respecto a nuestra independencia y les hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que podrían razonablemente afectar nuestra independencia y, según corresponda, las medidas tomadas para eliminar las amenazas o las salvaguardas aplicadas.

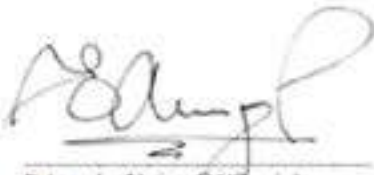


Entre los asuntos comunicados a los encargados del Gobierno Corporativo de la Caja, determinamos los que han sido de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y son, por consiguiente, el Asunto Clave de la Auditoría. Hemos descrito estos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las leyes o regulaciones aplicables prohíban la revelación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no debería ser comunicado en nuestro informe debido a que cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo podrían superar los beneficios de interés público de tal comunicación.

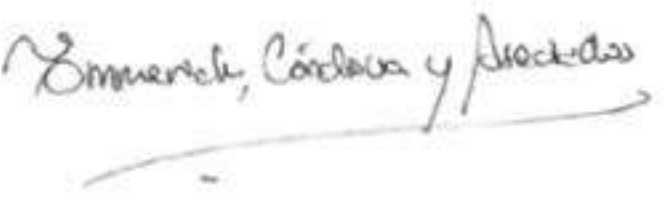
Lima, Perú

25 de febrero de 2025

Refrendado por:



Eduardo Alejos P. (Socio)
C.P.C. Matrícula N° 29180





Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

En miles de soles	Nota	2024	2023
Activo			
Disponible	3		
Caja		405,112	367,044
Banco Central de Reserva del Perú		251,752	241,459
Bancos y otras empresas del sistema financiero del país		66,548	138,237
Otras disponibilidades		8,635	69,420
		732,047	816,160
Interbancarios		-	46,017
Inversiones disponibles para la venta	4	780,343	540,631
Inversiones a vencimiento	4	136,708	154,918
Inversiones en asociadas	4	1,417	1,358
Cartera de créditos, neto	5	8,932,908	8,131,807
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	6	210,547	189,889
Activo diferido por impuesto a la renta, neto	8	51,788	44,824
Otros activos, neto	7	609,808	163,773
Total activo		11,455,566	10,089,377
Riesgos y compromisos contingentes	14	344,689	305,359

En miles de soles	Nota	2024	2023
Pasivo			
Obligaciones con el público y depósitos de empresas del sistema financiero	9	8,258,875	7,279,706
Adeudos y obligaciones financieras	10	1,404,444	1,615,462
Otros pasivos	11	731,275	202,484
Total pasivo		10,394,594	9,097,652
Patrimonio	12		
Capital social		760,873	729,419
Capital adicional		183	183
Reserva legal		198,567	187,465
Resultados no realizados		127	648
Resultados acumulados		101,222	74,010
Total patrimonio		1,060,972	991,725
Total pasivo y patrimonio		11,455,566	10,089,377
Riesgos y compromisos contingentes	14	344,689	305,359



Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

En miles de soles	Nota	2024	2023
Ingresos por intereses			
Cartera de créditos directos		1,661,703	1,485,160
Disponibles	3(c)	12,064	39,253
Inversiones disponibles para la venta	4	40,441	6,290
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		1	-
Intereses por inversiones a vencimiento		6,271	16,482
Ingresos por fondos interbancarios		176	2,440
		1,720,656	1,549,625
Gastos por intereses:			
Obligaciones con el público		(384,293)	(349,301)
Adeudos y obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú		-	(1,003)
Adeudos y obligaciones del sistema financiero del país		(55,711)	(90,412)
Adeudos y obligaciones con instituciones financieras del exterior y organismos financieros internacionales		(50,471)	(37,161)
Comisiones y otros cargos por adeudados		(2,082)	(1,014)
Valores, títulos y obligaciones en circulación		(5,097)	(4,821)
Depósitos de empresas del sistema financiero y organismos financieros internacionales		(3,836)	(10,605)
Intereses de cuentas por pagar		(62)	(561)
		(501,552)	(494,878)
Margen financiero bruto		1,219,104	1,054,747
Provisiones para créditos directos	5(b)	(428,156)	(310,224)
Margen financiero neto		790,948	744,523
Ingresos por servicios financieros	15	66,822	53,188
Gastos por servicios financieros	15	(69,176)	(45,267)
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros		788,594	752,444



Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S.A. Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2024 y de 2023

En miles de soles	Nota	2024	2023
Vienen		788,594	752,444
Resultado por operaciones financieras			
Inversiones a valor razonable con cambios en resultados		4	(11)
Inversiones disponibles para la venta		1,221	295
Derivados de cobertura	7(a)	983	(1,562)
Diferencia en cambio, neta	23.B.i	861	(1,544)
Otros		5,236	2,293
		8,305	(529)
Margen operacional			
Gastos de administración			
Gastos de personal y directorio	16	(404,878)	(385,196)
Gastos por servicios recibidos de terceros	17	(189,115)	(196,140)
Impuestos y contribuciones		(6,634)	(5,692)
		(600,627)	(587,028)
Depreciación y amortización	6 y 7(c)	(59,113)	(53,615)
Margen operacional neto			
Valuación de activos y provisiones			
Provisión para incobrabilidad de créditos indirectos, neto		8	52
Provisión para incobrabilidad de cuentas por cobrar		(1,170)	(2,188)
Provisión para bienes realizables, recibidos en pago	7(e)	(695)	(2,178)
Provisiones por litigios y otros		(1,077)	(636)
		(2,934)	(4,950)
Resultado de operación			
Otros ingresos	18	19,414	13,787
Otros gastos	18	(11,500)	(14,284)
Resultado del ejercicio antes de impuesto a la renta			
Impuesto a la renta	8(a)	(40,917)	(31,815)
Resultado neto del ejercicio			
Otros resultados integrales			
Ganancia neta no realizada en inversiones disponibles para la venta		(521)	648
Resultados integrales del ejercicio			
Utilidad por acción común básica y diluida (en soles)	19	0.13	0.10
Número de acciones promedio ponderado en circulación (en miles de unidades)			
		760,873	729,419

Instrumentos en Circulación 2024

INSTRUMENTO	Código de valor	Moneda	Saldo	Plazo Total	Fecha de emisión	Tasa
Bonos subordinados	PEP13150D015	Soles	57,640,000.00	8 años	18/12/2020	8.03%
Certificados de depósitos negociables	PEP13150Q058	Soles	37,801,907.00	1 años	03/10/2024	5.00%



09

**ACERCA DE
ESTA MEMORIA**





9.1 SOBRE ESTA MEMORIA

Por segundo año consecutivo, presentamos nuestra 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 en Arequipa y de las agencias en el interior del país. En este informe damos a conocer nuestros principales hitos, logros de gestión y lecciones aprendidas en materia financiera y no financiera a lo largo del año 2024.

Esta Memoria Integrada abarca información desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024 y ha sido elaborada de conformidad con los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 2021, los parámetros del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) a través del suplemento sectorial para Bancos Comerciales y las acciones con las cuales venimos contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Asimismo, la Memoria integrada incluye los criterios de obligatoriedad establecidos por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y las normativas vigentes para la elaboración de memorias en el Perú. (GRI 2-2) (GRI 2-3) (GRI 2-4)

La información no financiera contenida en esta memoria no ha sido reexpresada ni sometida a procesos de verificación por un auditor externo. No obstante, la información financiera incluida ha sido auditada y verificada por un auditor externo independiente. (GRI 2-5)

Si tuviera alguna consulta sobre este documento, puede contactarse con:
Sostenibilidad@cajaarequipa.pe

Para más información puede visitarnos en: **www.cajaarequipa.pe**
(GRI 2-3)





9.2. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

Declaración de uso
GRI 1
Utilizado

Caja Arequipa ha reportado de conformidad
con los Estándares GRI para el periodo del 01
de enero al 31 de diciembre del 2024
GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI		Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Omisión	
						Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		2-1 Detalles organizacionales	13, 193				
		2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	193				
		2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	145, 180, 193				
		2-4 Actualización de la información	180				
		2-5 Verificación externa	180				
		2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	67				
		2-7 Empleados	94, 95				
		2-8 Trabajadores que no son empleados	94, 96				
		2-9 Estructura de gobernanza y composición	94				
		2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	22				
		2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	24				
		2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	26				
		2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	26				
		2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	26, 28				
		2-15 Conflictos de intereses	28				
		2-16 Comunicación de inquietudes críticas	27, 34				
		2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	35				
		2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28				



Estándar GRI		Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Omisión	
						Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021		2-19 Políticas de remuneración	31				
		2-20 Proceso para determinar la remuneración	31				
		2-21 Ratio de compensación total anual	31		2-21		Por confidencialidad
		2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	56, 193				
		2-23 Compromisos y política	57, 58				
		2-24 Incorporación de los compromisos y política	57				
		2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	35				
		2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	35				
		2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	33				
		2-28 Afiliación a asociaciones	17				
		2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	61				
		2-30 Convenios de negociación colectiva	145				
TEMAS MATERIALES							
GRI 3: Temas materiales 2021		3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	62				
		3-2 Lista de temas materiales	63				
DESEMPEÑO ECONÓMICO							
GRI 3: Temas materiales 2021		3-3 Gestión de temas materiales	153				
GRI 201: Desempeño económico 2016		201-1 Valor económico directo generado y distribuido	154	8, 9			
GOBERNANZA, ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN							
GRI 3: Temas materiales 2021		3-3 Gestión de temas materiales	37				
GRI 205: Anticorrupción 2016		205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	37	16			
		205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	37	16			
		205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	37	16			



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Omisión	
					Razón	Explicación
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	39				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Gestión Integral de Riesgos	39				
CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y RENDICIÓN DE CUENTAS						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	33				
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	33	1, 10, 17			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	33	1, 10, 17			
INCLUSIÓN FINANCIERA						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	82				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Inclusión financiera	82				
	NO GRI: Educación financiera	136				
EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SATISFACCIÓN						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	47				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Experiencia del cliente y satisfacción	47				
TRABAJO DECENTE, DESARROLLO Y ATRACCIÓN DEL TALENTO						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	99				
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	95, 99, 100	5, 8, 10			
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	98	3, 5, 8			



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Omisión	
					Razón	Explicación
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	103	4, 5, 8, 10			
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	105	8			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	145	5, 8			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	145	8			
PRODUCTOS Y SERVICIOS CENTRADOS EN EL CLIENTE						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	71				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Productos y servicios centrados en el cliente	71				
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	112				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	112, 117	3, 8, 16			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	113	8			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	116	8			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	114	8, 16			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	115	8			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	116	3			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	112	8			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	112	8			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	117, 118	3, 8, 16			
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	108				



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Omisión	
					Razón	Explicación
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	108, 109	5, 8			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	111	5, 8			
CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	43				
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Ciberseguridad	43				
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	46	16			
COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES Y GRUPOS DE INTERÉS						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	144				
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	144	5, 9, 11			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	140				
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	140	2, 11			
ECOEficiencia Operativa						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de temas materiales	127				
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	127	8, 12			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	130	6, 12			
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	130	6, 12			
	303-5 Consumo de agua	130	6			



Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Requerimiento omitido	Omisión	
					Razón	Explicación
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	129	3, 6, 11, 12			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	129	3, 6, 8, 11, 12			
	306-3 Residuos generados	129	3, 6, 11, 12, 15			
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL						
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	132	7, 8, 12, 13			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	121	3, 12, 13, 14, 15			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	121	3, 12, 13, 14, 15			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	121	3, 12, 13, 14, 15			



9.3. ÍNDICE SUSTAINABILITY ACCOUNTING STANDARDS BOARD (SASB)

Tema	Código SASB	Descripción	Página	Respuesta
Seguridad de datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de casos de violación de datos (2) Porcentaje en que hubo compromiso de información de identificación personal (PII) (3) Número de cuentahabientes afectados	46	
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y enfrentar los riesgos para la seguridad de los datos	43	
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	89	
	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	89	
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes personales sin costo concedidas con anterioridad a clientes no bancarizados o subbancarizados	89	
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera dirigidas a clientes no bancarizados, subbancarizados o poco atendidos	136	
Incorporación de factores sociales, ambientales y de gobernabilidad en el análisis crediticio	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis crediticio	153	



Tema	Código SASB	Descripción	Página	Respuesta
Emisiones financiadas	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3	-	Con el objetivo de medir las emisiones financiadas producto de las actividades de la organización, Caja Arequipa se ha unido al PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials), asociación global de instituciones financieras que trabajan juntas para desarrollar e implementar un enfoque para evaluar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con sus préstamos e inversiones. El enfoque contable proporciona el punto de partida necesario para establecer objetivos basados en la ciencia y alinear la cartera con el Acuerdo Climático de París. El PCAF facilita la transparencia y la rendición de cuentas y ha desarrollado un estándar de contabilidad global de GEI de código abierto para instituciones financieras. El 2025 se implementará el estándar de medición para parte de la cartera de productos y así poder medir las emisiones de CO2 generadas por los créditos brindados, acorde al estándar del PCAF.
	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	-	
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	33	
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	34, 37	
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría	-	No aplica por ser un índice de riesgo sistémico de EE. UU. del cual no participamos, y nuestro contexto operativo y regulatorio es distinto.
GRI 207: Fiscalidad 2019	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia corporativa de largo plazo y otras actividades de negocio	39	
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	170	
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativas	171	



9.4.

ÍNDICE DE INDICADORES DEGS

Nro.	Tema	Subtema	Página
DIMENSIÓN GOBERNANZA			
DEGS 1.1.1	Buen Gobierno Corporativo	Derechos de propiedad	24
DEGS 1.1.2		Existencia del Órgano de Gobierno o equivalente	22
DEGS 1.1.3		Funcionalidad y evaluación del Órgano de Gobierno o equivalente	26, 27
DEGS 1.1.4		Comités especiales	28
DEGS 1.1.5		Política de divulgación	54
DEGS 1.1.6		Política de transparencia	54
DEGS 1.2.1	Estrategia de Sostenibilidad	Política de sostenibilidad	57
DEGS 1.2.2		Plan de sostenibilidad	57
DEGS 1.2.3		Informe de sostenibilidad	57
DEGS 1.3.1	Ética e Integridad	Código de ética	34
DEGS 1.3.2		Capacitaciones sobre el Código de ética o conducta	37
DEGS 1.3.3		Canales de consultas y denuncias	35
DEGS 1.3.4		Denuncias realizadas al canal ético	35



Nro.	Tema	Subtema	Página
DEGS 1.4.1	Influencia política	Contribuciones políticas financieras o en especie	33
DEGS 1.5.1	Estrategia fiscal	Tasa efectiva anual del impuesto a la renta	33
DIMENSIÓN MODELO DE NEGOCIO E INNOVACIÓN			
DEGS 2.1.1	Cadena de suministros responsable	Código de conducta para proveedores	68
DEGS 2.1.2		Segmentación de proveedores	68
DEGS 2.1.3		Evaluación e identificación de riesgo ASG a proveedores	70
DEGS 2.2.1	Desarrollo del producto y/o servicio	Productos o servicios enfocados en ASG	82
DIMENSIÓN GESTIÓN AMBIENTAL			
DEGS 3.1.1	Gestión ambiental	Política Ambiental	57
DEGS 3.1.2		Denuncias ambientales	120
DEGS 3.2.1	Ecoeficiencia	Emisiones de gases invernadero (Alcance 1)	121
DEGS 3.2.2		Emisiones de gases invernadero (Alcance 2)	121
DEGS 3.2.3		Emisiones de gases invernadero (Alcance 3)	121
DEGS 3.2.4		Consumo de energía	132
DEGS 3.2.5		Gestión de residuos totales	127
DEGS 3.2.6		Consumo de agua	130
DEGS 3.3.1	Estrategia de clima	Gobernanza del clima	120
DEGS 3.3.2		Compromiso cero emisiones	121, 123



Nro.	Tema	Subtema	Página
DEGS 3.4.1	Biodiversidad	Compromisos de biodiversidad	125
DIMENSIÓN SOCIAL			
DEGS 4.1.1	Prácticas Laborales y Trabajo Decente	Condiciones laborales y términos de empleo para colaboradores	94, 99
DEGS 4.1.2		Evaluaciones de las condiciones laborales	97, 113
DEGS 4.1.3		Programa de beneficios para los colaboradores	98
DEGS 4.1.4		Rotación de empleados	99
DEGS 4.1.5		Tasa de rotación de empleados	99
DEGS 4.1.6		Apreciación del desempeño individual	102
DEGS 4.1.7		Clima laboral	97
DEGS 4.2.1	Diversidad e Inclusión	Compromisos con la diversidad, equidad e inclusión	108
DEGS 4.2.2		Diversidad de género	109
DEGS 4.3.1	Derechos Humanos	Compromisos de Derechos Humanos	145
DEGS 4.3.2		Gobernanza en Derechos Humanos	145
DEGS 4.3.3		Formación en Derechos Humanos	145
DEGS 4.3.4		Mecanismos de reclamación relacionados a Derechos Humanos	145
DEGS 4.3.5		Protocolo de acoso y violencia laboral	145
DEGS 4.3.6		Libertad de Asociación y Negociación Colectiva	145
DEGS 4.3.7		Reporte de riesgos y controles	145



Nro.	Tema	Subtema	Página
DEGS 4.4.1	Desarrollo del Capital Humano	Capacitación y desarrollo profesional	103, 104
DEGS 4.4.2		Mentoring y coaching	105
DEGS 4.5.1	Salud y seguridad ocupacional	Accidentes fatales	112, 117
DEGS 4.5.2		Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP)	117, 118
DEGS 4.5.3		Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR)	117, 118
DEGS 4.6.1	Comunidades Locales	Costos monetarios y no monetarios de la estrategia de inversión social	136, 144



Contacto

- Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa S. A. (GRI 2-22)
- Dirección oficina principal: calle La Merced 106, Arequipa - Perú, Arequipa, Arequipa + 51, PE
- Central telefónica: (51) (54) 380670 / 0800-20222
- Página web: <http://www.cajaarequipa.pe/>
- Contacto de sostenibilidad: sostenibilidad @cajaarequipa.pe (GRI 2-1) (GRI 2-3)

Elaboración de contenidos, diseño y edición general

- Modo Sostenible: www.modosostenible.com