

Compartamos
Financiera®



Reporte de Sostenibilidad Corporativa 2023

ÍNDICE

- 1. Acerca de Compartamos Financiera.**
 - 1.2** Nuestro propósito.
 - 1.3** Nuestra mística.
 - 1.4** Nuestros grupos de interés.

- 2. Gobierno corporativo.**
 - 3.1** Capital Social.
 - 3.2** La estructura accionarial.
 - 3.3** Junta General de Accionistas.
 - 3.4** Facultades de la Junta General de Accionistas.
 - 3.5** Composición del Directorio.
 - 3.5.1** Christian Laub Benavides - Presidente del Directorio.
 - 3.5.2** Alejandro Puente Barrón – Director.
 - 3.5.3** Manuel de la Fuente Morales - Director.
 - 3.5.4** Yerom Castro Fritz - Director.
 - 3.5.5** Alejandro Silva Argüello Director Independiente.
 - 3.5.6** Karina Bruce Marticorena - Directora Independiente.
 - 3.5.7** Mercedes Araoz Fernández - Directora Independiente.
 - 3.6** Facultades del Directorio.
 - 3.7** Participación de los Directores en Comités.
 - 3.8** Autoevaluación del Directorio.

- 4. Nuestro talento.**
 - 4.1** Gestión del talento.
 - 4.2** Clima laboral.
 - 4.2.1** Oferta FISSEP.
 - 4.2.2** Gestión del clima.
 - 4.2.3** Otros programas que impactan en el clima.
 - 4.2.4** Reconocimiento.
 - 4.3** Capacitación y desarrollo organizacional.
 - 4.3.1** Banco de Talento 2023.
 - 4.4** Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
 - 4.5** Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual.

- 5. Nuestros clientes y usuarios.**
 - 5.1** Educación Financiera.
 - 5.2** Inclusión financiera.
 - 5.3** Gestión de atención de reclamos.
 - 5.3.1** Evaluación anual de reclamos.
 - 5.3.2** Calidad de servicio.
 - 5.3.3** Atención de reclamos.

- 6. Nuestros proveedores.**

- 7. Código de Ética.**

- 8. Nuestro compromiso con la comunidad**
 - 8.1** Buenas Acciones: Corazón de Voluntario.
 - 8.2** Día Compartamos con tu Comunidad (DCC).
 - 8.3** Programa Corazón de Voluntario Trimestral.
 - 8.4** Programa de Donación Compartamos “Así Se Siente Donar”.
 - 8.5** Jornada de Limpieza de Playas CEAS.
 - 8.6** Programa de Liderazgo Enseña Perú.
 - 8.7** Programa de Liderazgo y Empoderamiento Femenino “Creadoras del Futuro”.
 - 8.8** Donación a Damnificados Huayco, Secocha, Arequipa.
 - 8.9** Donación a Damnificados Ciclón Yaku.

- 9. Acerca de este reporte.**

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

1. Acerca de Compartamos Financiera.

1.1 Nuestro propósito.

En Compartamos Financiera es nuestro propósito impulsar los sueños de nuestros clientes atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano.

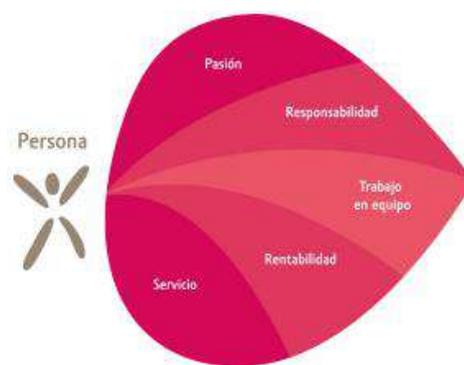
Para ello, generamos valor teniendo presente lo siguiente:

- **Valor social:** ofrecemos oportunidades de inclusión financiera al mayor número de personas en el menor tiempo posible, buscamos impulsar el desarrollo de las comunidades.
- **Valor económico:** construimos modelos comerciales innovadores, eficientes y rentables.
- **Valor humano:** confiamos en toda persona, en su disposición para crecer, autorrealizarse y ser mejores.

1.2 Nuestra mística.

Nuestra mística es la vivencia de nuestros 6 (seis) pilares que nos conducen de manera ética a nuestro propósito:

- **Persona:** es el centro de nuestros valores pues reconocemos su dignidad y valor propio; la entendemos como un fin y nunca como un medio.
- **Servicio:** vivimos este valor dando lo mejor de nosotros para generar el mayor bien posible.
- **Responsabilidad:** cumplimos nuestra palabra y asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- **Pasión:** amamos todo lo que hacemos.
- **Trabajo en equipo:** colaboramos con todos para lograr más.
- **Rentabilidad:** hacemos más con menos, somos productivos y eficientes para servir mejor.



1.3 Nuestros grupos de interés.

En Compartamos Financiera nuestros principales grupos de interés son los siguientes:



- Gobierno Corporativo: accionistas e inversionistas.
- Colaboradore(a)s.
- Clientes y usuarios.
- Proveedores.
- Comunidad.

2. Gobierno corporativo.

2.1 Capital Social.

El capital social de Compartamos Financiera es S/ 646,208,872.68, dividido y representado por 24 229 804 acciones nominativas con derecho a voto y de un valor nominal de S/ 26,67 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

2.2 La estructura accionarial.

Compartamos Financiera es una sociedad anónima, al 31 de diciembre de 2023, cuenta con 2 accionistas, los cuales se precisan a continuación:

Accionista	Fecha de Ingreso	País de Procedencia	Número de Acciones	Valor de Acciones	Participación (%)
Genera, S.A.B. de C.V.	16/06/2011	México	24,229,803	646,208,846.01	99.99%
Otros	27/05/2015	México	1	26.67	0.01%
Total			24,229,804	646,208,872.68	100.00%

2.3 Junta General de Accionistas.

La Junta General es el órgano supremo de Compartamos Financiera y se compone de 2 accionistas que, de acuerdo con las normas legales y a nuestro estatuto, tienen derecho a concurrir y a votar en la sesión.

Se reúne como mínimo una vez al año dentro de los 3 meses siguientes a la terminación del ejercicio económico, en su sesión anual obligatoria.

2.4 Facultades de la Junta General de Accionistas.

Es competencia de nuestra Junta General de Accionistas: (i) remover a los miembros del Directorio y designar a sus reemplazantes; (ii) modificar el estatuto de la Sociedad; (iii) aumentar o reducir el capital social; (iv) emitir obligaciones; (v) acordar la enajenación, en un solo acto, de activos cuyo valor contable excede el 50% (cincuenta por ciento) del capital social; (vi) disponer investigaciones y auditoría especiales; (vii) acordar la transformación, fusión, escisión, reorganización y disolución de la sociedad, así como resolver su liquidación; y (viii) resolver en los casos en que la ley o el estatuto de Compartamos Financiera disponga su intervención y en cualquier otro que requiera el interés social.

La Junta General de Accionistas ejerce sus funciones de conformidad con lo establecido en nuestro estatuto, las cuales podrán ser delegadas en el Directorio.

2.5 Composición del Directorio.

El Directorio de Compartamos Financiera es el órgano responsable de la definición de la estrategia de la empresa y de la aprobación de las políticas, medidas y procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de las buenas prácticas en gestión de gobierno corporativo y conducta de mercado. Nuestra Gerencia General es la responsable de implementar las medidas y procedimientos necesarios, concordantes con las políticas establecidas por el Directorio.

Nuestro Directorio está conformado por 7 miembros, de los cuales 4 son independientes incluyendo al Presidente del Directorio.

Director	Carácter
Christian Laub Benavides – Presidente del Directorio	Independiente
Alejandro Puente Barrón	No independiente
Manuel de la Fuente	No independiente
Yerom Castro Fritz	No independiente
Alejandro Silva Argüello	Independiente
Karina Bruce Marticorena	Independiente
Mercedes Araoz Fernández	Independiente

Cabe precisar que, el periodo del Directorio es de 2 años, pudiendo sus miembros ser reelegidos indefinidamente.

A continuación, presentamos un breve resumen de la trayectoria profesional de nuestros directores:

2.5.1 Christian Laub Benavides – Presidente del Directorio.



Presidente del Directorio y del Comité de Auditoría, así como miembro del Comité de Remuneraciones, Comité de Riesgos y Comité Comercial de Compartamos Financiera. Con más de 20 años de experiencia en el sector financiero, ocupando distintas posiciones en el Grupo Credicorp. Entre ellas, ha sido CEO de Credicorp Capital, en BCP fue Gerente de División de Banca Corporativa, Gerente de Área de Finanzas Corporativas, Gerente de Área de Mercado de Capitales, además de CEO de Credifondo SAF.

Actualmente es socio de la Compañía de Asesoría Financiera Misti Capital S.A.C., Presidente del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A., y miembro del Directorio de Agrícola Cerro Prieto S.A., Quimpac S.A. y ElectroDunas S.A.; además, ha participado como

miembro del Directorio y Presidente, tanto de la Bolsa de Valores de Lima como de Aenza.

Christian Laub es economista de la Universidad del Pacífico y cuenta con un Máster en Administración de Empresas (MBA) por Harvard University.

2.5.2 Alejandro Puente Barrón – Director.

Miembro del Directorio, del Comité de Auditoría y Comité de Remuneraciones de Compartamos Financiera. Cuenta con más de 30 años de experiencia llevando servicios financieros hasta las comunidades de los clientes.

Actualmente, Alejandro Puente es miembro del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A., Director Ejecutivo de Relaciones Institucionales de Gentera, grupo empresarial con presencia en México, Perú., vocal en el Consejo Directivo de Fundación Gentera y miembro del Comité de Vocación Social de Fundación Gentera.

Como parte de su trayectoria, colaboró en Soluciones Cappta S.C., como codirector General y en Fundación Teletón donde ocupó el cargo de Director Ejecutivo por 10 años. En la actualidad es Vicepresidente del Comité de Finanzas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD).

Alejandro Puente es Licenciado en Derecho y cursó el programa de Alta Dirección en el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa (IPADE). Como parte de su formación profesional, ha cursado programas sobre análisis financiero, político e Historia de México; Publicidad y Marketing en Nueva York, Relaciones Corporativas en Wharton University y programas de Liderazgo en Harvard University.



2.5.3 Manuel de la Fuente Morales – Director.

Miembro del Directorio, del Comité de Remuneraciones y del Comité de Riesgos de Compartamos Financiera. Es también miembro del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A., Director General Corporativo de Gentera, S.A.B. de C.V. (Gentera). Secretario del Consejo de Administración de Gentera, Banco Compartamos S.A., I.B.M. (Compartamos Banco) y otras empresas de Gentera.

Ha ocupado los cargos de Director Ejecutivo Jurídico, de Riesgos y Cumplimiento de Gentera y Director Jurídico de Compartamos Banco. Anteriormente, se desempeñó como Asociado en firmas de abogados como González Calvillo, S.C. y Jones Day México, S.C.

Manuel de la Fuente es licenciado en Derecho por la Universidad Anáhuac y cuenta con una maestría en Derecho Corporativo por la misma institución.



2.5.4 Yerom Castro Fritz – Director.



Miembro del Directorio, del Comité de Auditoría y del Comité Comercial de Compartamos Financiera. Cuenta con 29 años de experiencia en el sector financiero, público y privado. Durante 17 años trabajó en el órgano regulador y supervisor del sistema financiero mexicano.

Actualmente se desempeña como Director General de Yastás; miembro del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A. y miembro del Consejo de administración y Presidente del Comité de Riesgos en Fin Útil S.A. de C.V. Sofrom ER (ConCrédito). Labora en Gentera desde el 2018.

Yerom Castro es licenciado en Actuaría por el Instituto Tecnológico Autonomía de México y cuenta con un Máster en Economía y Finanzas en la Universidad de Warwick de Inglaterra.

2.5.5 Alejandro Silva Argüello – Director Independiente.

Miembro del Directorio, del Comité de Auditoría y del Comité Comercial de Compartamos Financiera. Asimismo, es Presidente del Comité de Riesgos de Compartamos Financiera. Es también cofundador y Presidente de Omtrix; así como miembro del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A., Servicios Financieros ENLACE (El Salvador) y Global Partnerships (Seattle, USA).

Ha sido miembro del Directorio de Grupo Roble (Costa Rica), Banco WWB de Cali (Colombia), BancoSol (Bolivia), Mibanco (Perú), SogeSol (Haití), CONFÍA/ProCredit (Nicaragua), Banco Solidario (Ecuador), CONFÍA (Nicaragua) y Compartamos (México), entre otros. Fue instructor de cursos sobre Gobernabilidad en el África Board Fellowship (Cape Town, Sudáfrica).

Alejandro Silva se graduó con honores de la carrera de Ingeniería Industrial por la Cornell University - Nueva York (Estados Unidos), Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lovaina (Bélgica), MBA por la Cornell University – Nueva York (Estados Unidos).



2.5.6 Karina Bruce Marticorena – Directora Independiente.

Miembro del Directorio, del Comité Comercial y Presidenta del Comité de Remuneraciones de Compartamos Financiera. Con más de 20 años de experiencia gerencial en el sector financiero en posiciones comerciales, procesos, mercado de capitales, talento y cultura.

Actualmente es miembro del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A. Ha ejercido distintos roles ejecutivos en BBVA Perú y durante 8 años participó en el Comité de Dirección. Ha sido miembro del Directorio de IRCSA (subsidiaria del BBVA Perú) y Aperhu y Presidenta del Comité de Recursos Humanos de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC).

Karina Bruce es licenciada en ciencias administrativas de la Universidad de Lima y cuenta con un International MMBA por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile.



2.5.7 Mercedes Aroz Fernández – Directora Independiente.



Miembro del Directorio, del Comité de Riesgos y Presidenta del Comité Comercial de Compartamos Financiera. Economista y lideresa política con más de 20 años de experiencia.

Ha ocupado diferentes cargos públicos en la República del Perú tales como Vicepresidenta; Presidenta del Consejo de Ministros; Congressista; Ministra de Economía y Finanzas; Ministra de Producción; Ministra de Comercio Exterior y Turismo; entre otros.

Actualmente, se desempeña como miembro del Directorio de Pagos Digitales Peruanos S.A., Vicepresidenta del Directorio de CAVALI S.A.

I.C.L.V., miembro del Comité de Auditoría y Riesgos de CAVALI S.A. I.C.L.V., miembro del Directorio del Gruó BVL S.A.A., Vicepresidenta del Consejo Directivo y Presidenta del Comité de Finanzas y Auditoría del Global Crop Trust. Bonn, Alemania; Profesora Principal de Economía Internacional e Investigadora Senior en la Universidad del Pacífico; Comisionada de la Comisión de Banda Ancha para el Desarrollo Sustentable UNESCO – ITU; Copresidenta el Comité Académico Consultivo del Foro de Naciones Unidas sobre Estándares de Sustentabilidad (UNFSS); entre otros.

Mercedes Aroz es economista de la Universidad del Pacífico y posee el grado de Magister en Economía y estudios doctorales concluidos en la Universidad de Miami, Coral Gables, Florida.

2.6 Facultades del Directorio.

Nuestro Directorio ejerce sus funciones de conformidad con lo establecido en nuestro estatuto y nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo, el cual contiene el Reglamento del Directorio y promueve una conducta profesional y ética, en apego a nuestra estrategia, nuestro Código de Ética y Conducta, así como a las disposiciones regulatorias vigentes.

El Directorio es responsable principalmente de: (i) aprobar el plan estratégico y el plan operativo; (ii) aprobar el establecimiento de los comités especializados, fijándoles sus atributos y responsabilidades; (iii) nombrar y remover al gerente general, a los gerentes de primera línea y a los funcionarios que reportan o dependen del Directorio; y (iv) otras establecidas en los documentos mencionados en el párrafo precedente.

2.7 Participación de los Directores en Comités.

Para el adecuado y eficiente ejercicio de sus funciones, nuestro Directorio se apoya en 6 (seis) comités especializados los cuales se encuentran conformados por Directores y miembros de la plana gerencial quienes reportan periódicamente los acuerdos en Sesión de Directorio.

- **Comité de Auditoría:** conformado por miembros del Directorio. Supervisa el adecuado funcionamiento del sistema de control interno, así como de los procesos operativos que lo integran y monitorea el estado de implementación de las recomendaciones formuladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y auditoría interna y externa.
- **Comité Comercial:** conformado por miembros del Directorio. Define las estrategias comerciales y operativas de mediano y largo plazo, basadas en la estrategia aprobada por el Directorio, y monitorea los avances de estas.
- **Comité de Remuneraciones:** conformado por miembros del Directorio. Vela por el sistema de remuneraciones, lo que incluye la definición de las metas e indicadores considerados en dicho sistema.
- **Comité de Riesgos:** conformado por miembros del Directorio y de la plana gerencial. Define el nivel de tolerancia y exposición al riesgo y vigila que las operaciones de Compartamos Financiera se ajusten a los objetivos, políticas y procedimientos de la gestión integral de riesgos.
- **Comité de Castigos:** conformado por miembros de la plana gerencial. Encargado de aprobar el castigo de aquellos créditos que cumplen condiciones de irrecuperabilidad.
- **Comité de Gestión de Activos y Pasivos:** conformado por miembros de la plana gerencial. Responsable de la adecuada gestión de los activos y pasivos, lo cual incluye el monitoreo de la liquidez de la empresa, así como la aprobación de financiamientos y de cambios en los tarifarios.

2.8 Autoevaluación del Directorio.

La autoevaluación del Directorio busca la mejora y se basa en un sentido de autocrítica, objetiva e imparcial, mediante la participación de los directores en evaluaciones periódicas, soportadas por indicadores claros que permitan medir su contribución a la estrategia, a la creación de capacidades y a la construcción de valor para Compartamos Financiera.

Como parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo, durante el 2023 se realizó la autoevaluación de la gestión del Directorio de Compartamos Financiera, tanto como órgano colegiado, y a cada uno de sus miembros.

3. Nuestro talento.

3.1 Gestión del talento.

En Compartamos Financiera siempre nos preocupamos por generar aprendizajes y ayudar a mejorar el desempeño y desarrollo de todos los colaboradore(a)s, para de esa manera poder impulsar el crecimiento profesional y personal alineados a nuestra Filosofía. Por ello, dentro de la Gestión del Talento desarrollamos varios programas, uno de ellos es el Programa de Evaluación de Desempeño, el cual tiene como fin poder medir el desempeño a lo largo del año del colaborador y poder brindar el acompañamiento adecuado para lograr sus metas.



A continuación, el detalle del número de colaboradore(a)s que vivieron el proceso de Evaluación de Desempeño 2023:

Categoría laboral	Empleados que recibieron evaluación del desempeño durante el año	
	Mujeres	Hombres
Directivos	2	5
Gerentes	18	29
Administrativos	228	293
Fuerza de ventas	7	12
Total	255	339

También contamos con el Programa Directivo Impulsa, el cual estuvo dirigido a los Directivos de la organización y tiene como objetivo habilitar en el equipo Directivo las capacidades y habilidades humanas necesarias para dirigir el presente y futuro de la organización. Adicionalmente, brindamos acceso a una herramienta de autoaprendizaje denominada “Degreed”, la cual es una herramienta “on demand” que potencia el desarrollo individual con el objetivo de potenciar el liderazgo y que los líderes estén listos para las competencias del futuro que la organización demanda.

Asimismo, contamos con la Academia de Serviazgo, la cual es una plataforma de autoaprendizaje que nos ofrece la posibilidad de seguir desarrollando habilidades y competencias en el marco de nuestros Modelo de Liderazgo basado en el Servicio, Serviazgo.

Para garantizar la continuidad del negocio, se actualizó la información correspondiente al programa de sucesión, un programa enfocado en la identificación de posiciones críticas y esenciales para cuidar de forma estratégica el futuro de la organización, como parte de este ejercicio se han identificado a los colaboradore(a)s con potencial y que pueden ser los sucesores de aquellas posiciones. El crecimiento y horizonte de desarrollo es cuidado y contemplado para cada uno de los sucesores identificados, el principal objetivo es poder cuidarlos y desarrollarlos para su crecimiento personal y como organización.

3.2 Clima Laboral.

En Compartamos Financiera, cada decisión y acción pone a la Persona en el Centro. Este es uno de los principales fundamentos de nuestra Filosofía (Cultura), a partir de donde la construimos ya que estamos convencidos de que toda Persona es valiosa en sí misma, tiene deseo de superarse, y en la medida en la que tenga las mismas oportunidades, podrá desarrollar las capacidades que la llevarán a convertirse en su mejor versión. En ese sentido, nuestra Filosofía establece las condiciones y los lineamientos a seguir para que cada colaborador/a alcance su mejor versión, sea feliz y trascienda en los demás.



Nuestro Propósito, Mística, Credo, FISSEP, Ética, Serviazgo y Persona en el Centro, están representados simbólicamente en una flor de 6 pétalos que refleja lo que nos identifica y distingue. Conceptualmente, cada pétalo de la flor representa los diferentes elementos de nuestra Filosofía y al abrirse nos deja ver los elementos que, como empresa y persona, nos enriquecen.

A través de nuestra Oferta Integral de Bienestar FISSEP, buscamos que nuestros colaboradore(a)s cumplan sus sueños y sean felices a través de la vivencia de este modelo y poniéndonos al servicio de los demás desde nuestra espiritualidad como nos lo enseñó nuestra inspiración, Santa Teresa de Calcuta desde nuestros orígenes.

Este modelo establece que todos necesitamos atender de manera equilibrada cada una de las siguientes dimensiones de nuestras vidas: Familia, Intelectual, Salud Física y mental, Social, Espiritual y Profesional; así como ejercer el Serviazgo (liderazgo basado en el servicio) para inspirar y trascender en la vida de los demás.

3.2.1 Oferta FISSEP.



Nuestra Filosofía es representada por una flor, sus 6 pétalos que la componen están alrededor de lo más importante para Compartamos Financiera, la Persona, el motor de todo lo que hacemos y nuestra razón de ser.

Uno de esos pétalos es el **FISSEP**, nuestro **Modelo Integral de Desarrollo** con el que buscamos que nuestros colaboradore(a)s alcancen su mejor versión. Este modelo

establece que todos necesitamos atender de manera equilibrada cada una de las siguientes dimensiones de nuestras vidas:

- **Familia:** promovemos a la familia como el núcleo esencial para el desarrollo de la persona y la transformación social.
- **Intelectual:** fomentamos y ofrecemos medios por los que las personas adquieren más y mejores conocimientos.
- **Salud física y mental:** creamos y difundimos medios para cuidar nuestra salud integralmente.
- **Social:** creamos espacios en los que las personas pueden ser agentes de cambio social.
- **Espiritual:** promovemos la vivencia de la espiritualidad respetando todos los credos.
- **Profesional:** ofrecemos medios para desarrollar nuestro talento y perfeccionar nuestras competencias.

En base a estas 6 perspectivas es que construimos nuestra Oferta Integral de Bienestar para el colaborador, que reúne **60 beneficios** pensados en él/ella y sus familias.

Familia	
Compartamos en Familia	Aguinaldo por Navidad.
Contigo y tus hijos	Bono escolaridad.
Estamos juntos	Bono de acompañamiento por fallecimiento de familiar directo.
Estamos con tu familia	Bono de acompañamiento por fallecimiento del colaborador(a).
Orgullosos de los logros escolares de tus hijos e hijas	Kit escolar compuesto por elementos escolares para los hijos de los colaboradore(a)s con notas sobresalientes.
Semana de la Familia	Conjunto de eventos voluntarios muy especiales y esperados por los colaboradore(a)s y sus familias.
FISSEP Play	Webinars a demanda enfocados en nuestras 6 dimensiones del Modelo de Bienestar FISSEP, estas charlas grabadas las pueden visualizar en familia.
Bebé Magenta	Roponcito Magenta para que el bebé lo utilice en sus primeros días de vida.
Vida Integral	Días flexibles durante el año para disfrutarlos con tu familia o quién más prefieras.
Cuidándote: Terminal/grave:	En los casos donde tengamos que cuidar a un familiar con enfermedad terminal/grave en Compartamos te brindamos 4 días calendarios adicionales a los de ley (7 días) para puedas acompañar a tu familiar directo (madre o padre, hijo o hija, cónyuge o conviviente) en etapa difícil.

Cuidándote: Asistencia médica y terapia de rehabilitación de personas con discapacidad	Se otorgará 4 (cuatro) horas adicionales a las de ley (56 horas) para cuidado, asistencia de familiares directos o apoderados/Tutores/as que requieran terapia de rehabilitación o asistencia médica.
Alimentando a mi bebé	La lactancia materna es muy importante para los bebés por lo cual compartamos quiere resaltar la presencia de las mamis en esta etapa por lo cual otorga 1 (un) mes adicional de hora de lactancia (por ley hasta 12 (doce) meses de vida del niño/a) hasta que su hijo/a cumpla 13 meses de edad. Este goce de beneficio es utilizado en los días laborables durante el horario laboral (al inicio, final o ampliando la hora de refrigerio). En caso el parto fuera múltiple, se agregará una hora más al beneficio.
Celebrando a mi bebé	La llegada de un hijo o hija a nuestra familia es uno de los momentos más hermosos en la vida, por eso en Compartamos podrás tomar: <ul style="list-style-type: none"> • 100 (cien) días por maternidad, de estos, 98 son otorgados por ley y 2 por Compartamos. • 12 (doce) días por paternidad, de estos, 10 (diez) son otorgados por ley y 2 (dos) por Compartamos. • 32 (treinta y dos) días por Adopción, de estos, 30 (treinta) son otorgados por ley y 2 (dos) por Compartamos.
Nos cuidamos	En Compartamos nos preocupamos genuinamente por tu bienestar y por el de tu familia, por eso consideramos importante realizarse chequeos preventivos anuales ya que estos salvan vidas. Te brindamos 10 (diez) horas libres anuales para tomarse de forma continua o partida con la finalidad que te realices tu chequeo preventivo oncológico y tomes acción de forma rápida, de ser necesario.

Intelectual	
Academia de Serviazgo	Plataforma para autoaprendizaje que te ofrece la posibilidad de seguir desarrollando habilidades y competencias para fortalecer tu Serviazgo a través de las siete facultades de formación.
Cápsulas de Filosofía	Presentaciones cortas y dinámicas que buscan contribuir con el fortalecimiento de nuestra Filosofía.
Pyxis	Programa de formación humana que busca fortalecer distintas habilidades blandas que refuerzan nuestro modelo integral de Serviazgo.
Escuela de crédito individual y grupal	Escuelas de formación técnica basada en el desarrollo de competencias y mapeo de talentos para nuestro Negocio.

Saludable	
Salud Mental	
Programa Contigo	Consejería telefónica psicológica, nutricional y asesoría en derecho de familia en el horario de lunes a viernes de 09:00 – 18:00 y los sábados de 09:00 – 12:00.
Beneficios financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Adelanto de Gratificación. • CTS y otros productos de ahorro a tasa preferente. • Cuenta sueldo. • Crédito Colaborador.

Primeros Auxilios Emocionales (PAE)	Curso en línea que brinda herramientas para manejar una situación de crisis, ya sea que te esté pasando a ti para que sepas manejar adecuadamente ese proceso, o por si requieres dar soporte a alguien más.
Salud Física	
Seguro Potestativo Adicional	Póliza espejo de la EPS con descuento por planilla, se puede afiliar padres con edad tope de 64 años.
Seguro Privado de Salud (EPS)	Subvención del 50% de la prima de la póliza, para ti y tus familiares directos.
Seguro de Vida Ley	Seguro de vida para proteger a los tuyos en caso de tu invalidez o fallecimiento.
Copa Mística	Copa Mística, es un encuentro deportivo masivo y descentralizado que nos une en una competencia sana. Copa Mística reúne a miles de colaboradores y colaboradoras que vienen demostrando su talento en la cancha a través de las disciplinas como fútbol, vóley y, además, en las categorías de baile y las barras a nivel nacional.
Portafolio de seguros con ATERNA	<ul style="list-style-type: none"> • Seguro oncológico. • Seguro hogar. • SOAT. • Seguro vehicular.
Actividades Deportivas mensuales	Cada agencia y Gerencia Central de la sede administrativa cuenta con un presupuesto mensual para realizar actividades deportivas, que considera todas aquellas actividades físicas que requieren algún grado de esfuerzo para mover el cuerpo con la finalidad de superar una meta o vencer en competencia sujeta a reglas establecidas.

Social	
Actividades de Voluntariado	<p>Acciones que se orientan a generar valor social, económico y humano en nuestros clientes y comunidades, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Día Compartamos con Tu Comunidad (DCC): Programa institucional que tiene como objetivo fortalecer nuestro compromiso con la sociedad y servir a Instituciones Educativas en situación vulnerable, a través del mejoramiento, remodelación o restauración de sus distintas áreas. En esta actividad participan voluntarios de las agencias más cercanas. • Buenas Acciones: Espacio que te permite registrar voluntariamente a través de un link algún acto de ayuda al prójimo, personas y animales en situación vulnerable en la que hayas participado. • Movimiento Amor en Acción: Actividades que conmemoran el nacimiento y canonización de Santa Teresa de Calcuta. Dentro de las actividades tenemos: Colecta Movimiento Amor en Acción, Trivias y datos curiosos en Yo Soy Compartamos, Charlas, Misa en honor a Santa Teresa de Calcuta.
Red social Yo Soy Compartamos	Red social Yo Soy Compartamos, donde puedes interactuar con otros compañeros, compartir celebraciones, participar de concursos, enterarte de noticias importantes, gozar de los descuentos y convenios educativos que el equipo de Personas y Filosofía prepara para ti.

Encuentros	Evento anual que se despliega a nivel nacional y que cubre a todas las posiciones de la organización, para dar a conocer y fortalecer la estrategia corporativa, asimismo, busca fomentar la integración y sobre todo reforzar nuestra Cultura organizacional para impulsar los sueños de nuestros clientes.
Reunión de Integración (RI)	Espacios mensuales, liderados por los Gerentes Centrales de la sede administrativa y por los Gerentes de Crédito y Gerente de Agencia en la red de agencias. En estos espacios se trasmite mes a mes, información estratégica para nuestros colaboradore(a)s.
Navidad Magenta	En la familia Magenta nos reunimos para celebrar la alegría del nacimiento de nuestro salvador de forma virtual, presencial o híbrida, en esta entregamos un pequeño detalle para nuestros colaboradore(a)s.
Regalo para los hijos de 0 a 12	En Compartamos te brindamos regalos para quienes más amas, tus hijos e hijas, porque la sonrisa de nuestros hijos e hijas es un verdadero regalo de amor.
Celebración Magenta	Compartamos celebra junto a los colaboradore(a)s y colaboradoras la evolución del año en curso, así como lo retos cumplidos durante este periodo, la celebración se da hasta la segunda semana de diciembre y está a cargo de los Gerentes Regionales y Gerentes de sede administrativa en su localidad.
Día de la Madre	Evento para celebrar a las mamás Compartamos a través de un agasajo presencial en el que se le entregará un detalle para las mamitas y futuras mamitas Magenta.
Día de la Padre	Los líderes, lideresas, colaboradore(a)s solteros, colaboradoras solteras y madres de la agencia o Departamento de CEAS organizan una reunión presencial bajo el lineamiento especificado por la Gerencia Central de Personas con la finalidad de celebrar a los papás Magenta, en esta sesión se les entrega un detalle de parte de Compartamos por su día.
Celebración de cumpleaños	Cada fin de mes los colaboradore(a)s de Compartamos celebrarán los cumpleaños del mes de forma presencial, virtual o híbrida para agasajar a los cumpleañoseros y que mejor manera que hacerlo como equipo. Se asigna un presupuesto para agencia de un solo producto o Departamentos de la sede administrativa y para agencias mixtas.
Mes de la Filosofía	Mes en el cual se realizan actividades que nos ayudan a vivir y modelar nuestra Filosofía. Dentro de las actividades se han trabajado: <ul style="list-style-type: none"> • Conversatorios y entrevistas a nuestros principales líderes sobre Filosofía. • Activaciones a través de nuestra res social Yo Soy Compartamos. • Campanazo. • Recertificación del Código de Ética.
Otras celebraciones o conmemoraciones	Saludos institucionales o celebraciones o conmemoraciones de diferentes indoles como: <ul style="list-style-type: none"> • Día de la amistad • Día del trabajo • Fiestas Patrias
Celebración de aniversarios de agencias	<ul style="list-style-type: none"> • La creación de cada agencia es un momento de alegría para todos los colaboradores y colaboradoras porque fue cuando empezaron labores como equipo, por eso retomamos la asignación de presupuesto de S/ 100 para • agencias de un solo producto y S/ 150 para agencias mixtas.

Día de la mujer	<ul style="list-style-type: none"> El 08 de marzo conmemoramos El Día Internacional de la Mujer, ya que al ser una empresa inclusiva que promovemos la igualdad de derecho entre los hombres y mujeres.
Día del hombre	<ul style="list-style-type: none"> El 19 de noviembre se celebra el Día Internacional del Hombre para seguir promoviendo la igualdad de género.

Espiritual	
Paraliturgias y misas	<p>De manera institucional y en línea con nuestra espiritualidad al Sagrado Corazón de Jesús, se realizan misas todos los primeros viernes de cada mes a nivel corporativo, y en la que se aprovecha a invitar a todos los colaboradore(a)s a participar, ya que se transmite por Teams y página de Facebook de FISSEP.</p> <p>Asimismo, nuestras actividades y principales eventos siempre inician con una actividad espiritual, usualmente una misa o paraliturgia.</p>
Jornadas Espirituales	Espacio de reflexión y encuentro con Dios respetando todos los credos, pero orientado principalmente a la práctica católica.
Espacio de oración	En la sede administrativa se cuenta con una capilla donde podemos hacer una pausa para vivir nuestra dimensión espiritual.
Días con Sentido	<p>Conmemoramos las fechas relevantes de nuestra fe, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Febrero: Miércoles de Ceniza. Marzo - Abril: Semana Santa. Junio: Corpus Christi, Sagrado Corazón de Jesús y San Pedro y San Pablo. Agosto: Santa Rosa de Lima y Nacimiento de Santa Teresa de Calcuta. Setiembre: Canonización de Santa Teresa de Calcuta. Octubre: Señor de los Milagros. Noviembre: Día de todos los santos e inicio de Adviento. Diciembre: Inmaculada Concepción y Navidad.
Mensajes al corazón	Iniciamos cada actividad con una reflexión espiritual que nos permite crecer, colaborar entre todos/as. Asimismo, compartimos mensajes de nuestra inspiración, Santa Teresa de Calcuta, en los diferentes eventos de la organización.
Celebración de Santos o Patronos	Aquellas actividades que tienen el propósito de rendir culto, homenaje a una divinidad, a través de tradiciones religiosas, tales como: decoración de altar, instalación de alfombra de arcilla con motivos festivos, misa en honor al Santo o Patrono, etc. Estas actividades están sujetas a la habilitación de un presupuesto para decoración de altar, arreglos florales y otros relacionados.
Homenaje al Señor de los Milagros	En el mes de octubre de cada año, realizamos una misa en la iglesia de Las Nazarenas donde invitamos a participar a los colaboradore(a)s de Lima como acción de gracias al señor de los Milagros.

Profesional	
Convenios Educativos	Te brindan acceso a descuentos exclusivos de forma directa y a través de nuestra red social Yo Soy Compartamos para que puedas llevar diversos cursos para desarrollar tu potencial profesional para ti y tus familiares. Actualmente, contamos con 18 convenios disponibles.
Kit de bienvenida Magenta	Kit de bienvenida que contiene 3 polos, casaca y mochila para que te identifiquen como parte de nuestra gran familia magenta con tus clientes y siempre lleves la marca con orgullo.

<p>Catálogo ADN para tu aprendizaje constante</p>	<p>150 cursos gratuitos elaborados por instituciones de prestigio y confianza que han sido subido a la plataforma de Elearning corporativa. Este programa está enfocado en el desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradore(a)s. Cuenta con cinco áreas temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Personas. • Gestión de Procesos e Innovación. • Gestión de Resultados. • Gestión de Seguridad y Salud Mental. • Gestión del Cliente y Experiencia.
<p>Programa de Desarrollo Individual (PDI)</p>	<p>Compartamos pone a disposición el Programa enfocado en el autodesarrollo y autoaprendizaje, basado en las competencias corporativas y conductas definidas por cada una. Se base en una autoevaluación y desarrollo de aquellas 2 competencias más bajas, en base a objetivos y acompañamiento de los líderes inmediatos. Adicional, se brinda una plataforma de aprendizaje con cursos enfocados al desarrollo de cada competencia e incentivando el autoaprendizaje. El programa se desarrolla desde el mes de abril al mes de noviembre.</p>
<p>Programa de Reconocimiento ¡Ganamos Todos!</p>	<p>“Ganamos Todos” es nuestra Cultura de reconocimiento que resalta a través de 7 programas y 1 ritual, cómo vivimos nuestra Filosofía en el día a día, impactando positivamente a los objetivos de nuestra empresa. Los programas son:</p> <p>Compartamos Kudo: Tarjetas digitales y físicas de reconocimiento por valores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sueñómetro: Tarjetas digitales de reconocimiento para celebrar el logro de los sueños de los colaboradores/as. • Abrazo Genera: Cristal de reconocimiento a 3 colaboradores/as por agencia/ Departamento de la sede administrativa que por votación son seleccionados por sus compañeros/as como referentes en la vivencia de los valores corporativos. • Mejores Colaboradores de CEAS (MCC): Día libre, obsequio Compartamos y diploma de reconocimiento por la superación de las metas y el cómo se llegan a estas, programa especial para colaboradores/as de sede administrativa. • Equipos Generadores de Valor (EGV): Carta, diploma, kit de reconocimiento y viaje internacional doble para los colaboradores/as de campo que impactan en la meta comercial, el colaborador/a debe superar las metas cuantitativas y cumplir un comportamiento intachable para participar del programa. • Aniversario: Nombramiento en RI del reconocimiento al cumplimiento de un año más en la empresa. • Quinquenio: Entrega de placas de reconocimiento mensual a los colaboradores/as que cumplen 5, 10, 15, 20, etc en la organización.

	<ul style="list-style-type: none"> • Campanazo: Ritual de reconocimiento a través del cual se celebran los logros personales, de comportamiento, resultados y/o lealtad tanto de los colaboradores/as como de la empresa.
Promociones y línea de carrera	<ul style="list-style-type: none"> • Promociones: Compartamos e alúa la maduración de una posición, así como el desempeño del colaborador o colaboradora con la finalidad de otorgar ascensos o promociones a los talentos que están generando valor a la empresa. • Línea de carrera: programa que le permite al colaborador pasar de una categoría a la siguiente en su cargo laboral.
Canal de Integridad	<p>Contamos con medios de denuncia institucionales que sirven para reportar aquellas acciones que significan una falta, así como un área especializada que revisa cada uno de los casos.</p> <p>Los medios de denuncia son confidenciales y están a tu disposición a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono • Correo electrónico • Buzón de Transparencia
Estrategia de Equidad, Diversidad e Inclusión (EDI)	<p>Estrategia que se sostiene en 3 pilares de la diversidad y sus respectivos programas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Mujeres Magenta: Programa crédito Súper Mujer, pionero en el sector que impacta a más de 1,598,000 clientas desde su creación. • Programa Impulso Magenta: Programa que incluya personas con discapacidad y promueve a en toda la comunidad magenta la no discriminación. • Programa Raíces Magenta: Programa que busca reconocer y acoger nuestra identidad multicultural con foco en el valor las lenguas nativas.
Aliados de la Filosofía	<p>Los colaboradore(a)s que por su perfil tienen impacto con las personas que los rodean y se caracterizan por ser influyentes a través de su actuar diario y testimonio. Son embajadores de nuestra Filosofía, al vivir y transmitir los valores. Los aliados de la Filosofía pueden variar año a año. Contamos con 3 comunicados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guardianes de la Filosofía. • Abrazos Genera. <p>Representantes de Personas y Filosofía.</p>
Guardianes de la Filosofía	<p>Encargados del dictado de la inducción a la Filosofía y la promoción de nuestros otros Programas de Filosofía y Responsabilidad Social.</p>
Inducción a la Filosofía	<p>Programa en el que se familiariza y compromete al nuevo colaborador o nueva colaboradora en la historia de Genera y Compartamos, y la vivencia de la filosofía a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Curso en línea. <p>Curso virtual sincrónico.</p>

3.2.2 Gestión de Clima.

La gestión de clima se lleva a cabo mediante las siguientes acciones:

- **Encuesta de clima:** en Compartamos Financiera transmitimos nuestro genuino interés por conocer la percepción de los colaboradore(a)s con respecto a nuestro clima organizacional; así también reforzamos la idea de que todos somos responsable de construir un buen clima a partir de la vivencia de nuestra Filosofía, comportándonos de manera ética y contribuyendo con la ejecución de los Planes de Clima. Gracias a ello, cada año aplicamos el estudio de medición de Clima Laboral a través del Instituto Great Place to Work. Además de medir el clima con dicho modelo, añadimos criterios adicionales que conforman nuestro modelo Genera, cuyo objetivo es potenciar nuestro clima laboral sin perder la esencia de nuestra Filosofía. Asimismo, a lo largo del año, internamente realizamos pulsos para tener una escucha constante nuestros colaboradore(a)s y poder implementar acciones de acuerdo con las necesidades.
- **Entrega de resultados:** los resultados de la medición del Instituto Great Place to Work nos ubicó en el 2023 en la posición número 8 del ranking de las Mejores Empresas para trabajar en el Perú con más de 1000 colaboradore(a)s; y estos son compartidos a nuestros líderes para la gestión de estos.
- **Diseño y seguimiento de Planes de Clima:** los planes de clima son la herramienta que permite empoderar a nuestros líderes/lideresas en la gestión de clima, además les permite definir y dar seguimiento a las acciones que realizarán durante el año. El impacto de estas acciones se presenta en una reunión llamada “Reuniones de Clima” en donde nuestros líderes/lideresas comparten sus planes de clima en base a las oportunidades de mejora identificadas en los resultados del año anterior.
- **Pulsos de Clima Organizacional:** levantamiento de la percepción del clima para conocer la situación actual y el impacto de los planes vigentes; así también, a partir de ello, se realizan ajustes en los mismos de manera oportuna y de acuerdo con lo expresado por los colaboradore(a)s.

3.2.3 Otros programas que impactan en el clima.

- **Semana de la Familia:** reforzamos nuestra dimensión familiar con una semana llena de actividades y charlas para la Familia, con ponentes especializados en temas relacionados al hogar, crianza de los hijos, relaciones interpersonales, etc; se realizan eventos de integración en agencias y CEAS para que los miembros del hogar conozcan nuestras instalaciones y puedan tener un espacio de camaradería.



- **Jornadas espirituales:** reforzamos nuestra dimensión espiritual con espacios de interiorización que nos ayuda a hacer un alto en el camino, para renovarnos. Es un encuentro íntimo y personal con Dios y nuestro prójimo. Esta actividad es de carácter voluntario y en el año 2023 tuvimos 35 participantes.

- **Actividades deportivas FISSEP:** reforzamos nuestra dimensión salud física a través de actividades deportivas mensuales para nuestros equipos; les asignamos un presupuesto mensual de S/ 200 para poder realizar encuentros deportivos por agencias, y lo pueden usar todos los meses del año, generando así camaradería entre los equipos.



3.2.4 Reconocimientos.



Junto a esta gestión, la vivencia de nuestra Filosofía, a través de las decisiones y acciones de nuestros colaboradore(a)s, han colocado a Compartamos Financiera en el top 10 de las Mejores Empresas para trabajar en el Perú, que año a año realiza el instituto Great Place to Work.

Estos fueron los logros obtenidos:

- Puesto 13 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2017.
- Reconocimiento al Mayor Progreso 2017.
- Puesto 4 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2018.
- Puesto 7 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2019 y puesto 8 en el ranking de las Mejores Empresas para trabajar para Millenials.
- Puesto 9 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2020 y puesto 10 en el ranking de las Mejores Empresas para trabajar para Millenials.
- Puesto 8 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2021.
- Puesto 8 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2022.
- Puesto 8 en el ranking de empresas con más de 1000 colaboradore(a)s en el 2023.

3.3 Capacitación y desarrollo organizacional.

Compartamos Financiera cuenta con una Política de Capacitación y Desarrollo, la cual está enfocada en el desarrollo de competencias técnicas y humanas de los colaboradore(a)s para lograr los objetivos de negocio de la empresa. En base a eso, y poniendo la persona en el centro, se realizan diversas actividades enfocadas en la formación y entrenamiento de los colaboradore(a)s.

A continuación, el detalle de la cantidad de horas de capacitación y promedio de horas por cada uno de nuestros perfiles:

Categoría laboral	Total de horas de capacitación		Promedio de horas de capacitación	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	35.7	63.11	11.9	12.62
Gerentes	125.63	176.71	4.49	3.27
Administrativos	3,674.47	4,079.88	14.02	12.51
Fuerza de ventas	112,371.50	110,779.50	40.67	41.55
Total	116,207.31	115,099.20	38.03	37.73

Asimismo, Compartamos Financiera siempre se ha preocupado por generar aprendizajes y ayudar a mejorar el desempeño de todos los colaboradores(a)s, para de esa manera poder impulsar el crecimiento profesional y personal alineados a nuestra Filosofía.

3.3.1 Banco de Talento 2023.



Es un programa dirigido a nuestros mejores talentos del equipo de agencias, a través del cual buscamos potenciarlos mediante entrenamientos en temas técnicos, de gestión y habilidades blandas. El principal objetivo es formarlos y prepararlos para asumir una posición de mayor jerarquía como: Jefe de Crédito y Gerente de Crédito.

Logros del Banco de Talento 2023:

- Más del 40% de participantes ya han sido promocionados/as a una posición de mayor jerarquía.
- Se logró disminuir en un 23% el tiempo de cobertura de una vacante interna con un participante del BT a comparación de una vacante externa.



3.4 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo.



En Compartamos Financiera contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la ley 29783 y su reglamento, por ello nuestro sistema se basa en el ciclo de Deming (planificación, implementación, seguimiento, verificación y mejora continua).

En el año 2023 se estableció un Plan y el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, este plan tuvo como base los compromisos establecidos en nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, estableciéndose objetivos con el fin de prevenir los accidentes, incidentes laborales y mantener condiciones en los ambientes de trabajo saludables.

En el mes de marzo se constituyó el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo bipartito, con la participación de los colaboradores para la elección de sus representantes. Este comité tiene una vigencia de dos años que va desde el 2023 al 2025.

Durante el año 2023, el comité ha cumplido con sesionar mensualmente velando por el cumplimiento de la normativa de la ley de Seguridad y Salud en el Trabajo en el desarrollo de las actividades y planteando acciones en aquellas condiciones que podrían generar accidentes en nuestras instalaciones; así mismo vigilando que el cumplimiento del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. El comité ha emitido los informes trimestrales a la alta gerencia para su conocimiento y en caso identifique una oportunidad de mejora.

Por lo que, se ha ejecutado el 92% de actividades de del programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, la brecha fue principalmente a la atención de actividades no programadas por el fenómeno del niño. Respecto a los objetivos se alcanzó un cumplimiento del 98%.

Alineado al programa Seguridad y Salud en el Trabajo se ejecutaron las capacitaciones el cual cumplió con los 4 cursos regulatorios, así como específicos los cuales fueron brindados por diferentes canales como ADN, Microsoft Teams y presenciales para poder abarcar al total de la población.

Por la parte de salud ocupacional, este abarco el seguimiento trimestral de las colaboradoras identificadas en estado de gestación, ejecución de los exámenes médicos, seguimiento al personal con discapacidad, a los casos dengue entre otros.

También se ha realizado investigaciones de los accidentes de trabajo y al cierre del año 2023 el índice de accidentabilidad fue de 0.87, lo eventos más recurrentes son de tránsito. Se establecieron planes de acción que se encuentran en un 90% de avance, con el objetivo de sensibilizar en un manejo seguro.

En la fase de verificación se estableció la ejecución de una auditoría interna, la cual se desarrolló con un proveedor externo para asegurar la imparcialidad en el proceso en el mismo se ha obtenido un 96% de la implementación conforme a la Ley 29783 y su Reglamento.

También se ha desarrollado el monitoreo de higiene ocupacional en 40 instalaciones a nivel nacional identificándose oportunidades de mejora de riesgo medio, estos serán atendido en el 2024.

Asimismo, se ha realizado inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en las agencias, identificando oportunidades de mejora, las cuales son atendidas por los Gerentes de Agencia.

Como parte de la mejora continua se ha elaborado y/o actualizado los siguientes procedimientos:

- Investigación de accidentes e incidentes de trabajo.
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Exámenes Médicos Ocupacionales.
- Inspección de botiquines.
- Inspección de extintores

Como parte del cumplimiento legal se cuenta con una matriz de requisitos legales el cual es actualizado por asesores legales externos y es revisado y aprobado por los miembros del Comité Seguridad y Salud en el Trabajo.

3.5 Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual.

El Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual recibe las quejas o denuncias y es el responsable de dictar medidas de protección, investigar y emitir recomendaciones de sanciones y otras medidas adicionales para evitar nuevos casos de hostigamiento sexual.

El comité tiene como finalidad garantizar la participación de los colaboradore(a)s en el procedimiento de investigación y sanción del hostigamiento sexual.

En ese sentido, el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual está compuesto por 2 miembros designados por Compartamos Financiera y 2 elegidos por votación de los colaboradore(a)s.

4. Nuestros clientes y usuarios.

Durante el año 2023, Compartamos Financiera se ha esforzado día a día para alcanzar la meta de tener más de un millón de clientes, buscando construir relaciones sólidas y duraderas, orientados a atender sus necesidades de forma oportuna y brindando experiencias inolvidables con la finalidad de seguir impulsando sus sueños de la mejor manera. Con ese mismo objetivo la Oficialía de Conducta de Mercado ha realizado actividades orientadas a impulsar la calidad de servicio, experiencia y protección de nuestros clientes.

Compartamos Financiera trabaja sobre los principios del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (transparencia de información, prácticas de negocio y la adecuada gestión de reclamos), cumple con el Código de Protección y Defensa del Consumidor (que busca proteger a los clientes en la contratación de productos y

servicios) y, como empresa asociada a Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), busca mejorar el buen servicio y el traslado de la información a través del desarrollo de los principios: educación financiera, información al usuario, atención al usuario, seguridad y atención de reclamos del Código de Buenas Prácticas publicado anualmente en la página web.

Por lo antes mencionado, durante el año 2023, se realizaron diferentes actividades que han ayudado al cumplimiento de objetivos mencionados entre las que se listan:

- Aseguramiento de la mejora continua de la calidad de nuestro servicio mediante el despliegue de capacitaciones de manera trimestral dirigidos a nuestros colaboradores y personal externo de Cobranzas y Call Center.
- Participación del proceso de revisión y actualización de los procedimientos y documentos normativos que aseguren los controles para mantener una comunicación transparente y entendible en todo momento con el cliente respecto a tasas de interés, comisiones, gastos y otras tarifas de las operaciones activas y pasivas, así como de sus modificaciones.
- Aseguramiento del cumplimiento de la regulación vigente, realizando las gestiones para las implementaciones correspondientes tomando en consideración los plazos máximos con la finalidad de cumplir con las actividades programadas.
- Aseguramiento del cumplimiento del principio de Transparencia de la información mediante la revisión aleatoria de documentación en nuestras agencias y la constante evaluación y refuerzo relacionado a temas de Transparencia de Información a la red de agencias.
- Aseguramiento del cumplimiento del principio de gestión de reclamos buscando la mejora de los procesos y en la atención de las necesidades e incomodidades de nuestros clientes y/o usuarios, utilizando como fuente los reportes trimestrales de indicadores de atención al usuario para realizar acciones de mejora, así como capacitaciones dirigidas a la red de agencias y responsables de la atención de reclamos.
- Sensibilizar a los colaboradores a través de capacitaciones sobre la importancia de una adecuada Gestión de Conducta de Mercado e impacto positivo del cumplimiento de sus principios.
- Fomentar prácticas apropiadas de negocio dentro y fuera de la empresa mediante la implementación de herramientas para la atención igualitaria de personas con discapacidad visual, con el envío de documentación en Braille a toda la red de agencias.

4.1 Educación financiera.

En el año 2023, Compartamos Financiera impulsó programas en educación financiera para sus clientes y la comunidad, teniendo como finalidad darles herramientas para capacitarse en temas financieros y, en algunos casos, impulsar el desarrollo de sus negocios.

A continuación, el detalle de los programas realizados:

- **Programa Compartamos Educación Financiera:** Durante los días Compartamos con tu Comunidad se desarrollaron a la par los talleres de educación financiera en la cual se capacitaron a los escolares en temas financieros, de ahorro, gastos, importancia del trabajo, etc., de acuerdo al siguiente detalle:

- 4 talleres de educación financiera.
- 257 beneficiarios.





- **Programa De Reactivación Mercado De Flores:** Desde la iniciativa de RSC y en respuesta al incendio ocurrido en el año 2023 en el Mercado de Flores del Rímac, tuvimos la propuesta de desarrollar en este mercado un proyecto de reactivación que le dé herramientas a los comerciantes para mejorar sus negocios. Es así como con nuestro aliado Ayuda en Acción se diseñó un programa de un mes y medio de duración en los que se les capacitó en los siguientes módulos:

- Plan de negocio, propuesta de valor, modelo CANVAS.
- Capacitación en manejo de costos e inversión.
- Proyección de recursos, materia prima, herramientas y personal clave.
- Canales de venta, trato al cliente y segmento del cliente.

Se tuvo un total de 19 comerciantes graduados.

- **Programa Emprendiendo Juntos Con Compartamos:** Alianza entre Compartamos Financiera y Ayuda en Acción. Compartamos patrocinó capacitaciones en finanzas dentro de los CETPRO (Centro De Educación Técnica) vinculados a la educación de oficios y ocupaciones con certificación técnica como corte y confección, panadería, estética, entre otros. Durante estos talleres se dieron herramientas para fortalecer el liderazgo, la comunicación, promover la formalidad de sus emprendimientos, entre otros, además de elaborar y planes de negocios de los participantes con un capital semilla de S/2000.00 para los mejores planes.



- 306 emprendedores capacitados en Piura y Lima.



- **Semana Mundial del Ahorro:** En marzo, durante la Semana Mundial del Ahorro que organiza la SBS organizamos unas jornadas de voluntariado en la que se dictaron talleres de educación financiera para escolares, de acuerdo con la comprensión de los estudiantes.

- 67 escolares beneficiados.

4.2 Inclusión financiera.

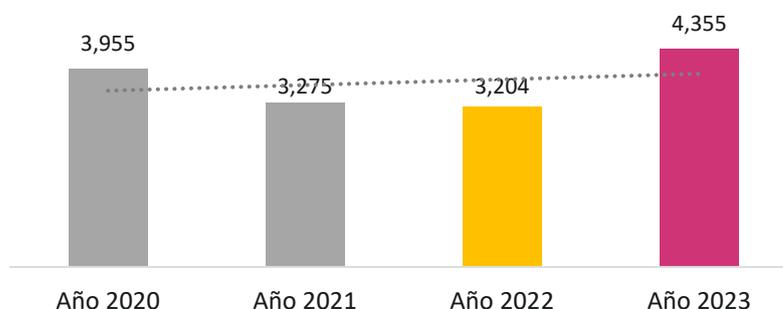
En Compartamos Financiera sabemos que no hay impedimentos para impulsar los sueños de nuestros clientes y cada año buscamos desarrollar acciones que nos permitan generar mayor inclusión.

En ese sentido, la Oficialía de Conducta de Mercado incorporó en las actividades de su Plan Anual realizar el envío de las cláusulas principales de los contratos en Formato Braille a toda la red de agencias a fin de seguir incluyendo y atender de la forma más clara y transparente posible a todos nuestros clientes.



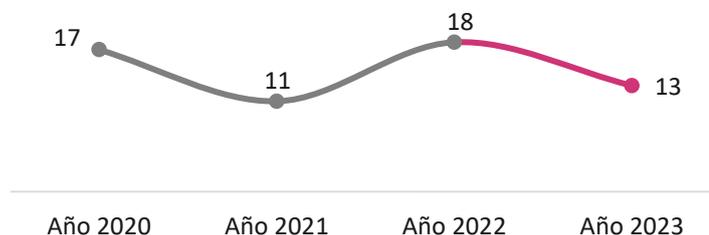
4.3 Gestión de atención de reclamos.

Durante el año 2023 han ingresado 4,355 reclamos, si comparamos con el año anterior 2022 se registró un incremento de 36%. Cabe mencionar, que en el año 2023 se llegó al millón de clientes en Compartamos, lo cual hace que tengamos mayor cartera de cliente por cada producto y con ello la posibilidad del incremento de reclamos.



Asimismo, el 28 de febrero de 2023 entró en vigor el artículo 7° del nuevo Reglamento de Reclamos y Requerimientos, en la cual indica que el tiempo máximo de atención es de 15 días hábiles contando desde el día siguiente útil del ingreso del reclamo, anteriormente al cambio el tiempo regulatorio era de 30 días calendario.

Es importante mencionar que el tiempo promedio de atención del año fue de 13 días.

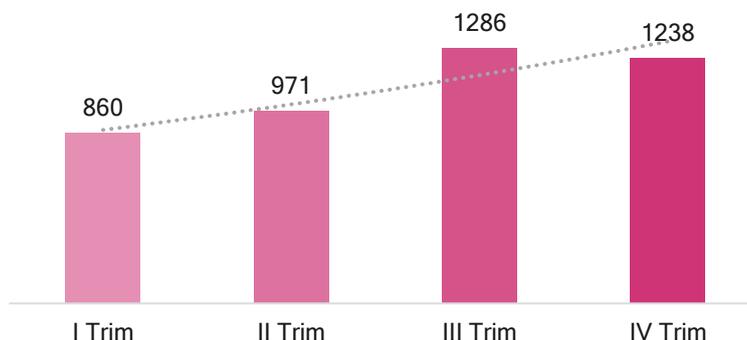


Nuestro equipo de Atención de Reclamos realizó un arduo trabajo para mejorar el tiempo de atención de los reclamos, y mantener un tiempo promedio menor al regulatorio.

Desde el equipo de reclamos y servicio al cliente nos comprometemos a seguir trabajando para brindar las mejores experiencias a nuestros clientes, toda vez que consideramos que una insatisfacción del cliente es una oportunidad para recuperar la confianza.

4.3.1 Evolución Anual de Reclamos.

Durante el año 2023, en el tercer y cuarto trimestre se ve un crecimiento exponencial en el ingreso de reclamos. Durante el primer semestre del año se recibió un total de 1,831 reclamos, mientras que en el segundo trimestre ingresó 2,524, lo que representa un incremento de 38%.



4.3.2 Calidad de Servicio.

El personal del área de Reclamos y Servicio al Cliente ha mantenido durante el 2023 el trabajo híbrido, esta modalidad ha permitido generar una mayor productividad en la resolución de reclamos.

Asimismo, se gestionó mejoras en los sistemas y metodologías de trabajo que permitieron mejorar el desempeño del equipo.

4.3.3 Atención de Reclamos.

Para identificar los puntos críticos de nuestros clientes y la satisfacción percibida del servicio brindado, Compartamos Financiera utiliza un Modelo de Servicio, donde de forma trimestral hemos identificado diversas oportunidades de mejora basados en la tipología de los reclamos recibidos a fin de brindar a nuestros clientes una mejor atención.

5. Nuestros proveedores.

En el 2023, se realizó la evaluación anual de los principales proveedores de Compartamos Financiera. Así también, como parte de nuestro procedimiento actualizado, se realizó la evaluación semestral relacionada a su situación crediticia.

En la evaluación participaron los usuarios directos de los servicios/bienes y la Unidad de Adquisiciones, teniendo como objetivo el contar con Proveedores sólidos, que hayan cumplido con lo que ofertaron en sus propuestas y sobre todo el tener una continuidad de los servicios y entrega de bienes, evitando contingencias en la empresa.



Seguimos fortaleciendo con los Proveedores la política de “cero regalos” para evitar cualquier conflicto de interés durante el proceso de adquisición.

6. Código de Ética.

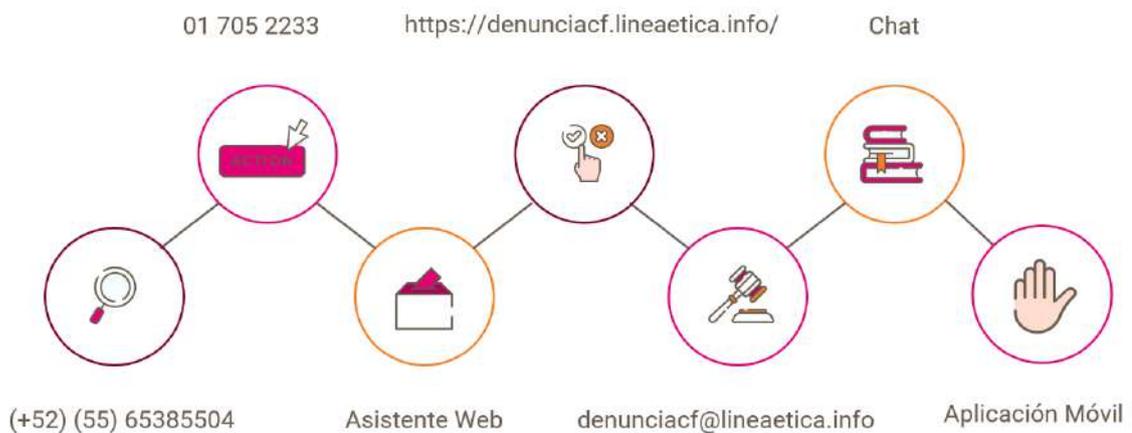
Estamos convencidos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible y que esa es la única manera en que podemos servir a los demás para trascender positivamente en sus vidas, ya sea que se trate de nuestros

clientes, nuestras familias o la sociedad en general. Hacer el bien nos transforma y revela la mejor versión de nosotros mismos y del mundo que estamos llamados a construir.

Inspirados en nuestra Filosofía y preocupados por dar criterios que guíen el actuar diario de nuestros colaboradore(a)s, en Compartamos Financiera contamos con un Código de Ética y Conducta que expresa las conductas que se esperan de nosotros. Gracias a esa guía y la responsabilidad de cada uno de nuestros colaboradore(a)s, consolidamos una cultura de integridad ética.

Además, nuestro Código es un documento vivo. Cada año lo actualizamos para mantenerlo al día en las mejores prácticas de integridad ética, asegurando que sea cercano a nuestros colaboradore(a)s y su operación. En este sentido, en el año 2023 no fue la excepción. Trabajamos en actualizarlo para hacerlo más sencillo y cercano a nuestros colaboradore(a)s, incluso logramos contar con un mismo Código para todas las empresas del grupo. Manteniendo siete capítulos que establecen los altos estándares éticos que nacen de nuestra Filosofía y las conductas esperadas hacia nuestros compañeros, clientes, nuestras empresas, la sociedad, nuestros proveedores y la competencia.

También contamos con medios institucionales de denuncia a través de los cuales reportamos el incumplimiento de las conductas que expresa nuestro Código. Estos medios son monitoreados y atendidos por el área de Ética Organizacional que se encarga de investigar cada caso que se recibe, de manera personalizada. Nuestro mayor interés es lograr que a través de nuestro actuar íntegro podamos mantener un ambiente laboral sano que preserve la confianza de nuestros colaboradore(a)s, proveedores y grupos de interés. Trabajamos por prevenir situaciones que pongan en riesgo a nuestra organización y vayan en contra de nuestro Código y nuestras leyes laborales.



En el año 2023, atendimos un total de 421 acercamientos a través de nuestros medios de denuncia. Siempre comprometidos en hacer el mayor bien posible, protegiendo en todo momento la integridad de los involucrados y garantizando la confidencialidad en el proceso.

Asimismo, en la búsqueda de fomentar una cultura ética, nos preocupamos en capacitar a todos nuestros colaboradore(a)s, a través de distintos foros y plataformas. El primer acercamiento del colaborador con nuestra Filosofía y nuestra cultura ética es la inducción, en donde nuestro Guardián de la Filosofía les da a conocer nuestros credo, propósito, valores y cultura ética que nos respalda. Adicionalmente, los nuevos colaboradore(a)s llevan un Taller de Criterio Ético en el adquieren herramientas para la toma de decisiones éticas en su operación diaria, así como un refuerzo sobre cuáles son las conductas permitidas y prohibidas y cómo usar nuestros medios de denuncia institucionales.

También contamos con una Certificación en Código de Ética y Conducta para todos los colaboradore(a)s de nuevo ingreso que contiene: el Código en formato descargable, una Carta Compromiso que se firma de manera digital, y un curso práctico con una evaluación que se basa en analizar dilemas éticos. Esta certificación está orientada a fortalecer los conocimientos sobre las normas de conducta y el acercamiento oportuno a los medios de denuncia. En el 2023 logramos certificar en Código de Ética y Conducta al 100% de nuestros colaboradore(a)s

Adicionalmente, cada año, todos los colaboradore(a)s de Compartamos Financiera nos recertificamos en la comprensión del Código a través de un curso virtual, que se actualiza año a año y aborda los dilemas éticos

más relevantes de acuerdo con el contexto de nuestra operación y de acuerdo con los temas mayormente reportados a los medios de denuncia. Además, contamos con el ABC del Código de Ética y Conducta que refuerza las conductas esperadas. De igual manera, las normas de conducta y los medios de denuncia son reforzados constantemente mediante los medios de comunicación y eventos institucionales.

En Compartamos Financiera creemos que actuar éticamente es hacer el mayor bien posible y nos esforzamos por hacerlo realidad en nuestro día a día.

7. Nuestro compromiso con la comunidad.

Compartamos Financiera busca impulsar siempre el espíritu de servicio en sus colaboradore(a)s a través de las Buenas Acciones. Estas, son pequeñas actividades que realizan los trabajadores en beneficio de los demás, como puede ser realizando donaciones, ayuda y atención a causas cercanas, rehabilitación de espacios públicos, ayudando a personas vulnerables o hasta proteger a animalitos sin hogar.

7.1 Buenas Acciones: Corazón de Voluntario.

"Buenas Acciones: Corazón de Voluntario" es una iniciativa que refleja el sentido del voluntariado en el cual se demuestra de corazón lo que juntos podemos hacer y lograr por nuestra comunidad.

Compartamos Financiera busca impulsar la dimensión social de su oferta FISSEP motivando a los colaboradores a que se conviertan en voluntarios y realicen, a lo largo del año, por lo menos dos voluntariados de forma individual o grupal.

El 2023 superamos la meta de participación, obteniendo los siguientes resultados:

- 96% de colaboradores voluntarios participaron con sus Buenas Acciones.
- 36,831 horas de voluntariado destinadas.
- 40,833 beneficiarios.



7.2 Día Compartamos con tu Comunidad (DCC).

El Día Compartamos con tu Comunidad es un programa institucional de Responsabilidad Social que promueve el enfoque hacia la educación, y se puede resumir en una iniciativa que contribuye a la mejora de la calidad de la educación en el país.

Esta práctica es única por su objetivo que es fortalecer nuestro compromiso con la sociedad y servir a Instituciones Educativas en situación vulnerable que requieran apoyo, a través de la mejora/remodelación/restauración de su infraestructura. Durante los DCC también tuvimos campaña de salud médica para padres de familia y campaña oftalmológica con donación de lentes para escolares.

El 2023 tuvimos 4 DCC, teniendo los siguientes resultados:

- 492 voluntarios.
- 2979 escolares beneficiados.
- 199 adultos beneficiados con las campañas de salud.
- 200 escolares atendidos en las campañas oftalmológicas.
- 168 lentes donados.



Además de esto, donamos mobiliario e infraestructura necesaria en las instituciones públicas a las que llegamos:

- **DCC COMAS**

Resultado:

- 64 sillas y mesas de polipropileno y metal para equipar aulas.
- 100 metros de sardineles de concreto.

- **DCC AREQUIPA**

Resultado:

- 15 laptops Lenovo Core I5 para aula de cómputo.
- Pintado de aulas del plantel.

- **DCC PIURA**

Resultado:

- 40 sillas y mesas de polipropileno y metal, para los salones de tercero de primaria.
- Mallas rachel para las canchas deportivas.
- S/1000.00 en libros.

- **DCC BAGUA GRANDE**

Resultado:

- 1 loza deportiva de vóley.
- Techado de loza deportiva.
- 2 televisores y 2 proyectores.

7.3 Programa Corazón de Voluntario Trimestral.

Compartamos Financiera asigna un presupuesto trimestral de S/300.00 soles a todas sus agencias y equipos de CEAS para que organicen una jornada de voluntariado en su comunidad, viviendo así nuestra Filosofía que nos impulsa a tener una verdadera vocación social y de servicio. Colocamos a la persona en el centro, nuestro presupuesto está destinado a realizar voluntariados dirigidos a poblaciones vulnerables como niños, adultos mayores, personas con enfermedades, etc.

- 5,546 voluntarios.
- 9,687 beneficiarios.



7.4 Programa de Donación Compartamos “Así Se Siente Donar”.

El 2023 lanzamos el Programa de Donación Compartamos “Así se siente donar”, en el que invitamos a los colaboradores a donar, a través de un descuento mensual de su planilla, un monto voluntario que sirva para ayudar a los escolares de la asociación Enseña Perú, institución enfocada en la educación y con la que tenemos alianza de trabajo en programas con escolares en zonas vulnerables.

- S/35,987.00 dinero recaudado por los colaboradores.
- S/100,000.00 dinero donado por Compartamos Financiera de su fondo de Responsabilidad Social.



7.5 Jornada de Limpieza de Playas CEAS.

En abril 2023 llevamos a cabo la jornada de limpieza de playas para los colaboradores de CEAS Leuro, como una forma de concientizar sobre la importancia del cuidado del medio ambiente. Con este voluntariado reforzamos la dimensión social en los colaboradores CEAS a través de un voluntariado de limpieza de playa que los sensibilice y comprometa con el cuidado del medio ambiente.

- 32 voluntarios.
- 191.6 kilos de residuos recolectados.



7.6 Programa de Liderazgo Enseña Perú.

El Programa de Liderazgo es una alianza entre Enseña Perú y Compartamos Financiera mediante la cual Compartamos financia a 6 profesionales de distintas carreras que viajaron a convertirse en docentes de tiempo completo en 6 regiones vulnerables del país en donde tenemos presencia. En el año 2023, los profesores trabajaron en las siguientes zonas, impartiendo clases escolares en: Collique (Lima), Castilla (Piura), SJM (Lima), Paucarpata (Arequipa), Bagua Grande (Amazonas) y La Esperanza (Trujillo).

El objetivo que busca desarrollar este programa es:

- Desarrollar aprendizajes de calidad en las y los estudiantes.
- Desarrollar altas competencias de pedagogía y liderazgo en los participantes del Programa de Liderazgo.



En total tuvimos 1,202 escolares beneficiados.

7.7 Programa de Liderazgo y Empoderamiento Femenino “Creadoras Del Futuro”.

El programa de empoderamiento femenino "Creadoras del Futuro" son talleres construidos en alianza con Enseña Perú y dirigidos a las adolescentes de 4to y 5to de secundaria de colegios públicos del país y en el que les daremos las herramientas para auto conocerse, empoderarse e impactar en su comunidad. Los talleres serán virtuales, se dará también educación financiera como cultura del ahorro, importancia del dinero, etc. Además, se invitará a gerentas centrales y líderes mujeres de Compartamos para dar breves testimonios sobre el empoderamiento femenino y el camino que han seguido hasta sus puestos.

- 150 escolares beneficiadas.

7.8 Donación a Damnificados Huaico, Secocha, Arequipa.

Siguiendo nuestra vocación social y espíritu de servicio, a raíz del huaico ocurrido en Secocha, Arequipa, Compartamos donó a través de la asociación ADRA PERÚ S/5000.00 que ayudaron a cerca de 300 damnificados. Esta actividad corresponde a una respuesta rápida del área de Responsabilidad Social ante los desastres naturales del país. Con esta práctica llegamos a la comunidad tanto de clientes como no clientes, prestando ayuda a Secocha en general y colocando a la persona y sus problemas en el centro, viviendo así nuestra vocación social.

7.9 Donación a Damnificados Ciclón Yaku

A través de la asociación Juguete Pendiente, se realizó la donación de S/11,970.00 soles equivalentes a 210 kits de primeros auxilios y alimentos para las familias damnificadas por las inundaciones y huaicos ocurridos a raíz del ciclón Yaku.

Esta actividad corresponde a una respuesta rápida del área de Responsabilidad Social ante los fenómenos naturales que afectan al Perú.



8. Acerca de este reporte.

El presente reporte de sostenibilidad brinda información sobre la gestión de Compartamos Financiera S.A., por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023. Asimismo, este no ha sido verificado por un auditor externo. Finalmente, la periodicidad de este reporte es anual.