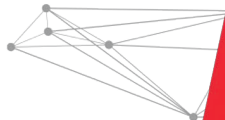




# MEMORIA 2021

## DIGITALIZANDO NUESTRO PRESENTE

Caminamos juntos a un futuro más conectado





# Índice

	Pág.
■ Carta del Presidente del Directorio .....	6
■ Directorio y Comité de Gerencia .....	8
■ Entorno Económico .....	10
■ Finanzas Públicas .....	13
■ Contexto del Sistema Financiero 2021 .....	14
■ Informe de Gestión 2021 .....	16
■ Drivers Generadores de Valor .....	23
■ Transformación Digital .....	24
■ Gestión de Personas .....	26
■ Gestión de Riesgos .....	28
■ Innovación .....	36
■ Foco en Cliente .....	40
■ Datos Generales de la Sociedad .....	46

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

“El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de FINANCIERA EFECTIVA S. A. durante el año 2021. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables”.

Lima, marzo de 2022

Manuel E. Tudela Gubbins  
Presidente del Directorio





## CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO


Estimados accionistas y clientes:

En nombre del Directorio de Financiera Efectiva quiero saludarlos, deseando que ustedes y sus familias se encuentren con salud.

Este 2021 fue un año donde capitalizamos muchas de las acertadas decisiones tomadas durante la pandemia y también donde salieron a relucir nuestras fortalezas, a pesar de operar dentro de un complejo escenario nacional.

Nuestro enfoque en el cliente y nuestro vasto conocimiento del negocio de consumo nos permitió continuar nuestro crecimiento, además de recuperar los índices de rentabilidad a niveles prepandemia.

Este logro no hubiese sido posible sin el compromiso y actitud de nuestros más de 1,300 colaboradores. Esa genuina preocupación por ellos, valor fundamental de la cultura del Grupo



EFE, nos permitió ser reconocidos por el instituto “Great Place to Work” en el Top 5 de las mejores empresas para trabajar en Perú.

Otro logro fundamental este año fue la renovación de nuestra infraestructura tecnológica la misma que nos brinda nuevas funcionalidades que nos permiten continuar con la transformación digital. Además, la SBS nos renovó por tercera vez consecutiva la autorización para la utilización del Método Estándar Alternativo (ASA).

Un factor clave de nuestros resultados fue la rápida reactivación lograda por el impulso del negocio dentro del Grupo EFE con las cadenas de Tiendas Efe, La Curacao y Motocorp, lo que nos ha permitido renovar nuestro portafolio con las mejores calidades crediticias en la historia de la Financiera.

Todas estas acciones nos permitieron lograr importantes resultados financieros que nos posicionan entre los más importantes jugadores del negocio de consumo del país y mantenernos como la segunda entidad bancarizadora en la categoría de créditos de consumo en el Perú.

Finalmente, agradezco al equipo directivo, aliados estratégicos y colaboradores de Financiera Efectiva por su increíble compromiso, resiliencia y positivismo que nos permite ser la solución financiera de las familias peruanas.

**MANUEL E. TUDELA GUBBINS**

Presidente del Directorio





## DIRECTORIO

### Presidente del directorio

- Manuel Emilio Tudela Gubbins

### Directores

- Ricardo Antonio Del Castillo Cornejo
- Andrés Eduardo Castillo Pastor
- Jesús Antonio Zamora León

- Carlos Ingham
- Enrique Manuel Gubbins Bovet
- Rafael Wilfredo Venegas Vidaurre

### Directores Suplentes

- Matías Gutiérrez García
- Leonel Henriquez Cartagena



## GERENCIA

### CEO del Grupo EFE

- José Antonio Iturriaga Travezán

### Gerente General

- Juan Carlos Del Alcázar Chávez

### Plana Gerencial

- Javier Eduardo Calderón Mandamiento  
*Gerente Comercial*
- María Mercedes Ponce Carpio (\*)  
*Gerente de Cobranzas*
- Juan Antonio Buendía Sardón  
*Gerente de Riesgos*
- Arturo Arnaldo Peñaherrera Gonzales (\*)  
*Gerente de Banca Preferente*

- Carlos Andrés Salazar Paredes (\*)  
*Gerente de Medios de Pago y Servicios*

- Manuel Ernesto Cardenal Prato  
*Gerente de Administración y Finanzas*

- Erika Lyzett Castillo Rafael  
*Gerente Legal*

- Gian Carlo Villanueva Cahua  
*Gerente Corporativo de Marketing e Innovación*

- Vidal Flores Basaldua  
*Gerente Corporativo de Recursos Humanos*

- Aldo Emilio Napuri Colombier  
*Gerente de Auditoría*

(\*) Con fecha 01 de febrero de 2021 la señora María Mercedes Ponce Carpio asumió la posición de Gerente de Cobranzas en reemplazo del señor Paolo Bruno Simoni Pinto. En sesión de Directorio del 16 de febrero del 2021 se aprobó modificar la estructura organizativa de la sociedad, pasando la Gerencia de Banca Preferente a reportar a la Gerencia General. Con fecha 01 de noviembre de 2021 el señor Carlos Andrés Salazar Paredes asumió la posición de Gerente de Medios de Pago y Servicios.



GPTW

Great Place To Work.

#Orgullosamente peruanos!

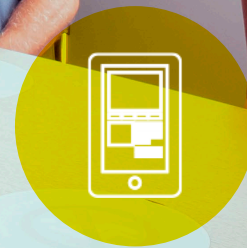
GRUPOEFE efe LA CUBACAO MOTOCORP Efectiva

#ActitudEFE

Great Place To Work.

# ENTORNO ECONÓMICO

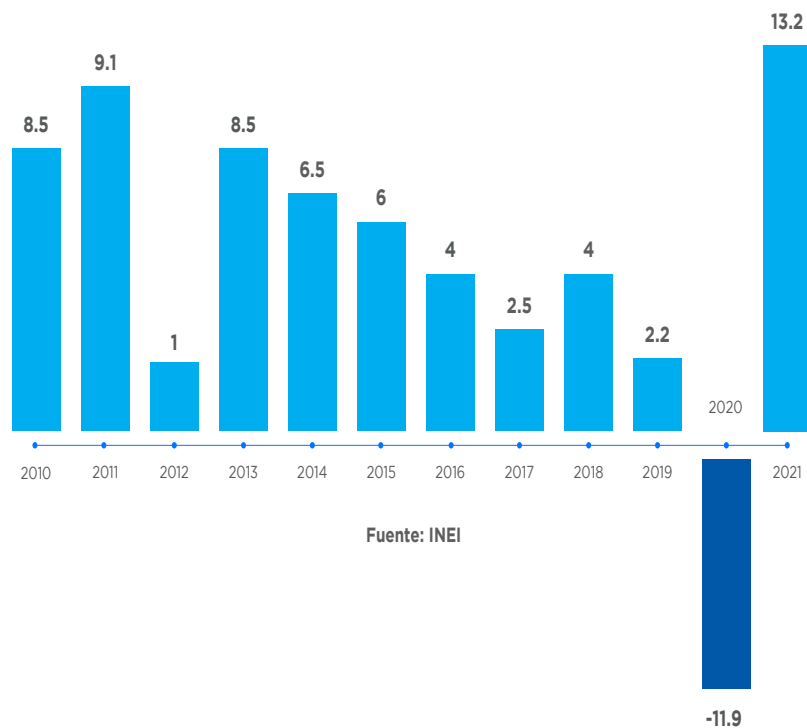
#JUNTOSLAHACEMOS





## Entorno Económico Complejo

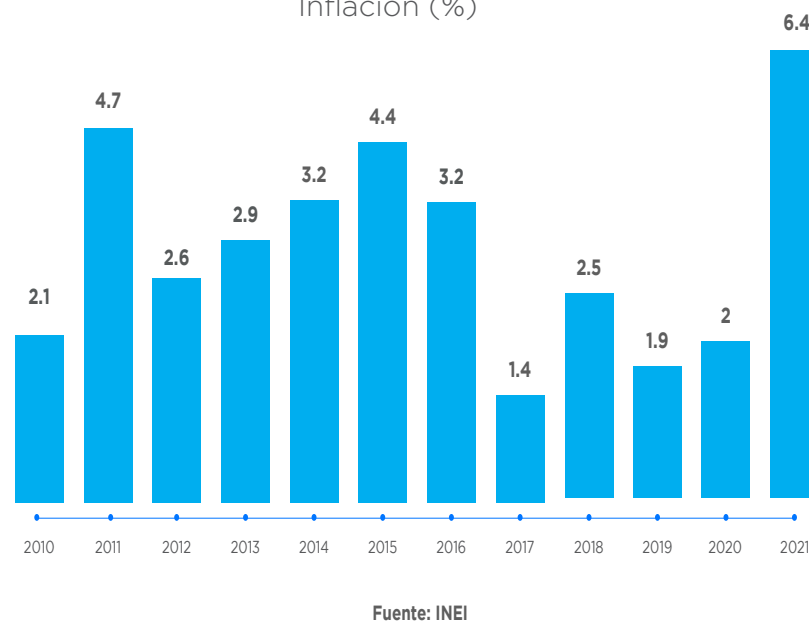
Crecimiento Producto Bruto Interno (variación anual en %)



El PBI mundial creció en el 2021 5.7 % vs 13.3 % de Perú. Las proyecciones de crecimiento en el 2022 para Perú son de 3.8 % y de 3.4 % respectivamente. A nivel mundial se espera que continúen las disrupciones en la cadena de suministro y los altos precios de energía y productos alimenticios, esto agravado por el conflicto entre Rusia y Ucrania. En el Perú los conflictos sociales e inestabilidad política podrían afectar este estimado.

## Inflación

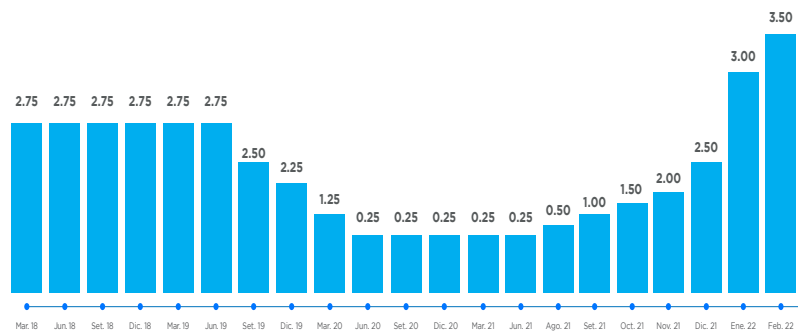
Inflación (%)



La inflación anualizada en Perú alcanzó 6.4 %, la más alta en los últimos 13 años, explicada por el incremento en precios de alimentos importados, precios de combustibles y depreciación del nuevo sol, para el 2022 se espera una inflación de aproximadamente 3.75 %. El BCRP estima regresar a los rangos meta (entre 1 % y 3 %) de inflación hacia la primera mitad de 2023.

### Tasa de referencia

Tasa de Referencia BCRP (%)

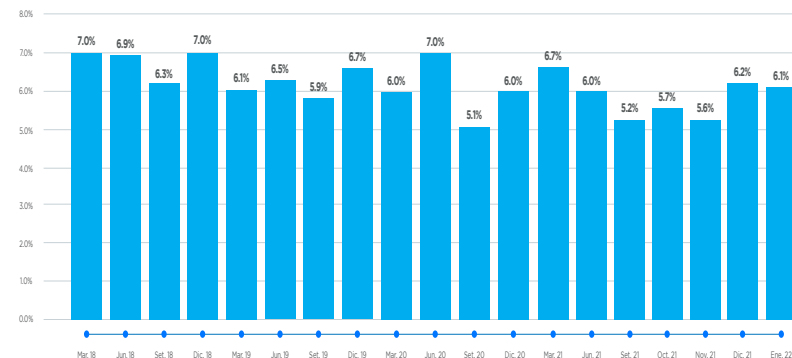


Fuente: BCRP

El BCRP ha implementado una política de incremento gradual y permanente de la tasa de referencia, la misma que pasó de 0,25 % en agosto de 2021 a 4.5 % en abril del 2022. El consenso del mercado espera que hacia fines de año esta siga elevándose en concordancia con el nivel inflacionario esperado y la elevación de tasas que se está dando a nivel mundial.

### Tasa de encaje

Tasa de ENCAJE (%)



Fuente: BCRP

Desde setiembre del 2021 el Banco Central está elevando la tasa de encaje para complementar el aumento de la tasa de referencia y así reforzar el control de la política monetaria.

Respecto del tipo de cambio, el 2021 se caracterizó por ser un año con altas fluctuaciones; pasó de S/ 3.64 en enero de 2021 a S/ 4.04 en julio de 2021, para alcanzar S/ 4.13 en setiembre de 2021, y cerrar el año en S/ 3.99.



## FINANZAS PÚBLICAS

---

Las finanzas públicas se verán afectadas en cuanto al costo de financiamiento producto de la rebaja de la clasificación de riesgo crediticio del Perú y el entorno de subida de tasas que se da a nivel mundial. En lo que respecta al Perú la clasificadora Moody's rebajó en setiembre de 2021 la calificación crediticia de A3 a Baa1 por primera vez en 20 años. En esa misma línea, la calificadora de riesgo Fitch Ratings rebajó la calificación crediticia de la deuda peruana de BBB+, con perspectiva Negativa, a BBB, con perspectiva Estable.





## CONTEXTO DEL SISTEMA FINANCIERO 2021

---

A diciembre de 2021, tras 20 meses de iniciada la pandemia de COVID-19, la cartera de créditos continuó su recuperación, y cerró en S/ 396,873 millones, 7 % mayor que 2020, impulsado principalmente por el crecimiento de la banca múltiple.

A diciembre de 2021 la morosidad alcanzó 4.07 %, menor a diciembre de 2020 que cerró en 4.32 %, pero mayor a diciembre 2019 con 3.41 % y que refleja la situación del sistema financiero previo a la pandemia.

Desde el inicio de la pandemia el sistema financiero ha ido constituyendo provisiones voluntarias, mejorando



sus niveles de cobertura de cartera. En el cuarto trimestre de 2021 el sistema registró S/ 7,856 millones de provisiones voluntarias, 28% del total de provisiones, que permitiría cubrir un mayor deterioro de créditos que aún no se refleja en los estados financieros.

El sistema financiero mantuvo adecuados niveles de capital en 2021, con un ratio de capital global promedio del 15 % al cierre de año, muy por encima del mínimo legal de 8 %. Es importante destacar el fortalecimiento patrimonial que se ha venido dando principalmente por la capitalización de utilidades, aportes de capital y emisiones de deuda subordinada.

En abril del 2021 se oficializó la metodología para determinar las tasas máximas de interés para los créditos de consumo y microempresa, vigente desde el 1 de julio de 2021 para las Financieras, fijando una tasa efectiva máxima de 83.4 % anual, la misma que es revisada semestralmente. Esta medida recortó la oferta del crédito al consumo afectando principalmente a los sectores socioeconómicos de menor poder adquisitivo y con un perfil de riesgo mayor.

# INFORME DE GESTIÓN 2021



## Calidad de Activos

El año 2021 marca la recuperación con un incremento de la cartera de créditos de 7,2 % alcanzando los S/ 849 millones, crecimiento que a su vez se da con calidades de cartera sustancialmente mejores a la época de la prepandemia. La cartera atrasada en el 2021 representó el 3.3 % de la cartera bruta total, menor al 3.6 % de 2019 y 4 % de 2020. Asimismo, la cobertura de provisiones sobre los créditos atrasados cerró en 433.7 %, reflejo de la gestión prudencial de riesgos.



## Pasivos y Patrimonio

Efectiva continuó durante 2021 con su programa de diversificación de fondeo. Al 31 de diciembre de 2021, los pasivos totales de la Financiera alcanzaron los S/ 917 millones, mientras que las obligaciones con el público cerraron en S/ 469 millones concentrando el 51.1 % del pasivo total. Adicionalmente la Financiera se mantuvo activa en el mercado de capitales con dos emisiones de certificados de depósito negociables a 360 días plazo, la primera en mayo de 2021 por S/ 50 millones y la segunda en diciembre de 2021 por S/ 60 millones, ambas emisiones con altos múltiplos de demanda y tasas muy competitivas. De otro lado los adeudados sumaron S/ 218 millones que se explica principalmente por el uso de la línea del Fondo MiVivienda a través de COFIDE.

El patrimonio de la financiera al 31 de diciembre del 2021 ascendió a S/ 279 millones, habiéndose incrementado en 10.7 % con respecto al 31 de diciembre del 2020. Cabe mencionar que en enero de 2021 Efectiva obtuvo aprobación de la SBS para disponer de los excedentes de su patrimonio para constituir provisiones patrimoniales, dentro del marco de beneficios otorgados por el supervisor para afrontar el riesgo de crédito producto de la pandemia, por S/ 33,5 millones los cuales han sido largamente cubiertos por las utilidades generadas en el año. El Ratio de Capital Global alcanzó el 18.36 %, el mismo que se encuentra largamente por encima del nivel regulatorio (14 %), lo que refleja el elevado compromiso de los accionistas respecto del fortalecimiento patrimonial de la financiera.



## Utilidad Neta

La utilidad neta del año 2021 ascendió a S/ 53 millones lo que refleja la recuperación de la empresa hasta niveles previos a la pandemia. Asimismo, la rentabilidad sobre el Patrimonio Promedio (ROE) alcanzó 21.5 % y la rentabilidad medida sobre el total de activos (ROA) alcanzó el 4.7 %.

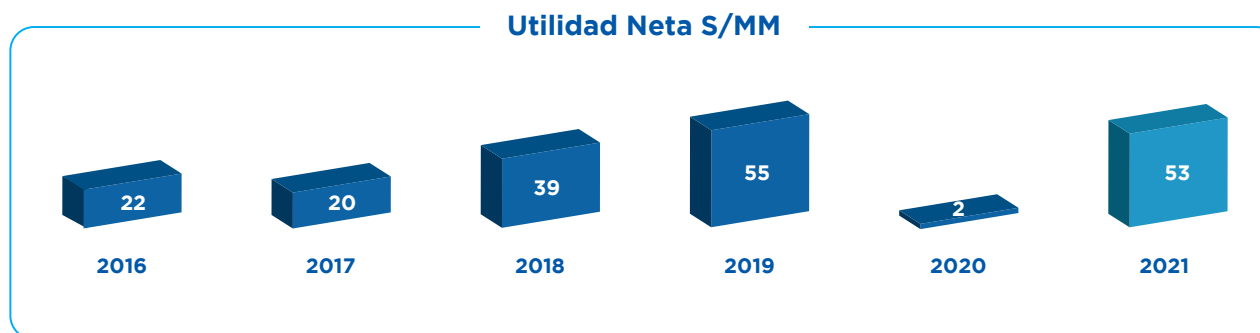
A nivel de las 55 instituciones que conforman el Sistema Financiero Peruano, incluida la Banca Múltiple, la Financiera alcanzó el puesto 3 en ROE y 4 en ROA.



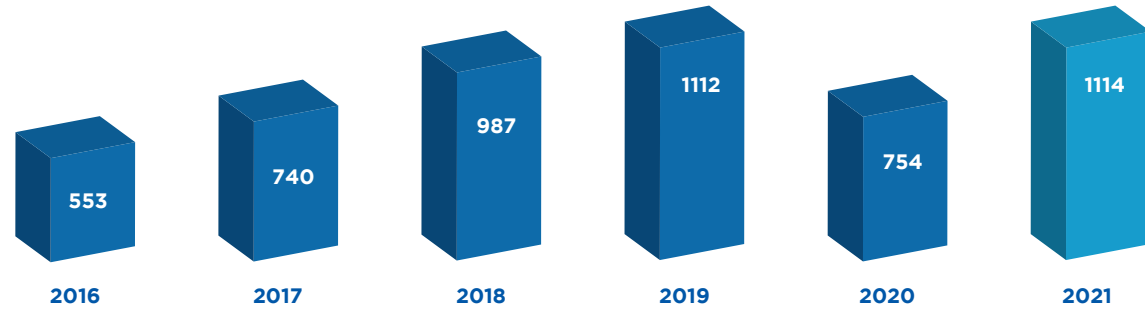
# EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES VARIABLES ESTRATÉGICAS

Efectiva tiene una historia de crecimiento sostenido y sólido, su modelo de negocio especializado, su eficiencia operativa sustentada en la aplicación de tecnología de punta en sus procesos y sinergias con el Grupo Económico, la apuesta permanente del accionista

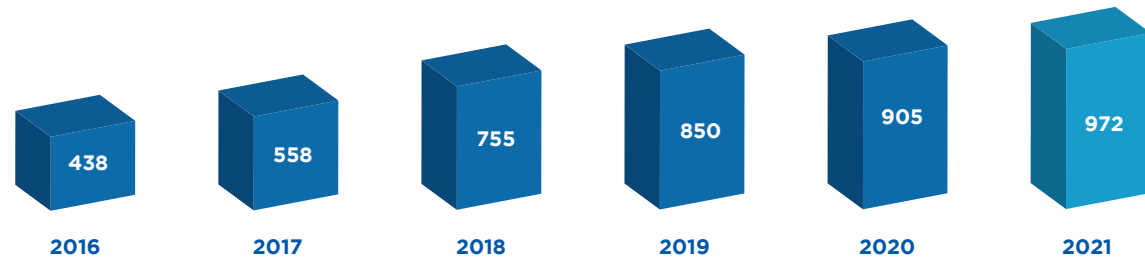
capitalizando una porción relevante de las utilidades, y el amplio conocimiento y entendimiento de su segmento de clientes le ha permitido obtener resultados positivos muy por encima de la industria comparable en los últimos 10 años y una rápida recuperación de la crisis.



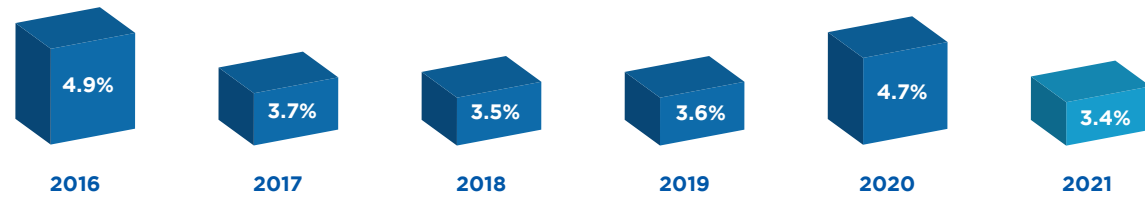
### Desembolsos S/ MM



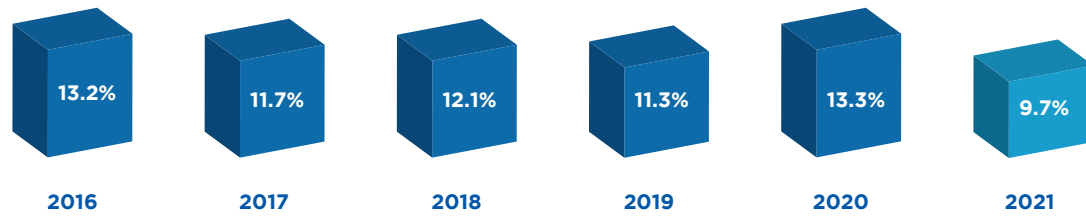
### Cartera Bruta S/ MM



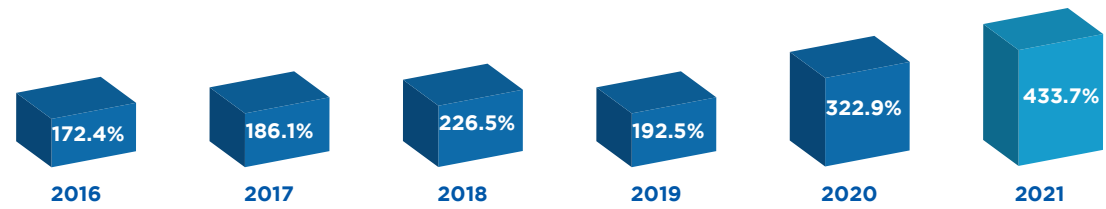
### Mora %



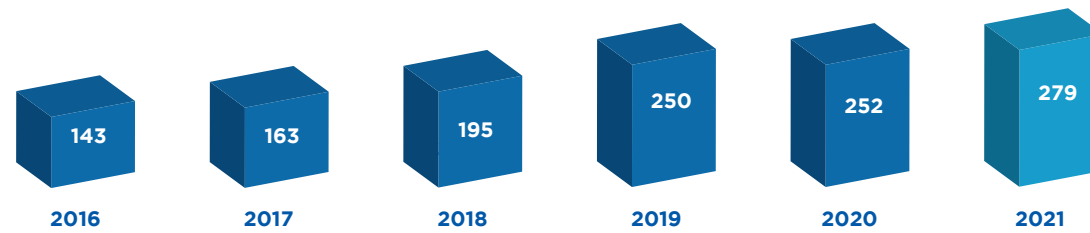
### Cartera Pesada %



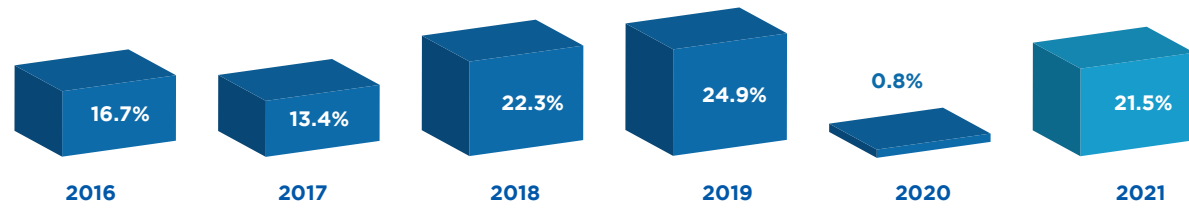
### Cobertura Cartera Vencida %



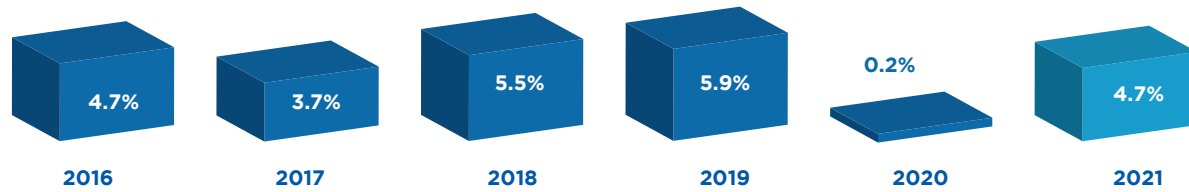
### Patrimonio S/ MM



ROE %



ROA %





**DRIVERS**  
**GENERADORES**  
**DE VALOR**



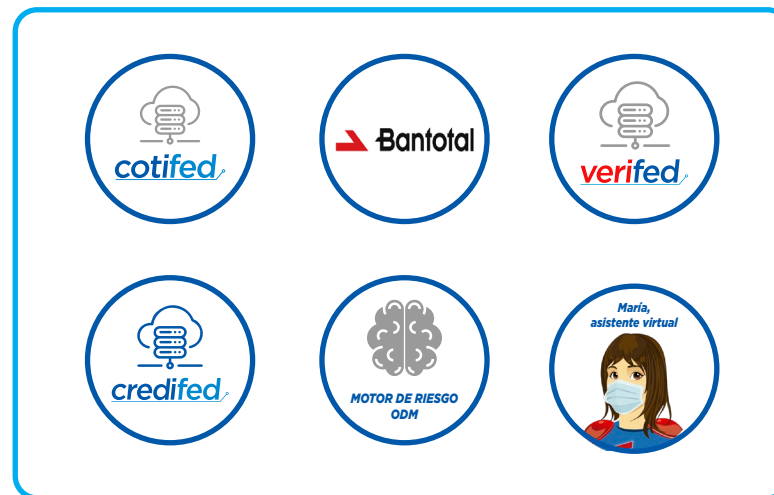
1

# Transformación digital

En el 2021 consolidamos nuestra Transformación Digital en varios frentes. (1) Renovamos nuestra infraestructura tecnológica de front y back office a plataformas de clase mundial que permiten colocar créditos de manera, rápida, ágil, y segura utilizando modelos de riesgo de última generación que permiten un mejor entendimiento del comportamiento del cliente brindándole acceso y elevando la predictibilidad de su recuperación (Motor de riesgos- Modelo de Cotización - Modelo de Verificación - Modelo de seguimiento del crédito - Modelo de Cobranzas). (2) Hemos potenciado nuestro asistente virtual “María” con la utilización de la inteligencia artificial mejorando la calidad del servicio al cliente. (3) Robotizamos los procesos masivos de la compañía para hacerlos más seguros y eficientes. (4) Finalmente,

todo lo anterior se concatena con el cambio del Core Financiero (BANTOTAL Plataforma de Clase Mundial) que permite registrar, procesar y establecer controles de las transacciones y productos que comercializamos en tiempo real.

El ecosistema tecnológico que hemos construido en los últimos 5 años ha sido reconocido por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y la consultora KPMG, a través de una medición que se hace en las diferentes industrias, siendo Financiera Efectiva la que mayor tecnología aplica en sus procesos, nuestra calificación alcanzó un Índice de Madurez en la Innovación (IMI) de 85 %, y que nos ubica muy por encima de la industria financiera (77 %) y del país (65 %) en temas de innovación y tecnología.



\*María (AV), Cotifed, Credifed y ODM basadas en tecnologías IBM



# 2

## Gestión de personas



En Financiera Efectiva vivimos una cultura enfocada en las personas.

Tenemos un modelo de gestión que pone a las personas en el centro de las decisiones para mejorar su experiencia, lo que nos ha permitido ser reconocidos entre las 5 mejores empresas para trabajar en el país por “Great Place to Work Perú”.

Asimismo, hemos sido reconocidos por “Great Place to Work” en la categoría de premio especial como la “Mejor Empresa que vive sus Valores” en el Perú, lo que demuestra la coherencia entre nuestras políticas y acciones.

En el 2021 también hemos sido reconocidos por segunda vez por la Asociación de Buenos Empleadores con la Certificación ABE, por mantener nuestras buenas prácticas laborales en el pago puntual de remuneraciones y beneficios sociales, evaluación de desempeño, pago por meritocracia, capacitación técnica y gerencial, programas de reconocimiento y ambiente de trabajo seguro.

Contamos con condiciones laborales diferenciadas, un esquema remunerativo y de beneficios competitivo, permanente capacitación, líneas de carrera, reconocimientos, concursos y recompensas para los mejores colaboradores que superen las metas, lo cual fortalece nuestra cultura de compromiso.

Somos una empresa que promueve la igualdad de género, el cumplimiento de estándares éticos y laborales en todo lo que hacemos.

Buscamos permanentemente mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores, ofreciendo un trabajo digno donde puedan desarrollarse profesional

y personalmente. Nuestros beneficios incluyen bonos a la excelencia académica a los hijos de nuestros colaboradores en todo el país.

Durante el 2021 hemos fortalecido nuestra gestión en la prevención y salud de nuestros colaboradores y sus familias. Nuestro programa de capacitación “EfectiCapos”, ha permitido capacitar al 100 % de nuestros colaboradores en fortalecer su conocimiento y mejorar sus habilidades para alcanzar los objetivos del negocio y desarrollarlos para ayudarlos en su crecimiento profesional. En el 2021, logramos 113 mil horas de capacitación, lo que representó 69 horas por colaborador, superando ampliamente el estándar del sector.

También contamos con el programa Superefectivos mediante el cual incentivamos permanentemente el reconocimiento por meritocracia, que incluyen el buen desempeño, y promovemos permanentemente actividades de innovación, integración y comunicación que mantienen un buen clima laboral.



**LOS SUPER  
EFECTIVOS**



**EfectiCapos**



**3**

## Gestión de riesgos



La Gestión Integral de Riesgos está a cargo de la Gerencia de Riesgos, esta gerencia es independiente de las unidades de negocio, reportando a la Gerencia General y al Directorio a través del Comité de Riesgos. Para llevar adelante sus funciones, se han establecido áreas especializadas en Riesgo Financiero (Riesgo Mercado y Liquidez), Riesgo Operacional (Riesgo Operacional y Continuidad de Negocio), Seguridad de la Información, Riesgo Crediticio (Admisión, Portafolio) y un área de apoyo en el desarrollo de modelos estadísticos, manejo de big data y sistematización de procesos.



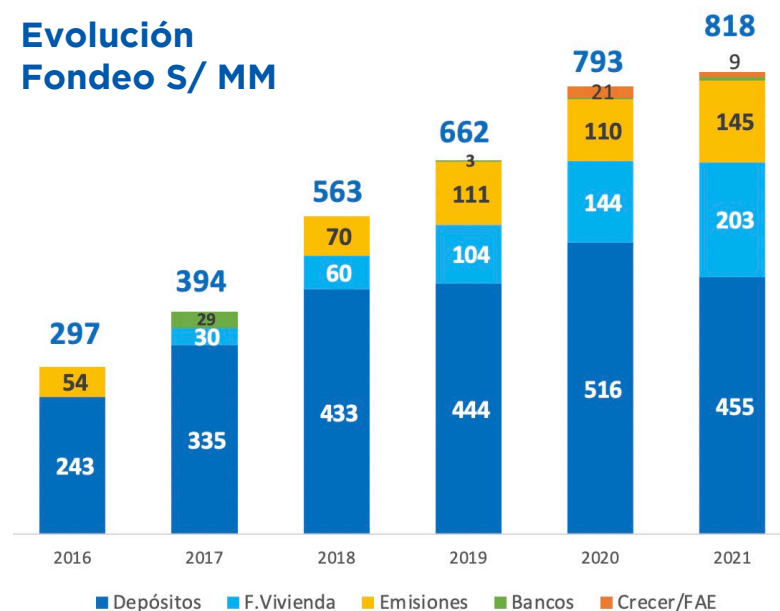
## Riesgo Estratégico

A pesar de la incertidumbre política y económica, la Financiera superó las expectativas del mercado, obteniendo resultados financieros sólidos, que la sitúan entre las principales entidades financieras del año.

## Crecimiento sostenido y sólido 2016 - 2021

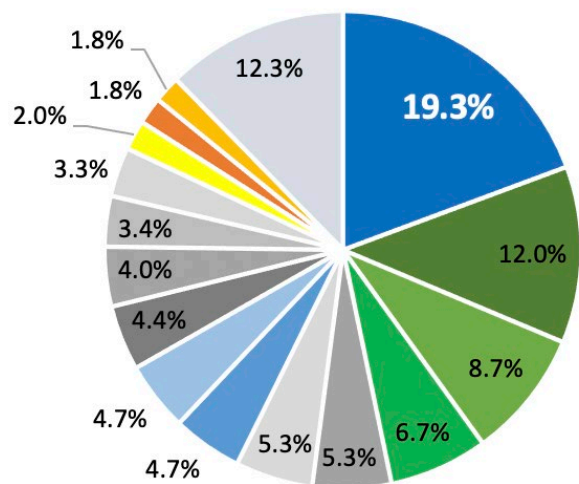
Diversificamos y redujimos el costo de fondeo

### Evolución Fondeo S/ MM



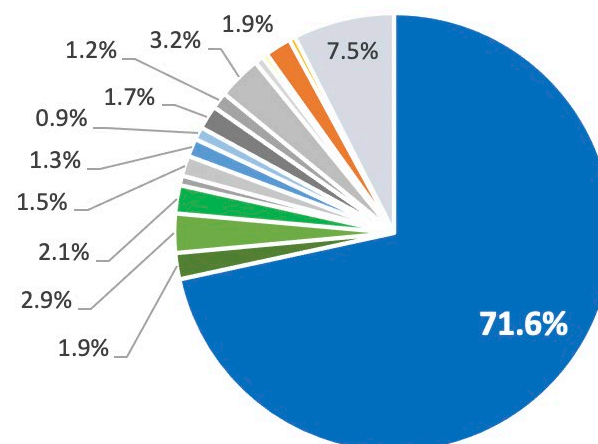
## Portafolio diversificado de productos y a nivel geográfico

Lo que reduce el riesgo de concentración ante cualquier evento



- Lima
- La Libertad
- Loreto
- Ica
- Junín
- Arequipa
- Tumbes
- Ucayali
- Piura
- Lambayeque
- Cajamarca
- San Martín
- Ancash
- Huánuco
- Otros

## Sistema Financiero



- Lima
- La Libertad
- Loreto
- Ica
- Junín
- Arequipa
- Tumbes
- Ucayali
- Piura
- Lambayeque
- Cajamarca
- San Martín
- Ancash
- Huánuco
- Otros

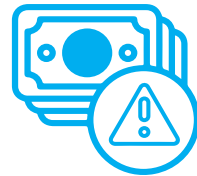
\*Composición geográfica excluye créditos hipotecarios



## Riesgo Crediticio

La gestión del riesgo de crédito se enfoca en una política de riesgos que asegure el crecimiento sostenible y rentable en todas las unidades de negocios, incorporando análisis, herramientas y modelos que permitan identificar, medir, mitigar y controlar los diferentes riesgos a los que está expuesta la Financiera. Para dicha gestión se cuenta con límites definidos de apetito y tolerancia al riesgo, tanto en la originación (cosechas) como a nivel portafolio (gasto de riesgo de provisión),

los cuales permiten mediante alertas tempranas accionar con las medidas adecuadas en bienestar de la Empresa. En el año 2021, el Riesgo Crediticio de la Financiera tuvo un comportamiento mejor de lo esperado, reduciendo el número de operaciones reprogramadas, manteniendo un importante stock de provisiones voluntarias y mejorando los indicadores de riesgo respecto al año 2020, presentando una cobertura del 424.6 % de la cartera vencida.



## Riesgo de Liquidez

La empresa mantiene una política conservadora respecto al manejo de la liquidez que se manifiesta en altos niveles de fondos disponibles para ser utilizados ante situaciones de emergencia y como consecuencia de ello en el alto ratio de liquidez en M.N. que cerró el año en (58.4 %), frente al 8 % exigido por el regulador.



## Riesgos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo

La financiera otorga a sus clientes una calificación de riesgo desde la perspectiva de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, lo que permite monitorear periódicamente a aquellos clientes que resulten de riesgo alto. Asimismo, la financiera tiene una política respecto de la cual no contrata con personas altamente impactadas por estos temas, es decir, que se encuentren investigados y/o sentenciados por delitos de Lavado de Activos y/o delitos precedentes.

Es importante mencionar que la Financiera se encuentra comprometida en consolidar y mantener una cultura de cumplimiento a nivel organizacional. Por ello, el Directorio, la plana Gerencial y todos los Colaboradores están comprometidos en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; y en ese sentido, se refuerzan permanentemente las jornadas de capacitación a todo el personal.



## Cumplimiento Normativo

El Oficial de Cumplimiento Normativo de Financiera Efectiva tiene el encargo de desempeñar su función dentro del marco establecido por el “Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos”, cautelando el cumplimiento de las disposiciones regulatorias vigentes que son aplicables a la financiera.

En tal sentido, durante el periodo 2021 se atendieron oportunamente todos los requerimientos realizados por los distintos entes reguladores (SBS, SMV, BCRP, MINSA, entre otros).

Respecto al marco regulatorio local, se implementó la Ley de Usura, logrando así un óptimo nivel de cumplimiento de la norma. Por otro lado, se ha cumplido con el Programa Anual de Cumplimiento, el cual incluye la revisión de procesos críticos de cara a los estándares de cumplimiento de la Financiera, validar la actualización de normativas internas y desplegar un plan de capacitación a todo el personal de Efectiva.

Finalmente, es importante mencionar que la financiera se encuentra comprometida en consolidar una cultura de cumplimiento normativo a todo nivel organizacional.



## Riesgo de Mercado

La gestión de riesgo de mercado se ha mantenido estable y controlada. Al cierre del 2021, el GER se ubicó en 3.8 % y en cuanto al Valor Patrimonial en Riesgo (VPR), en 0.36 %, ambos por debajo de la alerta temprana y el límite interno.



## Riesgo de Reputación

La Financiera mantiene sus procesos internos y roles de control debidamente normados en sus manuales de políticas y procedimientos. Asimismo, la institución cuenta con un Código de Ética aplicable a sus directivos y personal en general, con el cual, entre otros factores, se asegura la asimilación de una cultura de prevención y cumplimiento.

Todo lo anterior se refleja en el premio obtenido en “Great Place to Work” donde fuimos reconocidos como la empresa que mejor practica sus valores.



## Seguridad de la información

Acorde al tamaño y complejidad de sus operaciones, la Financiera gestiona los riesgos relacionados a este tema, velando por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. En el 2021, se reforzaron las actividades de seguridad de la información y ciberseguridad en los procesos de negocio. Así también se actualizó la normativa interna

y desarrollaron evaluaciones de nuevos productos, cambios importantes y subcontrataciones, debido a los importantes proyectos estratégicos de la empresa. Además, se recibió el apoyo permanente de servicios de consultoría externa para el monitoreo del estado de la seguridad y ciberseguridad de los componentes tecnológicos.



## Riesgo Operacional

El modelo implementado cumple con las mejores prácticas de mercado consideradas en el Nuevo Acuerdo de Capital (Basilea II), las cuales se encuentran alineadas con los requerimientos regulatorios dispuestos por la SBS. En el año 2021 logramos renovar por tercera vez consecutiva la autorización para la utilización del Método Estándar

Alternativo (ASA) vigente desde el 2015 en el cual la SBS certifica que la entidad cuenta con una gestión de riesgos operacionales adecuada y totalmente implementada. La misma que estará vigente hasta noviembre del 2023, al respecto cabe señalar que un selecto grupo de instituciones financieras cuentan con dicho certificado en el Perú.





## Continuidad de Negocio

La Gestión de la Continuidad del Negocio (GCN) es un proceso efectuado con el objetivo de implementar respuestas efectivas para que la operatividad del negocio de la Empresa continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que puedan crear una interrupción o inestabilidad en

las operaciones de la Financiera. En el 2021 se logró consolidar las estrategias de continuidad, adaptadas e implementadas durante la gestión 2020, donde como empresa nos adaptamos al trabajo remoto al día siguiente de la inmovilización social decretada por el gobierno para combatir la pandemia.



4

# Innovación

En adición al reconocimiento IMI ya señalado durante el 2021, fuimos reconocidos por:

a) "INFORMESE" (Partner IBM) por nuestra capacidad analítica para la elaboración de modelos predictivos de riesgos, cobranzas, de negocio y la capacidad para poner los mismos en el mercado (Time to Market) así como la automatización global de todos nuestros servicios.

b) Fuimos finalistas del premio EFFIE 2021 otorgado por la UPC, por el medio de pago denominado COMPRA EFECTIVA, que permite al cliente adquirir un bien pagando el mismo en cuotas, pero sin usar una tarjeta de crédito, solo registrando su DNI.



Compra Efectiva es la forma de pago sin tarjeta y solo con el DNI que se convirtió en un caso de éxito finalista en el prestigioso concurso a la excelencia en Publicidad y Marketing, el EFFIE 2021 otorgado por la UPC en una de las categorías más complejas, que valoran la eficiencia y efectividad de las campañas con poco presupuesto, quedando en una muy buena posición.

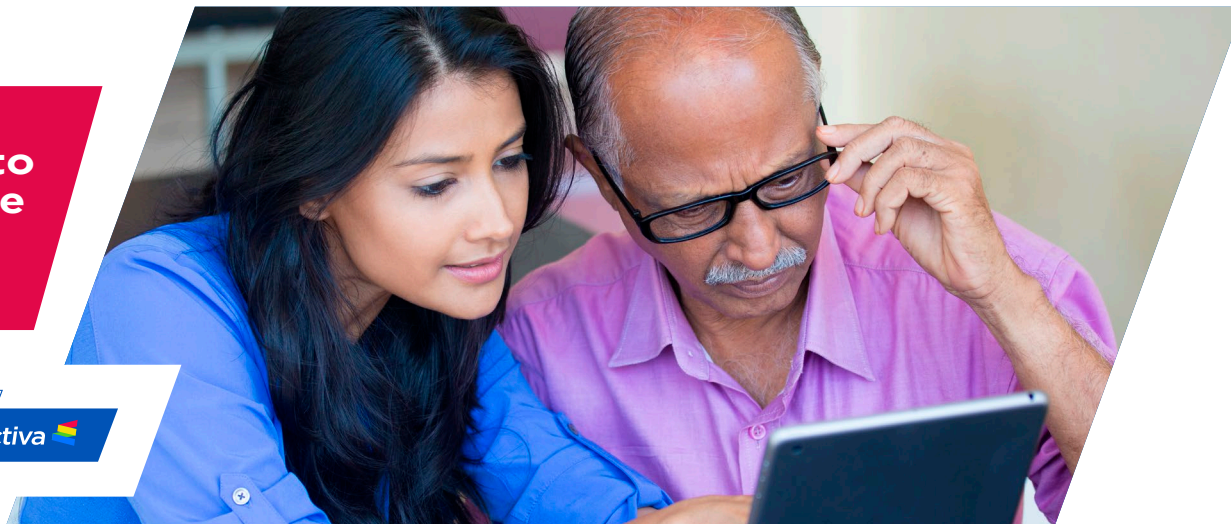
Nos enfocamos en fortalecer los canales digitales

# S/ 170 MILLONES EN DESEMBOLSOS



Con canales alternativos captamos el 20 % de la recaudación y obtuvimos 170 millones de soles en desembolsos en canales digitales y modelo híbrido.

**Líderes en  
Financiamiento  
de Ecommerce  
en cuotas  
online**



Diseñamos pólizas de seguros y asistencias que se adecuaron a las reales necesidades de nuestro perfil de clientes, dando como resultado la colocación de más de

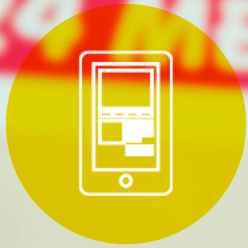
**270 mil pólizas, liderando el mercado de microseguros y asistencias.**



  
ACCIDENTES

  
DESEMPLEO

  
SALUD



5

# Foco en el cliente

## RÉCORD EN NIVELES DE SATISFACCIÓN NPS



**Nuestra  
Pasión es  
el Servicio**

Pusimos al cliente en el centro de nuestras decisiones incrementando los promotores que reconocen nuestra atención ágil y eficiente.

Conseguimos un indicador de satisfacción de clientes (Net Promoter Score) de

**60%**



**Detractores**



**Pasivo**



**Promotores**



Cumplimos nuestra visión brindando acceso a las familias emergentes

## **SOMOS EL 2DO BANCARIZADOR DEL PERÚ**

En el 2021 desembolsamos cerca de 350 mil créditos. Somos la segunda entidad bancarizadora del país en la categoría de créditos de consumo con 18.5 % de participación sin considerar clientes dependientes formales.

**CALIDEZ Y  
ATENCIÓN  
EFECTIVA**



## NUESTRA FORTALEZA FINANCIERA NOS DESTACA EN EL MERCADO PERUANO

Por 3er año consecutivo las mejores empresas clasificadoras ratifican nuestra solidez y fortaleza financiera con perspectiva favorable.



**Ratifican nuestra fortaleza financiera**

**Fortaleza**

**A-**

**DPF corto plazo**

Categoría I /  
CLA -1+-

**DPF largo plazo**

**AA-**

**Bonos**

**AA-**

**Resultados a diciembre de 2021**

Nomenclatura de PCR y Class respectivamente



**Nuevo Crédito**  
Mivivienda



**Bono del**  
**Buen**  
**Pagador**



**Mi Vivienda**  
**VERDE**

## **LOS #1 EN HIPOTECARIOS MIVIVIENDA**

Alcanzamos el primer puesto como la entidad financiera en destinar el mayor porcentaje a Préstamos Hipotecarios Mivivienda en Proyectos Sostenibles.

# 2021

## LOS SUPER EFFECTIVOS

Como parte de nuestro impulso a la gestión de personas, creamos este programa, para reconocer el compromiso, la milla extra y la Actitud Efectiva de nuestros colaboradores. Este 2021 se ha premiado a más de 130 colaboradores otorgándoles vales de S/ 500, televisores de 55", motos y más.



GRACIAS A SU ESFUERZO, HOY ELLOS CELEBRAN  
SUS LOGROS CON SUS PREMIOS RECIBIDOS

## Datos Generales de la Sociedad



### Denominación y Dirección

La denominación de la sociedad es Financiera Efectiva S. A., cuya sede principal se encuentra ubicada en Jr. Santorín N° 167, Urbanización El Vivero, Santiago de Surco, Lima, Perú.



El número de teléfono:  
**(511) 415-2000**



La página Web:  
**[www.efectiva.com.pe](http://www.efectiva.com.pe)**





## Constitución Social

Financiera Efectiva S. A. es una entidad financiera de duración indefinida, constituida bajo la forma de sociedad anónima, organizada y domiciliada con arreglo a las leyes de la República de Perú, constituida por Escritura Pública del 5 de noviembre de 1999, extendida ante el Notario Público de Piura, Dr. Rómulo Cevasco Caycho, actualmente inscrita en la Partida Electrónica N.º 14176740 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima e inició sus operaciones en el mes de febrero de 2001 bajo la forma de Entidad de Desarrollo para la Pequeña y Microempresa (EDPYME) con la denominación de Edpyme Camco Piura S. A., siendo autorizada a operar por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) mediante Resolución SBS N.º 0013-2001. Con fecha 07 de abril de 2004 Edpyme Camco Piura S. A. fue adquirida por los señores Manuel Emilio Tudela Gubbins y Ricardo Antonio Jorge del Castillo Cornejo.

Posteriormente, mediante Resolución SBS N.º 1917-2004 de fecha 23 de noviembre de 2004 se autorizó su cambio de denominación a Edpyme Efectiva S.A. para posteriormente convertirse en una empresa financiera mediante Resolución SBS N.º 3042-2010 de fecha 31 de marzo de 2010, donde se aprobó su

funcionamiento y el cambio de denominación social a Financiera Efectiva S. A.

En el año 2017 la SBS, mediante Resolución SBS N.º 4636 de fecha 30 de noviembre de 2017, autorizó el cambio de domicilio de la Financiera de Chiclayo a la ciudad de Lima, y mediante Resolución SBS N.º 3017-2018 de fecha 08 de Agosto de 2018 aprobó la modificación de estatutos de cambio de domicilio social.

La sociedad se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N.º 14176740 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.

El objeto social de Efectiva es operar como Empresa Financiera de acuerdo con su Estatuto y dentro del marco de operaciones establecido en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N.º 26702. Sus actividades se limitan a las operaciones señaladas en el artículo 284 de la mencionada ley.

La sociedad está sujeta en forma especial a las leyes y disposiciones que regulan la actividad bancaria y financiera y, supletoriamente, a la Ley General de Sociedades, Ley N.º 26887, y demás normas legales.



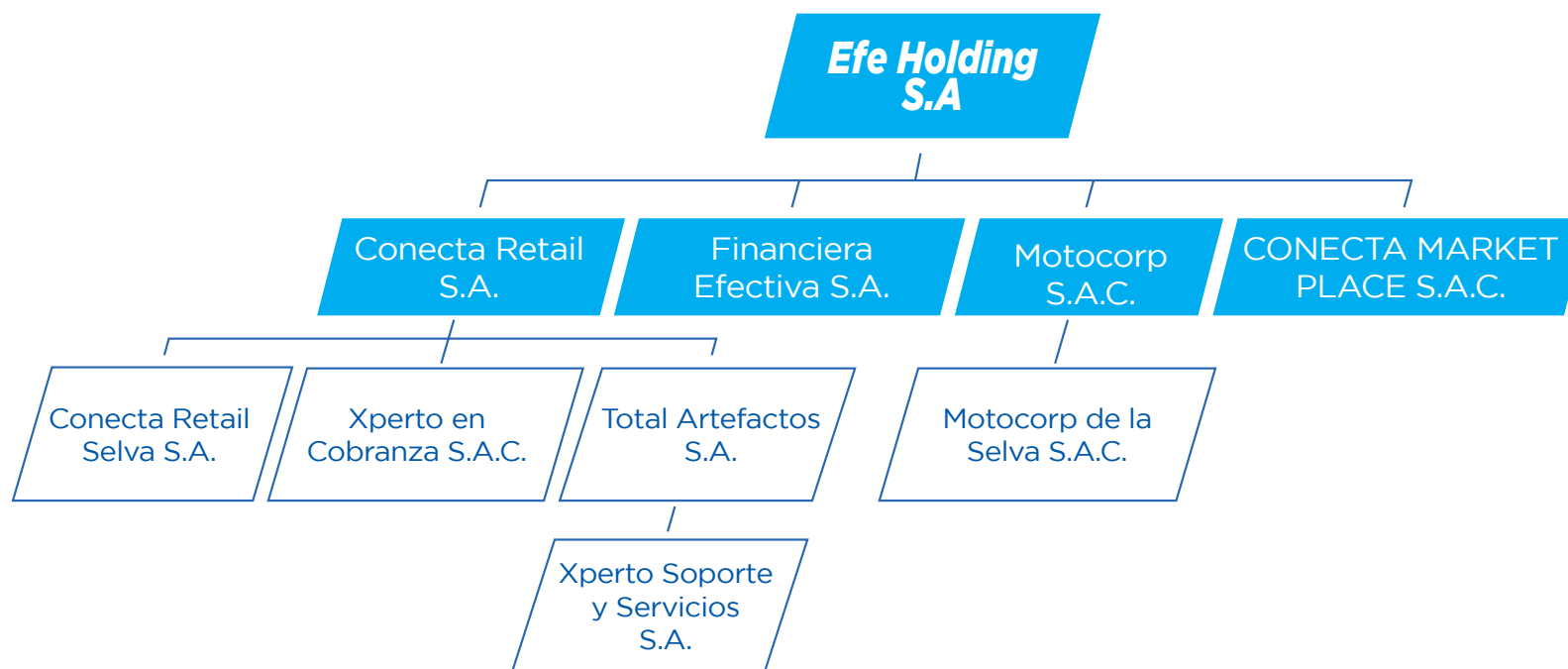
### Capital Social, Acciones y Composición Accionaria

El Capital Social íntegramente suscrito y pagado, inscrito en la Partida Electrónica de la Sociedad en los Registros Públicos de Lima al 31 de diciembre de 2021, asciende a la suma de S/ 216 312 476.00, representado por 216 312 476 acciones comunes y nominativas con derecho a voto, con un valor nominal de S/ 1.00 cada una, pertenecientes a una sola clase y todas ellas con los mismos derechos.



### Grupo Económico

Financiera Efectiva S. A. forma parte del Grupo EFE, grupo peruano con presencia a nivel nacional, el cual está conformado por las empresas Efe Holding S. A., Conecta Retail S. A., Motocorp S. A. C., Conecta Retail Selva S. A. C, Total Artefactos S. A., Motocorp de la Selva S. A. C., y Xperto Soporte y Servicios S. A. En los años 2021 y 2022 se constituyeron las empresas Xperto en Cobranza S. A. C. y Conecta Market Place S. A. C., respectivamente.



### Estructura Accionaria

Al 31 de diciembre de 2021 la estructura accionaria de la Financiera se compone de la siguiente manera:

Accionista	Tenencia	Participación (%)	Procedencia
Efe Holding S. A.	216 312 474	99.9999998 %	Perú
Manuel Emilio Tudela Gubbins	1	0.00000001%	Perú
Ricardo Antonio Jorge Del Castillo Cornejo	1	0.00000001 %	Perú

# Efectiva

*Tu financiera*



— MEMORIA 2021 —

 GRUPOEFE



**MOTOCORP**

Efectiva  
*Tu financiera*

**juntoz**  
Tu Mall Online