

## INFORME ANUAL DE LOS DIRECTORES INDEPENDIENTES DE AFP HABITAT

En nuestra condición de directores independientes de **AFP Habitat**, nos dirigimos a los afiliados y público en general, a fin de manifestar nuestra opinión en cuanto a la labor realizada por dicha Administradora durante el año 2017, en cumplimiento del artículo 21-C del Texto Único Ordenado de la Ley del SPP y del artículo 6-D° Título III del Compendio de Normas Reglamentarias de Superintendencia N° 053-98-EF/SAFP, referido a Gestión Empresarial<sup>1</sup>.

Al respecto, cumplimos con informar lo siguiente:

### **a) Nivel de cumplimiento de la política y normas de transparencia de la información de la AFP**

<sup>1</sup> Tuo de la Ley del SPP

De los directores independientes de la AFP

Artículo 21-C.- Las AFP deberán contar por lo menos con dos directores independientes, entendiéndose por ello a aquellos directores que no cuenten con vinculación con la administradora, sus accionistas principales o el grupo económico predominante en la AFP.

Los directores independientes de las AFP se sujetarán a los patrones de responsabilidad, prudencia y debida diligencia que su cargo les exija así como a los compromisos de información a los afiliados de su administradora bajo los medios más idóneos, según los procedimientos de revelación que determine la Superintendencia, los que en ningún caso, podrán contravenir disposiciones de reserva, secreto comercial o confidencialidad de la información por la participación de las AFP.

Complementariamente, los directores independientes deberán emitir un informe bajo periodicidad anual al COPAC con propuestas de mejoras al SPP, para su evaluación por dicha entidad.

La Superintendencia establecerá las disposiciones de carácter general sobre la materia así como acerca de los procesos de designación correspondientes.

Título III del Compendio de Normas Reglamentarias de Superintendencia N° 053-98-EF/SAFP, referido a Gestión Empresarial  
Artículo 6-D.- Revelación de información a los afiliados. Los directores independientes de la AFP deben elaborar un informe anual dirigido al Consejo de Participación Ciudadana en Seguridad Social (COPAC). La elaboración de dicho informe puede ser de carácter individual por director independiente o puede ser un informe colectivo que recoja las opiniones de todos los directores independientes de la AFP. Dicha información en ningún caso puede contravenir las disposiciones de reserva, secreto comercial o confidencialidad de la información por la participación de la AFP.

El informe anual que los directores independientes emitan al COPAC debe centrarse en la labor que han realizado en la AFP en la cual se desempeñan como directores independientes, y debe contener como mínimo lo siguiente:

- a) Opinión acerca del nivel de cumplimiento de la política y normas de transparencia de la información de la AFP;
- b) Mecanismos implementados para llevar a cabo las labores de orientación y/o transparencia de información hacia los afiliados;
- c) Evaluación de las propuestas planteadas por el COPAC, así como el nivel de implementación de las sugerencias y/o propuestas ciudadanas generadas en el COPAC;
- d) Opinión acerca del nivel de cumplimiento del buen gobierno corporativo en la AFP, de acuerdo al artículo 21-B de la Ley de la Reforma;
- e) Sanciones consentidas de la AFP impuestas por infracciones en materia de transparencia de información, así como las medidas de superación propuestas y/o implementadas por la AFP al respecto; y,
- f) Otros temas que se consideren relevantes para el cumplimiento de la obligación sobre transparencia de información hacia los afiliados de su administradora.

El plazo de entrega del informe anual es de noventa (90) días calendarios posteriores al cierre del ejercicio anterior.

El director independiente debe enviar una copia del informe anual enviado al COPAC a la AFP con el fin de que esta revele su contenido a sus afiliados y lo publique en su página web, en un lugar visible, dentro de los quince (15) días calendario de haberlo recibido. Asimismo, en un plazo similar, la AFP podrá individualizar el envío del contenido del informe a sus afiliados, utilizando medios electrónicos



AFP Habitat ha cumplido con la normativa legal vigente del Sistema Privado de Pensiones en el año 2017, lo cual es monitoreado permanentemente por el Área de Cumplimiento Normativo de la compañía, cuya labor es mitigar el riesgo de incumplimiento legal, identificando y difundiendo la normativa aplicable, así como diseñando planes de acción para su implementación, en caso así se amerite. En tal sentido, el Área de Cumplimiento Normativo tiene como función principal en la compañía velar por el adecuado cumplimiento de la normativa legal vigente y normativa interna, así como brindar seguridad razonable tanto al Directorio como a la Gerencia del cumplimiento regulatorio de la empresa. Asimismo, el año pasado, nuestro ente regulador y supervisor, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP realizó su vista anual de inspección.

Por otro lado, AFP Habitat ha cumplido con revelar la información a la cual está obligada, cumpliendo a cabalidad el Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, brindando oportuna información tanto a sus afiliados como al público en general, conforme a las disposiciones de su ente regulador: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), así como de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

Cabe señalar que durante el período 2017, los accionistas no realizaron ninguna consulta, sin embargo, toda la información societaria se encuentra a su disposición en la página web de la compañía.

Por consiguiente, en nuestra opinión el nivel de cumplimiento de la política y normas de transparencia de la información de AFP Habitat es satisfactorio.

**b) Mecanismos implementados para llevar a cabo las labores de orientación y/o transparencia de información hacia los afiliados**

AFP Habitat se caracteriza por ofrecer plataformas digitales de comunicación a sus afiliados en seguimiento de su estrategia de diferenciación de efectividad y cercanía con el cliente.

En tal sentido, AFP Habitat cuenta con los siguientes canales de orientación e información a sus afiliados:

- **Contact Center:**

El 1ro de junio de 2013 AFP Habitat abrió su centro de atención al cliente vía teléfono a nivel nacional que cuenta con un equipo altamente capacitado para atender las consultas, solicitudes y reclamos de los clientes.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 13:00 p.m.

- **Agencias de Atención al Cliente:**

AFP Habitat cuenta con centros de servicio al cliente tanto en Lima como en Provincias. En las sucursales, la AFP brinda a través de personal altamente capacitado, orientación personalizada y acceso a servicios como: solicitar tu traspaso a AFP Habitat, realizar trámites de pensión, actualizar

datos del afiliado, apertura de cuenta de aporte voluntarios, retiros de aportes voluntarios sin fin previsional, etc.

Asimismo, a fin de poder estar en contacto y disponible al público en general, la AFP opera con sucursales en centros comerciales con horarios extendidos y atención los fines de semana ubicados estratégicamente en Centros Comerciales como El Quinde Shopping Plaza de Ica, Centro Comercial Open Plaza Piura, Centro Comercial Open Plaza Chiclayo, Centro Comercial Mall Plaza Trujillo y en la ciudad de Lima en el distrito de San Isidro, todo ello con la intención de brindar el mejor servicio estando más cerca de sus afiliados y con horarios corridos, incluidos, sábados y domingos. Las sucursales con las que cuenta AFP Habitat son las siguientes:

o Lima

El junio de 2013 AFP Habitat inaugura su primera agencia de atención al cliente ubicado en el distrito de Santiago de Surco. En el año 2016 se mudó al distrito de San Isidro a fin de estar más cerca de las oficinas administrativas de la AFP y cerca de las otras AFP del mercado. A través de la sucursal la empresa brinda información y asesoría personalizada a los clientes.

La dirección y teléfono de la sucursal es Calle Las Palmeras 385, Torre Azul. San Isidro

Su horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m.

o Trujillo

En setiembre de 2014 AFP Habitat inaugura su primera agencia de atención al cliente en provincias, en la ciudad de Trujillo, ubicada en Av. América Oeste 750. Local 1013. Urbanización el Ingenio, Trujillo - La Libertad. C.C. Mall Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 20:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

o Ica

En julio de 2015 AFP Habitat inaugura la agencia de atención al cliente en Ica, ubicada en Av. Los Maestros 206, local 159. Fundo San José, Ica. C.C. El Quinde Shopping Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

o Piura

En diciembre de 2015 AFP Habitat inaugura la agencia de atención al cliente en la ciudad de Piura, ubicada en Av. Andrés Avelino Cáceres 147, Local 109. Urb. Miraflores, Castilla. Piura. C.C. Open Plaza

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 09:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

o Chiclayo

En diciembre de 2015 AFP Habitat inaugura la agencia de atención al cliente en la ciudad de Chiclayo, ubicada en Av. Víctor Raúl Haya de la Torre 150, Local 09, Urb. San Eduardo. Chiclayo. C.C. Open Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 09:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

o Arequipa

En diciembre de 2016 AFP Habitat inaugura la agencia de atención al cliente en la ciudad de Arequipa, ubicada en Av. Ejército 793 Local 13. Arequipa. C.C. Mall Plaza Cayma.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

o Cusco

En julio de 2017 AFP Habitat inaugura la agencia de atención al cliente en la ciudad de Cusco, ubicada en Av. Collasuyo 2964. Local 116. Cusco. C.C. Real Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

- Página web:

Desde junio del 2013, AFP Habitat cuenta con su página web [www.afphabitat.com.pe](http://www.afphabitat.com.pe). En ella los clientes pueden encontrar información de forma rápida y clara. En el año 2017, se renovó íntegramente la página web logrando que la misma se exprese en un lenguaje fácil para todo tipo de trabajador y afiliado.

Dentro de la página web se pueden destacar los servicios brindados por la AFP, como:

o Traspaso por correo electrónico:

Buscando facilitar el trámite de traspaso de otras AFP a AFP Habitat; la empresa implementó este proceso, el cual consiste en descargar el formulario de Afiliación por Traspaso, llenarlo y enviarlo al correo de AFP Habitat.

o Traspaso sin Clave Privada de Seguridad:

Pensado para las personas que desean traspasarse a través de la página web a AFP Habitat y no cuenten con su Clave Privada de Seguridad de su AFP actual. Este proceso es muy sencillo, basta con ingresar a la página web de AFP Habitat y completar el formulario de solicitud de traspaso online. Apenas la empresa reciba la información, se contacta con el cliente con el fin de concretar la afiliación.

o Chat Virtual:

AFP Habitat inauguró este nuevo canal de atención de consultas dentro de su página web, con el objetivo de resolver las dudas de sus afiliados, no afiliados y empleadores en línea de manera fácil, rápida y cercana.

- Redes sociales

o Página de Facebook:

AFP Habitat cuenta con Facebook "AFP Habitat Perú", ello con el objetivo de informar de forma clara y dinámica sobre los beneficios del Sistema Privado de Pensiones a todos sus clientes y público en general.

o Página de Twitter:

AFP Habitat ingresó a la red social de Twitter con el objetivo de informar de forma clara y dinámica sobre los beneficios del Sistema Privado de Pensiones y AFP Habitat a todos sus clientes y público en general.

o Canal YouTube:

Desde agosto de 2014, AFP Habitat cuenta con un canal virtual en YouTube. El propósito de contar con esta plataforma es compartir con sus afiliados y no afiliados sus videos educativos trabajados como parte de la campaña publicitaria "Nunca fue tan fácil entender una AFP". Compartir todo tipo de contenido audiovisual, no solo NTF.


o Canal YouTube Zona Empresarial:

AFP Habitat cuenta con un canal virtual en YouTube para fidelizar al canal empleadores a través de tutoriales sobre el uso de la plataforma AFPnet.

o LinkedIn:

Desde noviembre 2017 AFP Habitat tiene cuenta en la red social LinkedIn

- Programa Radial "Infórmate Afiliado" – Radio Nacional



La compañía cuenta con presencia radial a través del programa "Cuidando tu bolsillo" a las 6am transmitido por Radio Nacional en el dial 103.9 FM o 850 AM todos los jueves. El programa es conducido por Clorinda Velásquez Raffo, reconocida conductora y productora de programas de economía y negocios en nuestro país, junto a ella se presenta la señora Ana Cecilia Jara, Gerente Legal de AFP Habitat así como otros miembros de la Plana Gerencial de la compañía como el señor Diego Marrero, Gerente de Inversiones, o con un vocero de AFP Habitat o invitado. En el programa brinda información sobre los beneficios del Sistema Privado de Pensiones.

- Blog "Educación Previsional" – Diario Gestión

En abril del 2014, a través del portal del diario de negocios Gestión, AFP Habitat se embarca en el mundo de los "Blog" con "Educación Previsional". Con esta incursión, AFP Habitat busca resolver las principales dudas de los afiliados, jubilados y empleadores acerca del Sistema Privado de Pensiones, así como mostrar al público en general las ventajas del SPP.

- **Publicación Diario El Comercio**

Espacio donde cada dos semanas el Gerente de Inversiones, señor Diego Marrero, mediante una columna periodística mantiene al tanto a los lectores sobre las inversiones y fluctuaciones del mercado que afecta sus fondos de pensión.

- **Publicación en Publimetro**

Espacio con tips sobre el Sistema Privado de Pensiones en un lenguaje fácil dirigido a jóvenes ejecutivos.

Por consiguiente, en nuestra opinión los mecanismos implementados para llevar a cabo las labores de orientación y/o transparencia de información hacia los afiliados de AFP Habitat es satisfactorio.

**c) Opinión acerca del nivel de cumplimiento del buen gobierno corporativo en la AFP, de acuerdo al artículo 21°- B de la Ley de la Reforma<sup>2</sup>**

Es importante que los afiliados conozcan que cada año, AFP Habitat aprueba un Plan de Trabajo del Directorio el cual es cumplido a cabalidad. Asimismo, anualmente el Directorio designa a un

---

<sup>2</sup> Ley N° 29903

**Responsabilidad fiduciaria y buen gobierno corporativo de las AFP**

**Artículo 21-B.-** Las AFP, en su condición de administradoras de los aportes obligatorios y voluntarios que realicen los afiliados a sus CIC, asumen plena responsabilidad fiduciaria en su condición de inversionistas institucionales cuya finalidad es la provisión de los recursos adecuados para el otorgamiento de una pensión de jubilación, invalidez y sobrevivencia, sobre la base de los aportes realizados por el afiliado a lo largo de su vida laboral.

En mérito a ello, es responsable de actuar con la diligencia que le corresponde a su calidad de inversionista, con reserva, prudencia y honestidad en el uso de los recursos informativos, tecnológicos y financieros que respalden los procesos de toma de decisiones de la administración de las CIC a su cargo.

En mérito a ello, las AFP son responsables de implementar los soportes de Buen Gobierno Corporativo y mejores prácticas en los procesos que respalden la administración de los fondos de las CIC. En el cumplimiento de dichos principios, se encuentran obligadas a establecer políticas internas que la sustenten y que sean de dominio público, bajo los medios de publicidad que se consideren.

Como práctica de Buen Gobierno Corporativo, las AFP deberán, entre otros, revisar el proceso de selección de la auditoría externa, de manera periódica, en un plazo máximo de 3 años, así como los mecanismos de transparencia respecto a la vinculación de los directores de las AFP.

En el cumplimiento del principio de Buen Gobierno Corporativo, las AFP se encuentran obligadas a:

- i. Rendir cuentas a los afiliados sobre los resultados de su gestión, del manejo y la inversión de los fondos de pensiones.
- ii. Administrar los fondos de pensiones atendiendo siempre el interés de los afiliados.
- iii. Otras políticas internas que sustenten los principios del gobierno corporativo, acorde con las disposiciones reglamentarias para dicho efecto.

La Superintendencia establecerá un sistema de información para los afiliados y, de ser el caso, a sus sobrevivientes, sobre la AFP o Empresa de Seguros en la que se encuentra; asimismo, para la información sobre las obligaciones a cargo de los empleadores.

Complementariamente, las AFP se sujetan a los lineamientos y disposiciones que dicte la Superintendencia sobre la materia.

encargado de dar seguimiento a los acuerdos tomados en Junta Universal de Accionistas, siendo el responsable designado para el año pasado la Gerente Legal, señora Ana Cecilia Jara.

Por otro lado, en el primer semestre, AFP HABITAT recibió el “Reporte de Validación de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo - IBGC BVL 2017” que concluyó con un 93.60 % de puntaje por encima del resultado del año 2016 (88.10 %). Con dicho resultado, por cuarto año consecutivo AFP HABITAT obtuvo el Reconocimiento al Índice de Buen Gobierno Corporativo 2017 otorgado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL), y por La Voz del Mercado - III Encuesta de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo de las principales empresas de la Bolsa de Valores de Lima. Al respecto, AFP Habitat, en el “Puntaje de Validación BGC”, ocupó la posición 11 de 22 empresas y el puesto N° 18 de 35 empresas que participaron en el IBGC con un puntaje de 3.02 siendo el mínimo 2.75 en “La Voz del Mercado”.

AFP Habitat evalúa semestralmente a su Directorio tanto a nivel individual como a nivel colegiado. En ambas evaluaciones, el Directorio obtuvo un puntaje alto, el cual es el nivel máximo de calificación.

La Junta General de Accionistas y Directorio cuentan con sus respectivos reglamentos que les proporcionan lineamientos sobre cómo deben conducirse.

AFP Habitat cuenta con un Directorio compuesto por seis miembros, de los cuales tres (03) son directores independientes. Asimismo, cuenta con comités de apoyo al Directorio, siendo regulatorios, los Comités de Inversiones, Riesgos y Auditoría, éstos sesionaron un promedio de doce (12) veces al año, y los comités no regulados, es decir, el de Buen Gobierno Corporativo y de Nombramientos y Retribuciones sesionaron un promedio de dos (2) veces al año. Además, cabe resaltar que el Directorio cumplió durante el ejercicio del 2017 sus funciones establecidas en los reglamentos de la AFP y en el Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas. Entre dichas funciones, cabe resaltar las siguientes: i) Aprobar y dirigir la estrategia corporativa; ii) Establecer y supervisar presupuestos y planes de negocio; iii) Control de la gestión y administración, monitoreando niveles de exposición al riesgo; iv) Establecer y supervisar prácticas de gobierno corporativo. Ésta última ha sido incorporada como punto de agenda en todas las sesiones del Directorio, como parte de la revisión de los indicadores de aprendizaje y crecimiento.

Adicionalmente a ello, AFP Habitat cuenta con “Lineamientos de Buen Gobierno Corporativo en Inversiones” que tiene por objetivo implementar prácticas de Buen Gobierno Corporativo en relación a las empresas en las que se invierte los recursos de los Fondos administrados, con la finalidad de velar y proteger los derechos e intereses de los Fondos de sus afiliados. En tal sentido, a finales del 2017, la SBS reforzó los temas de deber fiduciario de las AFP expidiendo la Resolución SBS N° 5025-2017 regulando el tema de los representantes de las AFP para el ejercicio de derechos y obligaciones derivados de las inversiones realizadas con recursos de los fondos de pensiones, así como de los directores en sociedades con acciones adquiridas por los fondos de pensiones, lo cual ha enriquecido los referidos Lineamientos.



Por otro lado, AFP Habitat actualiza permanentemente en su página web, el enlace de “Buen Gobierno Corporativo” que recoge información principal societaria de la empresa, así como los acuerdos de la Junta General de Accionistas.

Resulta importante mencionar que AFP Habitat cumple anualmente con designar auditores externos independientes para la revisión de sus estados financieros, estados financieros de los Fondos, procedimiento de lavado de activos y control interno de la compañía, entre otros.

Finalmente, en nuestra opinión AFP Habitat cumple con lo estipulado en la Ley de Reforma del Sistema Privado de Pensiones en cuanto buenas prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

**d) Sanciones consentidas de la AFP impuestas por infracciones en materia de transparencia de información, así como las medidas de superación propuestas y/o implementadas por la AFP al respecto**

A la fecha de elaboración del presente Informe, AFP Habitat no ha sido sancionada con infracción alguna sobre el particular ni se encuentra inmersa en algún proceso respecto a transparencia de información.

Les informamos que en general, somos de la opinión que AFP Habitat está comprometida con la transparencia y la rendición de cuentas, así como con la labor de orientación y debida información hacia sus afiliados.

**e) Otros temas relevantes para el cumplimiento de la obligación sobre transparencia de la información hacia los afiliados**

Todo tema referente a la transparencia de la información de AFP Habitat para sus afiliados, ha sido cubierto en el presente documento.

Lima, 12 de marzo del 2018.

**Nota.-** El presente Informe se hace de conocimiento de AFP Habitat a fin de que sea publicado en su página web.

A la fecha de elaboración del presente Informe, el COPAC “Consejo de Participación Ciudadana en Seguridad Social” no se encuentra en funcionamiento.



Rafael Picasso Salinas



Maria Cecilia Blume Cilloniz



Joaquín Cortez Huerta