



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 2019, en cumplimiento del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos Pensiones (SPP), aprobado mediante Decreto Supremo 054-97EF y del Título III del Compendio de Normas Reglamentarias de Superintendencia Reglamentarias del SPP, referido a Gestión Empresarial, aprobado mediante Resolución 053-98-EF/SAFP.

Al respecto, cumplimos con informar lo siguiente:

1. Nivel de cumplimiento de la política y normas de transparencia de la información de la AFP

Consideramos que, en el año 2019, AFP Habitat ha cumplido con la normativa del SPP y la aplicable a la compañía, lo cual es monitoreado permanentemente por el Área de Cumplimiento Normativo, cuya labor es mitigar el riesgo de incumplimiento mediante la identificación y difusión de la regulación aplicable a la compañía, así como diseñando planes de acción en coordinación con las áreas responsables para su implementación, en caso así se amerite, para así brindar seguridad razonable tanto al Directorio como a la Gerencia del cumplimiento regulatorio de la empresa.

Asimismo, como cada año, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), ente regulador y supervisor, realizó su visita anual de inspección siendo que las recomendaciones y oportunidades de mejora son monitoreadas hasta su debida implementación e informe a la SBS.

Por otro lado, AFP Habitat ha cumplido con revelar la información a la cual está obligada, como la publicación de sus Estados Financieros periódicos y Memoria Anual, así como los hechos establecidos en el Reglamento de Hechos de Importancia e Información Reservada, brindando información oportuna tanto a sus afiliados como al público en general, conforme a las disposiciones de los reguladores: SBS y Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

Durante el período 2019, los accionistas no realizaron ninguna consulta. Sin embargo, cabe resaltar que toda la información societaria se encuentra a su disposición en la página web de la compañía: <https://www.afphabitat.com.pe/buen-gobierno-corporativo>.

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

2. 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, caracterizándose por un servicio de atención al cliente de excelencia.

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

- a. Contact Center: El primero de junio de 2013 AFP Habitat abre su centro de atención al cliente vía teléfono a nivel nacional. Este cuenta con un equipo altamente capacitado para atender las consultas, solicitudes y reclamos de los clientes.
- b. Agencias de Atención al Cliente: AFP Habitat cuenta con agencias de atención al cliente tanto en Lima como en Provincias. A través de ellas, AFP Habitat brinda, gracias a su personal altamente capacitado y orientación personalizada, acceso a diversos servicios, tales como: solicitar su traspaso o afiliación a Habitat, realizar trámites de pensión, actualizar datos del afiliado, abrir una cuenta de aporte voluntario, retirar aportes voluntarios sin fin previsional, etc.

Asimismo, con el fin de poder estar en contacto y disponible al público en general, la AFP cuenta con agencias de atención en centros comerciales con horarios extendidos y atención los fines de semana.

Las agencias de AFP Habitat en Lima y provincias son:

- Agencia AFP Habitat en Lima: El 3 de junio de 2013, AFP Habitat inaugura su primera agencia de atención al cliente ubicado en el distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima. Sin embargo, en el 2016, la agencia se traslada al distrito de San Isidro, junto a su sede administrativa ubicada en Av. Jorge Basadre 592, San Isidro.
- Agencia AFP Habitat en Trujillo: El 20 de setiembre de 2014 AFP Habitat inaugura su primera agencia en provincia de atención al cliente en la ciudad de Trujillo ubicada dentro del Centro Comercial Mall Aventura Plaza.
- Agencia AFP Habitat en Ica: El 11 de julio de 2015 AFP Habitat inaugura su segunda agencia en provincia de atención al cliente en Ica ubicada dentro del Centro Comercial El Quinde.
- Agencia AFP Habitat en Piura: El 12 de diciembre de 2015 AFP Habitat inaugura su tercera agencia de atención al cliente en la ciudad de Piura ubicada en el Centro Comercial Open Plaza.

- Agencia AFP Habitat en Chiclayo: El 18 de diciembre de 2015 AFP Habitat inaugura su cuarta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Chiclayo ubicada en el Centro Comercial Open Plaza.
- Agencia AFP Habitat en Arequipa: El 14 de enero de 2017 AFP Habitat inaugura su quinta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Arequipa, la cual se trasladó el 5 de octubre de 2019 a la Av. Ejército 1009 Local 149A Arequipa. C.C. Real Plaza Cayma.
- Agencia AFP Habitat en Cusco: El 4 de agosto de 2017 AFP Habitat inaugura su sexta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Cusco ubicada en Av. Collasuyo 2964. Local 116. Cusco. C.C. Real Plaza.

- c. Página web: Desde el inicio de operaciones AFP Habitat cuenta con su página web www.afphabitat.com.pe.

En enero 2017, AFP Habitat relanzó su página web, usando las últimas tendencias de mercado en implementación web, con el fin de brindar un mejor servicio de asesoría, segmentado por etapa de vida del consultante y con facilidad de consulta desde cualquier dispositivo. Siendo la primera AFP en el Perú en tener una página web completamente adaptable a dispositivos móviles.

Dentro de su página web destacan los servicios brindados por la AFP, como:

- Mi Cuenta Habitat: Espacio privado para sus afiliados, donde pueden consultar información y movimientos de su cuenta de AFP. Asimismo, a través de este espacio privado, el afiliado puede realizar operaciones en un entorno digital, como: cambiar de fondo, descargar estados de cuenta, actualizar datos, entre otros.
- Sección de Rentabilidad: Espacio creado para comunicar los resultados de rentabilidad de todas las AFP en los cuatro tipos de fondos y en los distintos periodos publicados por la SBS. Asimismo, en esta sección se puede consultar el valor cuota diario o descargar históricos de forma libre y sencilla.
- Traspaso Web: Pensado para las personas que desean traspasarse a través de la página web de 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 desde cualquier dispositivo móvil y completar el formulario de traspaso online. Al recibir la información, se genera una llamada al cliente con el fin de realizar la grabación de su decisión de traspaso y gestionar la firma del contrato.

En mayo 2019, AFP Habitat se convirtió en la primera empresa en el Perú en hacer uso de la tecnología de biometría facial para firmar contratos de forma legal.

- Chat Virtual: Canal de atención de consultas dentro de la página web que tiene como objetivo resolver las dudas de los afiliados, no afiliados y empleadores en línea de manera fácil, rápida y cercana.
- Sección de blogs: Comprometidos con la educación previsional, contamos con una sección de blogs en nuestra página web. Durante el 2019 publicamos 62 blogs, los cuales tuvieron más de 116 mil sesiones.

Nuestros blogs no solo se encuentran publicados en nuestra web, sino que también se publican en las redes sociales de la marca.

d. Redes sociales:

- Página de Facebook: A partir del 28 de octubre de 2013, AFP Habitat ingresó al mundo de las redes sociales, creando su página en Facebook AFP Habitat Perú, esto 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. El Facebook de AFP Habitat, al cierre de 2019, contaba con más de 614,000 seguidores de la marca.
- Chatbot Habi: Asimismo, el 1 de junio de 2018, AFP Habitat lanzó su chatbot en su página de Facebook, abriendo un canal de atención automatizada las 24 horas del día. Este nuevo canal funciona con inteligencia artificial y se llama HABI. Al cierre de 2019, más de 217 mil usuarios han interactuado con HABI, generando más de 200 mil conversaciones y una calificación de 4.64 sobre 5. Con este canal AFP Habitat se posiciona como la primera AFP en brindar servicio las 24 horas, dentro del canal de Facebook, con servicios al usuario como: solicitar su Estado de Cuenta, actualizar datos de contacto, verificar su último aporte, activar notificaciones, consultas de todo tipo, entre otros servicios, sin salir del inbox de Facebook.
- Página de Twitter: El 6 de mayo de 2015, AFP Habitat abrió una nueva red social: Twitter. La cual también tiene como objetivo mantener informados al público en general y a sus afiliados sobre los sistemas previsionales y beneficios de aportar a AFP Habitat. Al igual que Facebook, el estilo de la comunicación en Twitter, es un lenguaje claro y fácil de entender. Al cierre del 2019, la página tenía inscrito a más de 28,000 seguidores.

- Canal YouTube: Desde el 8 de agosto de 2014, AFP Habitat cuenta con un canal virtual en YouTube. El propósito de contar con esta plataforma es compartir con los afiliados y no afiliados campañas con contenido en video.
- Página de Instagram "Nacho el Tacho": Como parte de las iniciativas de cuidado del medio ambiente de AFP Habitat, se lanzó la cuenta de Instagram de "Nacho el Tacho", un eco influencer creado por AFP Habitat cuya misión es concientizar a la población sobre la importancia de cuidar nuestro hábitat y generar cambios en nuestros hábitos.

En la campaña de verano del 2019, se logró recolectar 105 toneladas de residuos reciclados de las playas de Lima, con el apoyo de Nacho el Tacho y la ONG Ciudad Saludable.

La cuenta de Instagram tiene más de 16 mil seguidores al cierre del 2019.

e. Medios de comunicación:

- Secuencia Radial "Infórmate Afiliado" – Radio Nacional: Desde junio del 2013, AFP Habitat cuenta con presencia radial a través del programa "Infórmate Afiliado" transmitido por Radio Nacional en el dial 103.9 FM o 850 AM. El programa es conducido por Clorinda Velásquez Raffo, reconocida conductora y productora de programas de economía y negocios en nuestro país.

A través del programa, que es transmitido todos los sábados de 10:00 a.m. a 11:00 a.m., se brinda información sobre el SPP, abarcando temas como "Diferencias entre el SPP y la ONP", "Los procesos de afiliación para Independientes y Dependientes", "Los beneficios de afiliarse a un Sistema de Pensiones", entre otros temas de interés.

- 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.
- Columna en "El Comercio": En el 2016, AFP Habitat también logró incursionar en el diario "El Comercio" con columnas sobre temas de inversiones y/o análisis financiero, a través de su vocero, Diego Marrero, Gerente de Inversiones de AFP Habitat, continuando, también, en el 2019 con estas publicaciones. Por intermedio de este diario, la AFP comparte información sobre la gestión de inversiones de los fondos de pensión de sus afiliados.

- Tips en Publimetro: En el 2016, AFP Habitat incursionó en el diario "Publimetro" con el fin de dar "tips" (consejos y recomendaciones) sobre temas relacionados al Sistema Privado de Pensiones, continuando con este formato en el 2019. Este contenido se publica cada dos semanas y tiene como objetivo compartir información con un lenguaje sencillo a un público lector joven.

3. Opinión acerca del nivel de cumplimiento del buen gobierno corporativo en la AFP

AFP Habitat cuenta con buenas prácticas de gobierno corporativo bajo estándares internacionales. Muestra de alguna de estas prácticas son las que detallamos a continuación:

- En el año 2019, la compañía recibió el "Reporte de Validación de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo - IBGC BVL 2019" que concluyó con un 98% de puntaje, por encima del resultado del año 2018 (96.06%). Con dicho resultado, por sexto año consecutivo, AFP HABITAT obtuvo el Reconocimiento de Buen Gobierno Corporativo 2019 otorgado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL), EY Perú y Diario Gestión. Asimismo, AFP Habitat fue reconocida en el ranking "La Voz del Mercado" en el puesto 20 de 37 empresas con un puntaje de 3.18. Mediante "La Voz del Mercado" diversos especialistas del mercado de capitales califican el Gobierno Corporativo de 37 empresas de la Bolsa de Valores de Lima. Asimismo, durante ese mismo periodo y por tercer año consecutivo, fuimos premiados como Mejor Gestor de Inversiones, en esta oportunidad, en los Fondos 0 y 1 (periodo 2018) en la premiación "Perú Golden Awards 2019" organizado por El Dorado Investments y la revista G de Gestión.
- Adicionalmente a ello, el Plan de Trabajo del Directorio que se aprueba cada año se ha cumplido a cabalidad. Asimismo, el Directorio cuenta con un encargado de dar seguimiento a los acuerdos tomados en Junta Universal de Accionistas, siendo la responsable para el año 2019, la Gerente Legal, señora Ana Cecilia Jara Barboza.
- En el año 2019, se realizó la autoevaluación del Directorio tanto a nivel individual como a nivel colegiado, siendo que el Directorio obtuvo una calificación alta en ambos niveles en los dos semestres del año.
- Tanto 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 cinco (5) miembros, de los cuales tres (3) son directores independientes.
- Asimismo, cuenta con comités de apoyo al Directorio: Inversiones, Riesgos, Auditoria que sesionaron un promedio de trece (13) veces al año, y de Buen Gobierno Corporativo y de Nombramientos y Retribuciones que sesionan generalmente una (1) vez al año. Cada Comité tiene su respectivo reglamento.

- Cabe resaltar que el Directorio en cada sesión trata -entre otros- sobre los siguientes puntos de agenda: 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) Cumplimiento Normativo.
- 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 y establecer los principales criterios que deben seguir los representantes de la AFP para el ejercicio de derechos y obligaciones derivados de las inversiones realizadas con recursos de los Fondos de Pensiones y de los directores en sociedades con acciones adquiridas por los Fondos de Pensiones.

Por otro lado, AFP Habitat actualiza permanentemente el enlace de “Buen Gobierno Corporativo” en su página web, <https://www.afphabitat.com.pe/buen-gobierno-corporativo> mediante la cual pone a disposición de sus grupos de interés 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.

4. 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 en materia de transparencia de información ni se encuentra inmersa en algún proceso sobre el particular.

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.

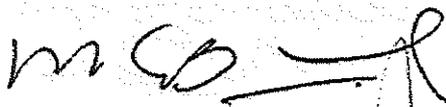
5. Informe de los Representantes de los Fondos de Pensiones en juntas de accionistas, asambleas o comités

Los representantes de los Fondos de Pensiones de AFP Habitat actúan con debida diligencia y en estricto cumplimiento de su deber fiduciario en el marco de los poderes otorgado por el Comité de Inversiones y/o el Directorio para ejercer los derechos políticos y económicos en interés de los Fondos de Pensiones derivados de las inversiones realizadas con recursos de los Fondos.

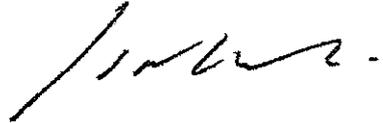
6. Otros temas relevantes para el cumplimiento de la obligación sobre transparencia de la información hacia los afiliados

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

Lima, 11 de marzo del 2020.



Maria Cecilia Blume Cilloniz
Directora Independiente



Jorge Juan Barreda Cruz
Director Independiente



Rafael Picasso Salinas
Director Independiente

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.