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 2021, 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 2021, 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 2021, 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. Su horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m y sábados de 9:00 a.m. a 13:00 p.m.

AFP HABITAT S.A.
RECEPCION
OFICINA BASADRE
15 FEB 2022
Hora:.....Firma:.....
RECIBIDO
La Recepción No es Señal de Conformidad

b. WhatsApp: Canal de atención, que busca estar más cerca de sus afiliados a través del número 981-211004, atendiendo sus consultas y requerimientos

c. 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. Debido a la situación pandémica y contando con canales de atención virtuales fortalecidos, esta agencia cerró operaciones el 30 de enero de 2021. Autorizado mediante RES SBS N° 215-2021.

   - 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 Arequipa: El 14 de enero de 2017 AFP Habitat inaugura su quinta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Arequipa ubicada en 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. Sin embargo, esta agencia cerró operaciones el 28 de diciembre de 2021. Autorizado mediante RES SBS N° 38821-2021.

d. 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 Habitat Digital: En noviembre de 2021 renovó "Mi Agencia Virtual" y ahora es "Mi Habitat digital. Un espacio privado para sus afiliados, donde pueden consultar información, 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, revisar su estado de cuenta, actualizar datos, realizar aportes voluntarios, trámites de jubilación entre otros. Adicionalmente, Mi Habitat Digital también permite a los beneficiarios iniciar trámites de herencia, trámites de gastos de sepelio y pensión de sobrevivencia.

- 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, conocer la distribución de inversión por tipo de fondo y cómo se distribuyen los fondos por instrumentos de inversión.

- 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.

- 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. Cabe resaltar que el 20 de julio del 2021 se dio de baja a este canal.

- Blogs de Educación Previsional: Comprometidos con la educación previsional, contamos con una sección de blogs en nuestra página web. Durante el 2021 hemos publicado 45 blogs y se generaron más de un millón doscientas mil sesiones en la sección.

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

- Herramienta: "¿Sabes con cuánto de pensión te vas a jubilar?": A fin de que los afiliados proyecten su posible pensión y prevengan sus ingresos en el futuro en tan solo 4 pasos y desde cualquier dispositivo móvil ponemos a su disposición esta útil herramienta.

e. 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 2021, contaba con más de 807,000 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 2021 se ha generado 348,494 conversaciones y una

calificación de 4 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: conocer su saldo acumulado, 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 2020, la página tenía inscrito a más de 32,350 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.

  Durante la temporada de verano 2019, 2020 y 2021, se logró recolectar 304 toneladas de residuos reciclados de las playas de Lima, con el apoyo de Nacho el Tacho y la ONG Ciudad Saludable.

- Página de Instragram "AFP Habitat": El 5 de marzo del 2019, AFP Habitat creo su cuenta en Instagram con el objetivo de informar de forma clara, visual y dinámica sobre los servicios, canales y productos de la empresa del Sistema Privado de Pensiones a todos sus clientes. Al cierre del 2021 cuenta con más de 8000 seguidores.

f. Medios de comunicación:

- 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 2021 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.

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:

- 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 2021, la Gerente Legal, señora Ana Cecilia Jara Barboza.

- En el año 2021, 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 dos (2) 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, 15 de febrero del 2021.

Maria Cecilia Blume Cilloniz
Directora Independiente

Jorge Juan Barreda Cruz
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.