



INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

2019





INFORMACIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN

Periodo de reporte: Diciembre 2018 a Diciembre 2019

Formato: Informe de Sostenibilidad

Red local: Pacto Global Red Perú

Empresa: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A.

Tipo de empresa: Microfinanciera

Categoría: Activo

Lugar: Tacna, Perú



El presente Informe de Sostenibilidad 2019, contempla todas las iniciativas realizadas por la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Febrero 2020

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	5
¿QUIÉNES SOMOS?	6
CULTURA INSTITUCIONAL	7
NUESTROS PRODUCTOS	8
NUESTROS CANALES	11
NUESTROS SERVICIOS	13
NUESTRAS CAMPAÑAS	16
PROGRAMA DE BENEFICIOS	17
NUESTRAS AGENCIAS	18
DERECHOS HUMANOS	19
TRABAJO	23
MEDIO AMBIENTE	27
ANTICORRUPCIÓN	30



PRESENTACIÓN

Nuestro país enfrenta grandes retos relacionados al desarrollo sostenible. El Perú es responsable del 0.4% de gases del efecto invernadero y es, sin embargo, el tercer país más vulnerable a riesgos climáticos. En los últimos años hemos podido observar las consecuencias de las alteraciones climáticas: inundaciones, sequías, heladas y precipitaciones, cada vez más severas y frecuentes.

Caja Tacna, consciente de que el compromiso es el primer paso para contribuir con la solución, reitera su responsabilidad frente a la práctica de los 10 principios del Pacto Global y la mejora continua en los aspectos de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Es por ello que, a través de este Informe de Sostenibilidad 2019, se busca plasmar todas las iniciativas que se vienen trabajando en pos de un mejor país y un planeta más saludable para todos. Durante el año 2019 se han incrementado las acciones realizadas para este ideal, involucrando cada vez más a nuestros colaboradores.

Los resultados son reflejo del esfuerzo y trabajo conjunto de nuestro Directorio, Gerencia, Áreas Administrativas, Agencias y Oficinas; que se encuentran totalmente comprometidas con la ejecución y logro de nuestros objetivos.

¿QUIÉNES SOMOS?

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna S.A. (Caja Tacna) es una institución de intermediación financiera, clasificada en el Sistema no Bancario del Sistema Financiero Peruano, que actúa bajo la forma de Sociedad Anónima, con autonomía económica, administrativa y financiera.

Ampara su funcionamiento en la Resolución Nro. 505-92-SBS del 21 de mayo de 1992, de la Superintendencia de Banca y Seguros y la Resolución Nro. 322-98 – SBS, que autoriza su conversión a Sociedad Anónima. Asimismo mantiene relación con la ley de creación del Sistema de Cajas Municipales y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Inicia sus actividades el 01 de Junio de 1992, las mismas que son reguladas y controladas por los organismos del Estado Peruano: Superintendencia de Banca y Seguros, Banco Central de Reserva, sujetándose a las disposiciones sobre Encaje y otras normas obligatorias; asimismo, Caja Tacna es miembro del Fondo de Seguros de Depósitos.

El directorio de Caja Tacna está conformado por siete miembros que ejercen la representación institucional de la entidad y que representan a diferentes fuerzas sociales de la comunidad como:

- Municipalidad Provincial de Tacna.
- Iglesia Católica.
- Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna.
- Banco de la Nación.
- PYME (Pequeños y Medianos Empresarios).

De esta forma se guarda un equilibrio en la toma de decisiones evitando la concentración de poder. La Gerencia representa legalmente a la institución y está integrada a través de un Comité de Gerencia, ente que es responsable de la gestión económica, administrativa y del cumplimiento de las políticas y reglamentos que son aprobados por el Directorio.

Su crecimiento sostenido en una política innovadora le permite estar presente en el mercado financiero como una empresa competitiva especializada en microfinanzas que cubre gran parte de las aspiraciones individuales y colectivas de sus clientes, posicionándose en las regiones fronterizas de Tacna y Puerto Maldonado como una empresa líder en microfinanzas; así también, su exitosa gestión alcanzada en los últimos años ubican a Caja Tacna como una de las Cajas Municipales de mayor rentabilidad dentro del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y entre las instituciones de microfinanzas más lucrativas en América Latina, resultado que respalda su solidez y prestigio a nivel nacional e internacional.



CULTURA INSTITUCIONAL

Misión:

Somos una Institución que ofrece servicios financieros al sector de micro y pequeña empresa de manera eficiente y oportuna, contribuyendo a su desarrollo sostenible.

Visión:

Ser una empresa microfinanciera con sólida presencia en la región sur y mejora continua de su nivel de competitividad e innovación.

Valores:

- ✓ **Integridad:**
Facilitamos a nuestros clientes información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre los productos, servicios, costos, gastos y procedimientos para canalizar sus reclamaciones.
- ✓ **Vocación de Servicio:**
Valoramos a las personas y sus necesidades por lo cual hacemos todos los esfuerzos necesarios para ayudarlos en lo que necesiten, buscando crear relaciones duraderas con nuestros clientes.
- ✓ **Trabajo en Equipo:**
Promovemos un clima de confianza basado en la relación abierta, el respeto, respaldo mutuo y la comunicación fluida como elemento de integración de los trabajadores.
- ✓ **Proactividad:**
Nos anticipamos a las necesidades de los clientes y trabajadores.
- ✓ **Innovación:**
Buscamos nuevas formas de superar las expectativas de nuestros clientes, ofreciéndoles soluciones en productos y servicios que impacten en el mercado y mejoren su calidad de vida.



NUESTROS PRODUCTOS



Productos de Créditos:

CrediPyme:

Dirigido para financiar actividades empresariales de comercio, producción o servicios, tiene como destino el financiamiento de capital de trabajo y/o activo fijo.

Credifácil:

En Caja Tacna creemos en el emprendimiento, por ello ofrecemos crédito para capital de trabajo a pequeños y microempresarios formales e informales, sin que sea necesario acreditar vivienda propia. Se financia actividades de comercio, producción o servicios.

Micro Agropecuario:

Crédito para capital de trabajo, financiamos actividades microagropecuarias de pequeños y microempresarios. De los mismos aspectos que maneja.

Agropecuario:

Crédito para capital de trabajo (mantenimiento de cultivos, fertilizantes, mano de obra, forraje, alimento balanceado, etc.) y/o activo fijo (mejoramiento de la parcela, riego tecnificado, compra y mejora de ganado, mejora del establo, corrales, etc.), financiamos actividades agrícolas y ganaderas de pequeños y microempresarios.

Leasing:

Modalidad por la cual Caja Tacna a solicitud del cliente adquiere un bien y se lo otorga en arrendamiento para su uso, previo acuerdo de pago de cuotas por un plazo determinado. Al término de este plazo, el cliente tiene la primera opción de compra por un valor previamente pactado.

Carta Fianza:

Crédito indirecto otorgado a personas naturales con negocio o jurídicas, destinado a garantizar obligaciones del cliente contraídas frente a terceros por un monto y plazo determinado.

NUESTROS PRODUCTOS

Productos de Créditos:

Crediconstruye:

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender la necesidad remodelación y ampliación de vivienda.

Mi Terrenito:

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender la necesidad de adquirir terreno.

Crédito Hipotecario – Credihogar:

Crédito para adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda.

Crédito Hipotecario – Nuevo Crédito MiVivienda:

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender la necesidad de adquirir vivienda nueva o usada, este producto forma parte de un programa creado por el gobierno con el fin de permitir el acceso a la vivienda propia a miles de familias peruanas.

Crédito Hipotecario – Crédito Complementario Techo Propio:

Crédito otorgado a personas naturales de menores recursos, con capacidad de pago y buen antecedente crediticio, destinando dichos recursos a financiar la Adquisición de Vivienda Nueva.

Crédito Hipotecario – Casa Plus:

Crédito para adquisición, construcción, ampliación o remodelación de vivienda.

Crédito Garantía DPF:

Es un crédito otorgado a personas naturales y que presenten como garantía una cuenta de depósito a plazo fijo.

Crédito Personal:

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad empresarial, de manera rápida y sencilla.

Crédito por Convenio:

Crédito otorgado a personas naturales con la finalidad de atender gastos no relacionados a una actividad empresarial. Para ello debe existir un convenio entre Caja Tacna y la empresa donde labora el cliente, lo que permite el pago de cuotas a través de descuento por planilla.

Crédito Prendario:

Crédito a personas naturales mediante la entrega física de prenda(s) de oro (alhajas u otros objetos), de manera rápida y sencilla.

Multioficios:

Crédito orientado a personas naturales que generen ingresos y que no puedan acceder al sistema financiero.

NUESTROS PRODUCTOS



Productos de Ahorros:

Ahorro Corriente:

Es el producto de Caja Tacna en la que los fondos depositados son de libre disponibilidad, generando rentabilidad mensualmente según el monto ahorrado.

Ahorro con Órdenes de Pago:

Podemos definir el Ahorro con Orden de Pago como la petición efectuada por nuestros clientes a Caja Tacna, para que con cargo a su cuenta se le abone a un tercero una determinada cantidad de dinero.

Ahorro Sueldo:

Es una cuenta para que aquel trabajador, que se encuentre en planilla y haya solicitado a su empleador el pago de sus haberes en Caja Tacna, pueda disponer de su sueldo todos los días del año de forma rápida y segura.

Ahorro Futuro:

Es una cuenta que les permite a los padres inculcar la cultura del ahorro en sus hijos, creando un fondo, que a futuro, permita contribuir en la inversión educativa de sus menores hijos.

Ahorro CTS:

La cuenta de depósito por Compensación por Tiempo de Servicios tiene como propósito fundamental prever el riesgo que origina el cese de una relación laboral y la consecuente pérdida de ingresos en la vida de un trabajador y su familia.

Depósito a Plazo Fijo:

Es una modalidad de ahorro en la que el cliente puede depositar una cantidad de dinero a un tiempo determinado recibiendo a cambio una tasa de interés competitiva dentro del mercado.

Depósito a Plazo Fijo - Plan Ahorro:

Es una cuenta de depósito a plazo fijo que le permite a nuestros clientes incrementar sus depósitos con aportes mensuales programados conservando los beneficios en las tasas de interés.

NUESTROS CANALES

Canales Electrónicos:

Cajeros Automáticos y Dispensadores de Monedas:

Canal electrónico que permite realizar operaciones en los cajeros y dispensadores de Caja Tacna, la red Global Net, y las demás redes afiliadas a VISA a nivel nacional e internacional.

Servicaja Virtual:

Canal electrónico que permite realizar operaciones en los kioscos multimedia ubicados en las Agencias de Caja Tacna a nivel nacional.

Caja Tacna APP:

Canal electrónico de Caja Tacna que permite realizar operaciones a través de un smartphone Android que cuente con plan de datos móviles o conexión WiFi.

CMAC Móvil:

Canal electrónico de Caja Tacna que, previa afiliación, permite realizar operaciones en celulares de los operadores Movistar y Claro, marcando el *222# y *232#, respectivamente.

Tarjeta Servicard Débito VISA:

Permite al cliente almacenar y procesar la información de sus operaciones, elevando el nivel de seguridad ante posibles eventos de fraude y/o clonación. Además, brinda los siguientes beneficios:

- ✓ Realizar compras y consumos en los establecimientos afiliados a VISA en el Perú y el resto del mundo sin costo alguno.
- ✓ Disponer de efectivo en los cajeros automáticos y dispensadores de monedas de CAJA TACNA, la red Global Net, y las redes de cajeros afiliadas a VISA a nivel nacional e internacional.
- ✓ Realizar operaciones en los demás canales electrónicos: Tu Caja por Internet, ServiCaja Virtual, ServiFono y CMAC Móvil. En el caso de Tu Caja por Internet, ServiCaja Virtual y CMAC Móvil se requiere de previa afiliación.
- ✓ Afiliarse a los servicios: Pago de Remuneraciones y CTS, Notificaciones Virtuales y Operaciones Internacionales.
- ✓ En cumplimiento de la normativa vigente, las operaciones VISA fuera del país, requieren de afiliación previa al servicio Operaciones Internacionales.



NUESTROS CANALES

Canales Electrónicos:

Servifono:

Canal electrónico que permite realizar consultas en la central telefónica de Caja Tacna realizando una llamada al 052-583658 opción 2.



Safety Pay:

SafetyPay es un medio de pago seguro y fácil para realizar compras por internet, pagando directamente en nuestras Agencias u Oficinas Especiales a nivel nacional o a través de ServiCaja En Línea.

- ✓ Sin revelar información de sus cuentas a terceros.
- ✓ Sin necesidad de registro o suscripción.
- ✓ Sin costo de comisiones al realizar sus pagos.



Canal de Atención:

Call Center:

Es un servicio de atención conformado por personal de la Institución, quienes se encargan de recepcionar las llamadas realizadas por nuestros clientes y público en general, con la finalidad de atender sus consultas y solicitudes. Este servicio se brinda de lunes a sábado de 08:00 am a 08:00 pm, llamando a nuestra central telefónica, marcando el (052) 583658 opción 4.

Canales Alternativos:

Agente Kasnet:

Servicio que permite a nuestros clientes realizar sus operaciones a través de la Red de Agentes Kasnet a nivel nacional. Las principales operaciones que se pueden realizar son:



- ✓ Consulta de saldos y movimientos de sus cuentas de ahorros.
- ✓ Depósitos.
- ✓ Retiros.
- ✓ Transferencias.
- ✓ Pago de créditos.

NUESTROS SERVICIOS



Transferencia Interbancaria - Vía CCE (Cámara de Compensación Electrónica):

Gracias al nuevo servicio de Transferencias Interbancarias, nuestros clientes pueden recibir y enviar dinero a su cuenta de Caja Tacna desde cualquier otro banco a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE).

Transferencia Interbancaria - Vía BCR (Banco Central de Reserva):

Son transacciones que permiten a un cliente transferir dinero (soles o dólares) desde una cuenta de Caja Tacna hacia otra cuenta en otra entidad financiera a nivel nacional a través del Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), el cual es administrado por el Banco Central de Reserva del Perú. Este servicio se aplica a transferencias que superen los S/ 310 000.00 o US\$ 60 000.00.

Pago de Servicios Públicos:

Las personas podrán realizar el pago de los servicios públicos (con los que previamente hayamos establecido convenio de recaudación) en nuestras agencias totalmente gratis, con la mayor comodidad y rapidez.

Pago de Pensiones Educativas:

Se pueden efectuar pagos a diferentes Instituciones Educativas en las localidades donde se encuentren nuestras agencias, siempre que Caja Tacna haya establecido previamente un convenio por servicios. Las instituciones educativas podrán realizar convenios con Caja Tacna para realizar con mayor seguridad la recaudación de los diferentes pagos establecidos, brindándoles información detallada y oportuna respecto al servicio de recaudación brindado.

Giros (Emisión y Pagos):

Es el servicio que le permite al cliente enviar y recibir dinero desde una ciudad a otra a través de nuestras agencias a nivel nacional de manera segura, confiable y rápida.

Compra y Venta de Moneda:

Consiste en el cambio entre Moneda Nacional (Soles) y Moneda Extranjera (Dólares Americanos) a un tipo de cambio muy atractivo.

NUESTROS SERVICIOS



BIM - Dinero Electrónico:

BIM es una billetera móvil, es como llevar dinero en el celular. Con BIM no se necesita cargar efectivo, es seguro, económico y rápido. Se pueden realizar las siguientes operaciones:

- ✓ Activación y desactivación.
- ✓ Pagar servicios.
- ✓ Depositar, retirar y enviar dinero.
- ✓ Comprar en comercios.
- ✓ Comprar recargas móviles.

Operaciones Internacionales:

Es un servicio que permite a los clientes que posean la tarjeta ServiCard Débito Visa con Chip realizar operaciones internacionales a través de los cajeros automáticos y establecimientos comerciales afiliados a la Red VISA. Nuestro cliente podrá afiliarse y desafilarse al servicio las veces que así lo decida.

Los canales habilitados para afiliarse o desafilarse al servicio son:

- ✓ ServiCaja En Línea (operaciones por internet), siempre y cuando se esté afiliado.
- ✓ Red de agencias a nivel nacional.

Pago de Remuneraciones y CTS por Internet

Servicio que permite a los clientes realizar el pago de planillas de remuneraciones y CTS desde el canal electrónico "Operaciones por Internet".

Servicio de Transferencia de Interés de Cuenta DPF

Permite a los clientes con cuentas de Depósito a Plazo Fijo Convencional transferir sus intereses mensuales a una cuenta de Ahorros.

NUESTROS SERVICIOS



Notificaciones Virtuales:

Es un servicio que permite a los clientes que posean la tarjeta ServiCard Débito Visa con Chip recibir notificaciones de confirmación a través de un correo electrónico remitido por Caja Tacna al correo que registre cada vez que realice una transacción de retiro a través de los cajeros automáticos y dispensadores de monedas de Caja Tacna, la Red Global Net y Redes de Cajeros afiliadas a VISA a nivel nacional e internacional. Y así también, por compras realizadas en los establecimientos comerciales afiliados a VISA en el Perú y el resto del mundo.

Los canales habilitados para afiliarse o desafilarse al servicio son:

- ✓ ServiCaja En Línea (operaciones por internet), siempre y cuando se esté afiliado.
- ✓ Red de agencias a nivel nacional.

Microseguro de Vida Tacna:

Es un seguro de vida que busca la protección del asegurado en caso de fallecimiento, brindándole tranquilidad frente a las necesidades económicas que pudieran atravesar sus dependientes, quienes recibirán la indemnización correspondiente.

Seguro Multiriesgo PYME:

Es un seguro que protege mercadería y contenido en general (incluyendo muebles, útiles, enseres, máquinas y equipos) las 24 horas del día ante cualquier suceso accidental, súbito e imprevisto, como robos, incendio, daños por agua y otros eventos de la naturaleza, entre otros, contenidas dentro de una casa-habitación, local comercial o industrial.

SOAT

Servicio de venta de Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito para clientes y no clientes de Caja Tacna.

Remesas

Permite a clientes y no clientes realizar transferencias nacionales e internacionales a través de Western Union.

NUESTRAS CAMPAÑAS



Semana del Ahorro

Durante el mes de marzo de 2019, Caja Tacna se unió a la iniciativa de fomentar la cultura del ahorro en la población, de manera que se inculque una responsable administración del dinero en los hogares peruanos e impulsar el ahorro desde una edad temprana. Caja Tacna implementó un cronograma de actividades que se realizaron en las ciudades de Tacna, Arequipa y Lima durante las semanas del 18 al 31 de marzo.



EL PERÚ sale adelante por tu ESFUERZO y PUNTUALIDAD.

¡SACA TU CRÉDITO, PAGA PUNTUALITO Y GANA PREMIOS!



1er. Sorteo: 5 de julio de 2019
2do. Sorteo: 20 de diciembre de 2019

Sujeto a evaluación crediticia. Toda transacción financiera está sujeta al pago del ITF de 0.005% de acuerdo al TUO de la Ley N° 28394 y su modificatoria Ley N° 29667. Nuestra institución tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 29667. Nuestra institución tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y sus modificatorias y el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias.



El Puntualito de Caja Tacna

La campaña “El Puntualito” de Caja Tacna premió la puntualidad de los clientes de la institución en el pago de sus cuotas de créditos, teniendo como objetivo principal fomentar la responsabilidad en la gestión de préstamos a través del pago puntual mediante la acumulación de puntos para participar de 2 sorteos en los que los clientes tenían la oportunidad de ganar diversos premios en dos fechas a lo largo del año.

La campaña en cuestión se dividió en 4 etapas, cada una dirigida a un distinto tipo de público objetivo y enmarcada por una festividad o época del año distinta:

- Puntualito Escolar (campaña escolar).
- Mamá Puntualita (día de la madre).
- Puntualito Emprendedor (fiestas patrias).
- Puntualito Navideño (campaña navideña).

PROGRAMA DE BENEFICIOS



¡Con tu tarjeta ServiCard Débito VISA de Caja Tacna puedes obtener grandes descuentos*!

Programa de Beneficios SIEMPRE CONTIGO

(*) Descuentos válidos solo en Tacna y Moquegua.

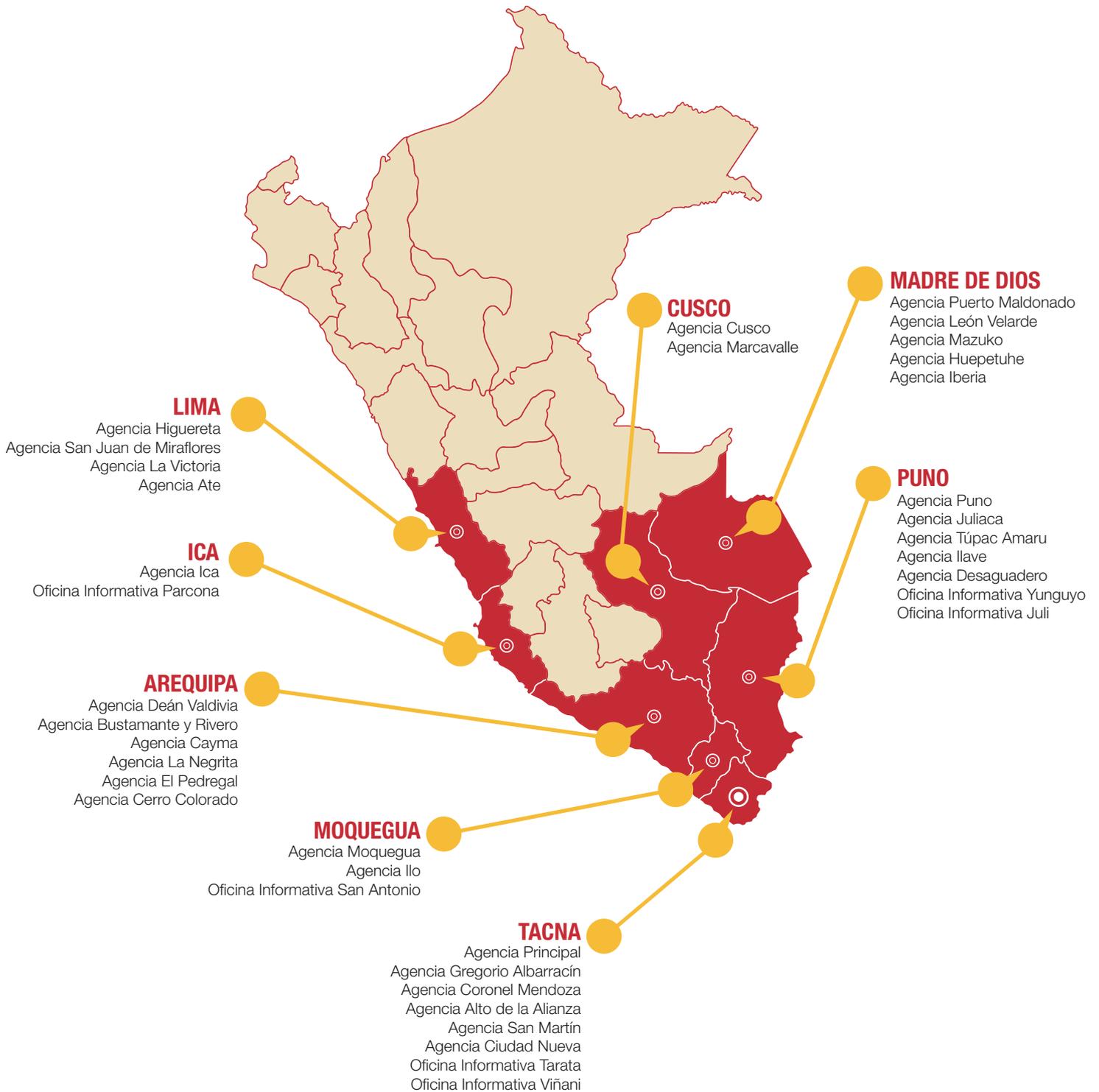
En el año 2019, Caja Tacna dio inicio al PROGRAMA DE BENEFICIOS exclusivo para clientes de la institución y que cuenten con la Tarjeta ServiCard Débito VISA, la cual es entregada al momento de aperturar y activar una cuenta de ahorro.

Este Programa de Beneficios fue desarrollado gracias a una serie de alianzas estratégicas forjadas entre Caja Tacna y 33 empresas de las ciudades de Tacna y Moquegua. Dichas empresas brindan descuentos exclusivos a los clientes que utilicen la Tarjeta ServiCard Débito VISA al momento de realizar una compra o consumo en sus respectivos establecimientos.

De esta manera, Caja Tacna incentiva el comercio entre empresas locales, impulsando el emprendimiento y brindando a sus clientes el beneficio de acceder a este programa que les brinda descuentos exclusivos en distintos rubros empresariales:

- Alojamiento.
- Belleza y cuidado corporal.
- Deportes y entretenimiento.
- Salud dental.
- Salud integral.
- Restaurantes, café y bar.
- Supermercados.
- Ropa y calzado.
- Limpieza y mantenimiento.

NUESTRAS AGENCIAS



OFICINAS

Agencias	31
Oficinas Informativas	06
Total	37

DERECHOS HUMANOS

Principio 1

Las empresas deben respaldar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional.

Principio 2

Asegurarse de no ser cómplices de abusos de Derechos Humanos.

Iniciativa “EMBAJADORES” de Caja Tacna:

Esta iniciativa nace del espíritu de escuchar y acercarse cada día más a los pobladores de las zonas alejadas de la ciudad, para entender sus necesidades y actuar en consecuencia. Es así como parte del personal administrativo dejó las oficinas de la institución por unos días para salir al campo y estrechar la relación con los clientes (y potenciales clientes), escuchando sus dudas, inquietudes y necesidades ante los servicios financieros que ofrece Caja Tacna.



En Tacna se visitó el Mercado Santa Rosa en el distrito Gregorio Albarracín Lanchipa (cono sur de la ciudad), la zona comercial del zona del distrito Ciudad Nueva (cono norte de la ciudad) y la zona comercial de la avenida Coronel Mendoza, ubicada en el cercado de Tacna.

En estos encuentros con la población no solo se brindó información financiera para un mejor servicio, sino también el equipo de embajadores compartió con la población un momento de grato esparcimiento, entre música, juegos y mucha camaradería. De esta manera, Caja Tacna brinda una mejor calidad en la atención a sus clientes y se compromete en seguir acercándose a ellos y trabajando en actividades en las que participen los pobladores de la mano con los trabajadores de Caja Tacna.



Talleres de “EDUCACIÓN FINANCIERA”:

Desde el año 2018 Caja Tacna viene desarrollando los talleres de “Educación Financiera” que se enfoca en educar a los más pequeños sobre las finanzas personales, a través de talleres y jornadas que les permita entender cómo funciona el dinero en nuestra vida, la importancia del ahorro y aumentar el interés por generar una cultura de ahorro.

En este periodo 2019, renovando el compromiso con la sociedad, se llevaron a cabo una serie de talleres para niños y niñas de nivel primario, así como talleres impartidos a jóvenes de 3ero, 4to y 5to grado de nivel secundario. De esta manera, se lograron capacitar a más de 2900 niños y jóvenes de distintas instituciones educativas en las ciudades de Ica, Arequipa y Tacna.

Con este logro del año 2019, Caja Tacna demuestra una vez más su alto compromiso con la sociedad y la importancia de ser una institución socialmente responsable, comprometiéndose con la enseñanza y el futuro de nuestros niños y jóvenes. De igual manera, este logro es una motivación más para continuar realizando los talleres de “Educación Financiera”, incentivando la cultura de ahorro como herramienta para mejorar la calidad de vida de la población.



I Foro Anual de Emprendimiento y Liderazgo MUJERES CREADORAS:

El viernes 13 de diciembre Caja Tacna participó del I Foro Anual de Emprendimiento y Liderazgo Personal denominado “Mujeres Creadoras” organizado por la Directora General de “Creadoras”, una empresa social que inició hace 3 años en la ciudad de Arequipa, cuyo propósito es educar y empoderar a las mujeres como creadoras del cambio.

Caja Tacna participó de este Foro brindando una charla a todas las mujeres presentes, para fortalecer sus habilidades blandas y a la vez dando herramientas que permitan tener autonomía económica a través del fomento del emprendimiento.



Programa de Beneficios para Trabajadores:

En busca del bienestar de nuestros colaboradores y sus familias, brindamos algunos beneficios en relación a su crecimiento profesional, salud, estabilidad económica y esparcimiento:

- ✓ Seguro de accidentes personales, al cual pueden acceder desde el 1er día de labores.
- ✓ Seguro Vida Ley, al cual pueden acceder a partir del tercer mes de labores.
- ✓ Seguro Oncológico por convenio, el cual es de carácter facultativo.
- ✓ Ofrecemos días libres por cumpleaños de nuestros colaboradores.
- ✓ Convenios corporativos:
 - Cineplanet: 50% de descuento en entradas y combos en las salas de cine.
 - Universidad San Ignacio de Loyola: 15% de descuento en programas de post grado.
 - Escuela de Post Grado Neumann Business School: 20% de descuento en programas de post grado y PPA.

Capacitaciones in House:

Brindamos capacitaciones a lo largo del año sobre diversos temas relacionados a la labor diaria, derechos humanos y seguridad de nuestros colaboradores:

CURSO	PARTICIPANTE(S)	ÁREA A CARGO	FECHA
Primeros Auxilios	Todo el personal	Áreas administrativas	Del 06 al 09 de febrero de 2019
Defensa Civil	Todo el personal	Áreas administrativas	Del 06 al 09 de febrero de 2019
Procedimiento ARCO: Ley de Protección de Datos Personales	Todo el personal	Áreas administrativas	Del 11 al 16 de febrero de 2019
Atención de Reclamos y Requerimientos de Clientes	Todo el personal	Áreas administrativas	Del 11 al 16 de febrero de 2019
Gobierno Corporativo y Estrategias para la Inclusión Financiera	Jefatura del Área de Operaciones y Canales	Área de Operaciones y Canales	Del 25 al 27 de abril de 2019
Plan Familiar de Emergencia: La Seguridad Empieza en Casa	Todo el personal	Área de Seguridad	11 de noviembre de 2019
Charla Informativa sobre Alcances de la Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento	Jefaturas de las áreas administrativas	Áreas administrativas	06 de diciembre de 2019

TRABAJO

Principio 3

Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4

Eliminación del trabajo forzado y obligatorio en todas sus formas.

Principio 5

Abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6

Eliminación de la discriminación respecto del trabajo y el empleo.

Reconocimiento en la Feria Laboral de Personas con Discapacidad:

Caja Tacna, participó el pasado 11 de octubre del “Día Nacional de las Personas con Discapacidad” a través del Centro de Empleo de Tacna, que realizó la Feria Laboral “Promoviendo la Inserción Laboral de las Personas con Discapacidad en la Región de Tacna”.

El objetivo de este evento es propiciar un espacio donde interactúen las empresas y las personas con discapacidad, facilitando así la integración laboral y propiciando la empleabilidad de las personas con discapacidad de la región.



Es por ello que se reconoció en acto público a Caja Tacna y a las personas con habilidades diferentes que actualmente vienen trabajando en la Institución y que fueron insertadas por el Centro de Empleo.

Caja Tacna suscribe Alianza de Intervención con EsSalud Red Tacna:

Con el objetivo de fomentar la práctica de un estilo de vida saludable y mejorar la calidad de vida de los trabajadores, se suscribió una alianza de intervención con el CAP III Metropolitano de EsSalud Tacna.

El mencionado evento contó con la presencia del Gerente de Administración y el Jefe del Área de Gestión de Capital Humano de Caja Tacna, quienes estrecharon los lazos de cooperación interinstitucional con la Red Asistencial Tacna de EsSalud, representada por su Gerente, el Dr. Paulo Gordillo, quien estuvo acompañado de la Dra. Pamela Cáceres, Directora del CAP III Metropolitano, quienes sellaron la mencionada alianza.

Esta alianza permite que, a través del programa “Reforma de Vida”, se apliquen nuevas prácticas de salud a los trabajadores de Caja Tacna, quienes fueron previamente diagnosticados. De esta manera, Caja Tacna vela y vigila por la salud de sus trabajadores.



Capacitaciones in House:

Brindamos capacitaciones a lo largo del año sobre diversos temas relacionados a las normas del sistema financiero, derechos laborales y seguridad de nuestros colaboradores:

CURSO	PARTICIPANTE(S)	ÁREA A CARGO	FECHA
Curso de Seguridad y Salud en el Trabajo	Auxiliar de Desarrollo	Área de Gestión de Capital Humano	12 de abril de 2019
Secreto Bancario	Todo el personal	Áreas administrativas	Del 07 al 12 de agosto de 2019
Talleres de Capacitación Normativa "Gestión de Conducta de Mercado y Protección al Consumidor Financiero"	Personal de agencias remotas	Oficialía de Conducta de Mercado	07 de septiembre de 2019
Capacitación Laboral y de Normativas	Personal administrativo	Áreas administrativas	29 y 30 de octubre de 2019
Capacitación en Cumplimiento Normativo	Todo el personal	Áreas administrativas	09 de diciembre de 2019

MEDIO AMBIENTE

Principio 7

Las empresas deberían respaldar un enfoque preventivo ante los cambios ambientales.

Principio 8

Emprender iniciativas para promover una mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9

Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías responsables desde el punto de vista ambiental.

Aperturas Digitales (CERO PAPEL)

Caja Tacna implementó la apertura de cuentas digitales a través del sistema de biometría, convirtiéndose en la primera Caja Municipal a nivel nacional en optimizar sus procesos utilizando esta tecnología para el beneficio de sus clientes, así como reforzar su compromiso con el medio ambiente al no utilizar papel en este proceso financiero.

Debido a ello, se inició la apertura de cuentas 100% digitales que nacen con el objetivo de simplificar el proceso de aperturas de cuentas pasivas con el uso del sistema de biometría, donde la huella digital reemplaza la firma del cliente en los documentos contractuales.

¡Rápido y sin papel!

Como se mencionó líneas arriba, Caja Tacna es pionera en implementar el servicio de biometría dentro del sistema de Caja Municipales del Perú, siendo la primera en realizar aperturas de cuentas con documentos digitales y cero papel.

De esta manera, la institución se ubica a la vanguardia de la optimización de procesos financieros a favor del cuidado del medio ambiente, sin utilizar papel en la contratación de productos de ahorros.

¡Rápido y sin papel!

Ahora ya puedes abrir tu cuenta rápido y sin utilizar papel, gracias al servicio de biometría.

¡Cero papel!

Somos pioneros en implementar el servicio de biometría... ¡solo utilizando tu huella digital!

Las siguientes agencias son partícipes del servicio digital:

- Agencia Principal (Tacna)
- Agencia San Martín (Tacna)
- Agencia Higuiereta (Lima)



Hora del Planeta 2019

Caja Tacna, dentro de su plan de responsabilidad social, fomenta e impulsa el cuidado del medio ambiente como eje fundamental en el desarrollo integral de las personas; en tal sentido, la institución participó en el mes de marzo de "La Hora del Planeta" a través de todas sus agencias a nivel nacional. El Perú es partícipe de esta acción desde el año 2009, cuando se unió a 188 países que refuerzan la concientización con el medio ambiente y el uso responsable de la energía eléctrica.

Esta actividad consiste en un apagón eléctrico voluntario, en el que se pide a hogares y empresas que apaguen las luces y otros aparatos eléctricos no indispensables durante una hora. Con esta acción simbólica, Caja Tacna es parte de concientizar a la sociedad sobre la necesidad de adoptar medidas frente al cambio climático antropogénico y las emisiones contaminantes, así como ahorrar energía y aminorar la contaminación lumínica.

Aperturas Web

El pasado 2 de diciembre, Caja Tacna lanzó un nuevo servicio de “Aperturas Web” donde clientes y no clientes podrán realizar sus aperturas de cuentas de ahorro a través de la página web de Caja Tacna, permitiendo recepcionar transferencias y/o depósitos de forma inmediata, debiendo acercarse físicamente una sola vez a la agencia más cercana para recibir su Tarjeta de Débito VISA y desbloquear su cuenta al identificarse mediante el servicio de biometría.

Los productos que pueden ser abiertos a través de la página web de Caja Tacna son: Ahorro Corriente, Ahorro Sueldo y Ahorro con Órdenes de Pago. Caja Tacna es una de las primeras Cajas Municipales en trabajar con aperturas de cuentas a través de procesos que se pueden realizar 100% en línea, aminorando el uso de energía y el consumo de papel, ya que se encuentra comprometida con el cuidado del medio ambiente siendo reconocida como una Empresa Socialmente Responsable por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

*¡Abre tu cuenta
estés donde estés!*

Aperturas web

CAJA TACNA [www](http://www.cajatacna.com)

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10

Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, entre ellas la extorsión y el soborno.

Videos sobre Corrupción y Lavado de Activos:

Caja Tacna viene implementando formas de difusión sobre la prevención y detección de los delitos de corrupción y lavados de activos y financiamiento del terrorismo. Es así que nuestras áreas de Marketing e Imagen, Órgano de Control Institucional, Oficialía de Cumplimiento y Oficialía de Conducta de Mercado han elaborado los videos **“Mantén la integridad de la función pública”** y **“Ayúdanos a prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo”**, los mismos que son difundidos a través del circuito cerrado de televisión y sistema de colas de Caja Tacna a nivel nacional.



Videos sobre Protección de Datos Personales:

A su vez, la institución implementó la misma forma de difusión audiovisual para concientizar a clientes y trabajadores sobre la protección de datos personales y los derechos ARCO. De esta manera, y gracias a la iniciativa conjunta de las áreas de Marketing e Imagen y Oficialía de Conducta de Mercado, se elaboraron los videos **“Conoce tus derechos ARCO”** y **“Conoce y protege tus datos personales”**, los que de igual manera son difundidos a través del circuito cerrado de televisión y sistema de colas a nivel nacional.



Capacitaciones in House:

Brindamos capacitaciones a lo largo del año sobre diversos temas relacionados a sistemas de prevención y lineamientos sobre protección al consumidor ante delitos financieros:

CURSO	PARTICIPANTE(S)	ÁREA A CARGO	FECHA
Sistema de Prevención y Gestión de los Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	Personal de agencias remotas	Oficialía de Cumplimiento	Capacitaciones realizadas durante el mes de noviembre de 2019.
	Personal administrativo y de recuperaciones		
	Personal de negocios y operaciones		
	Miembros del Directorio, Gerencia Mancomunada y funcionarios		
Lineamientos sobre protección al consumidor al consumidor 2019 - INDECOPI	Todo el personal	Oficialía de Conducta de Mercado	09 de diciembre de 2019



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

