



Avances en Sostenibilidad

2025

Banco Falabella Perú

“

Una mirada simple a lo que hicimos en 2025 para aportar al bienestar financiero de las personas, cuidar a nuestros equipos, avanzar en diversidad e inclusión y reducir nuestro impacto ambiental.

”

Contenido



- 
- > **Resumen ejecutivo**
 - > **¿Quiénes somos?**
 - > **Nuestro 2025 en cifras**
 - > **Talento Humano y Cultura**
 - > **Bienestar Financiero**
 - > **Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)**
 - > **Medioambiente y Cambio Climático**
 - > **Gobernanza y Ética**
 - > **Donaciones y trabajo con aliados**
 - > **Lo que se viene en el 2026**

Resumen ejecutivo



En Banco Falabella Perú entendemos la sostenibilidad como **una forma responsable de hacer empresa**: crear valor para nuestros clientes y el país, cuidar a las personas que trabajan con nosotros y reducir nuestro impacto ambiental, con una gestión basada en la confianza y la transparencia.

Durante el 2025, enfocamos nuestros esfuerzos en los temas que más se conectan con nuestra actividad y están alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad:

Bienestar Financiero:

Acercamos conocimiento y herramientas para que más personas tomen mejores decisiones sobre su dinero.

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI):

Fortalecimos acciones concretas para promover oportunidades y un trato respetuoso para todas las personas.

Medioambiente:

Medimos nuestra huella de carbono y avanzamos en medidas para reducir emisiones.

Gobernanza y Ética:

Reforzamos prácticas y controles para actuar con integridad y proteger la confianza.



UTILIDAD NETA
BANCO FALABELLA PERÚ

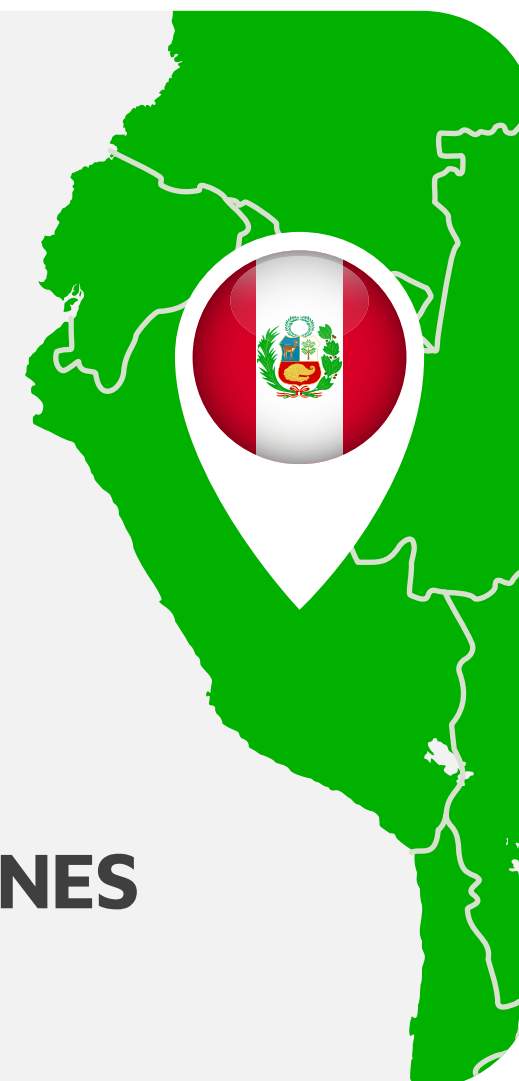
179
MILLONES

55

SUCURSALES
A NIVEL
NACIONAL

> **28 EN LIMA**

> **27 EN REGIONES**



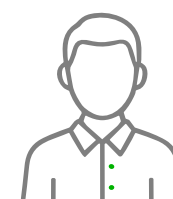
1,676

COLABORADORES



59%

MUJERES



41%

HOMBRES

45%

de los cargos de primera línea de liderazgo están ocupados por mujeres

51%

de los cargos de primera y segunda línea de liderazgo son ocupados por mujeres

5,219

beneficiados en educación financiera

94%

de nuestros colaboradores sienten que son tratados con respeto sin importar su género, raza u orientación sexual



OBTUVIMOS LA SEGUNDA ESTRELLA DE HUELLA DE
CARBONO POR LA PLATAFORMA DEL MINAM

2,209,156

CLIENTES EN TOTAL

1,733,869

ACTIVOS

475,287

NO ACTIVOS

¿Quiénes somos?



Banco Falabella Perú inició operaciones el 31 de agosto de 1996 como Financiera CMR. En febrero de 2007 se transformó en banco, adoptando la denominación **Banco Falabella Perú S.A.**

A la fecha, acompañamos a personas y familias con soluciones financieras para su vida diaria: tarjeta de ahorro, cuenta sueldo, tarjeta de crédito, préstamos personales, entre otros productos financieros.



¿Quiénes somos?



Durante el 2025 se abrieron cinco nuevas sucursales: Ica Express TT, Cusco Express, Punta Hermosa, San Hilarión II, Salaverry.

Continuamos impulsando la remodelación de nuestras sucursales para brindar una atención más cómoda, moderna y cercana. En 2024 y 2025, **renovamos nueve sedes:** Pardo, Chiclayo OP, Ica Quinde, Comas, Chepén, Mega plaza TT, Begonias, Mall del Sur y San Miguel.

Nuestro 2025 en cifras



Utilidad

Las siguientes cifras que mostraremos a continuación están consolidadas bajo el estado financiero normativo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

S/179 MILLONES (+115%)
Ganancia neta del 2025

S/83 MILLONES
Ganancia neta del 2024

Este crecimiento se explica por la **reducción de gastos importantes y una mejora en la estrategia de préstamos.**

Gestión y negocio

3,755 MILLONES

Cartera de colocaciones de consumo

6.º lugar en el sistema financiero

1'391,937

Tarjetas de crédito emitidas

2.º banco con mayor número de tarjetas emitidas del mercado

S/2,981 MILLONES

Salos de depósitos de personas naturales

Crecimiento concentrado en cuentas de ahorro

S/179 MILLONES

Ganancia del Banco

>90 DÍAS: 2.6%

Morosidad

55 A NIVEL NACIONAL

Red de oficinas

Impulsamos la digitalización para atenderte mejor

Ponemos a disposición plataformas digitales que complementan la atención presencial.

1'068,000 CLIENTES

operan a través de nuestra App

62% de los clientes activos

365 MIL CLIENTES

usan WhatsApp

185 MIL CLIENTES

usan Banca Internet

Nuestro 2025 en cifras



Distribución de atenciones

91%

Atenciones digitales

7%

Atenciones remotas
vía WhatsApp y voz

2%

Atenciones presenciales
en oficinas

Experiencia y ventas

74%

NPS App

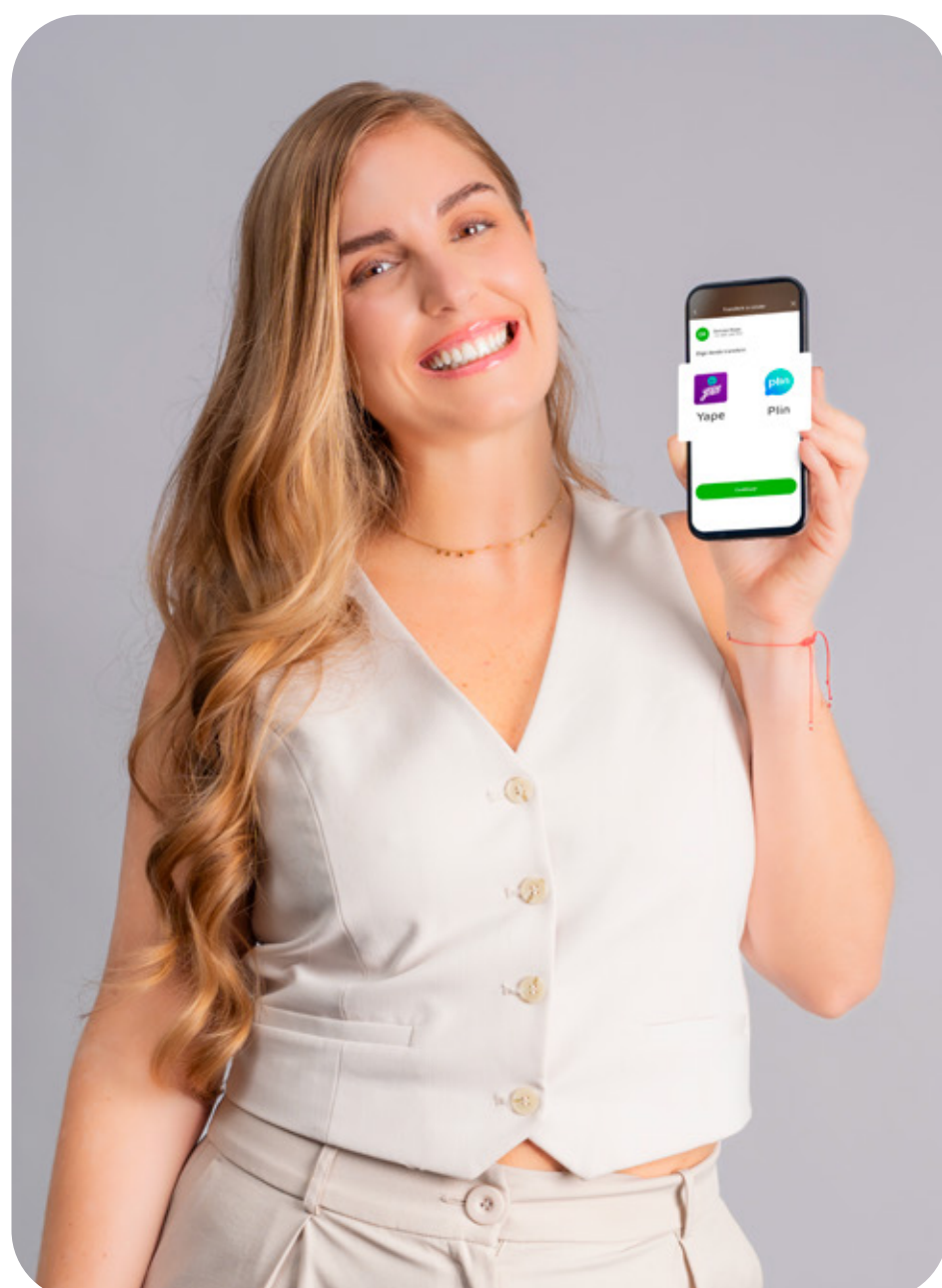
72%

NPS WhatsApp

52%

Venta de productos de
consumo por canales
digitales

Nota: NPS es una medida que indica qué tan probable es que una persona recomiende un servicio.



Talento Humano y Cultura



Nuestro propósito es simplificar y disfrutar más la vida. Por eso, trabajamos por un entorno que refleje nuestros valores y la forma de hacer las cosas.

Nuestro equipo:

A diciembre de 2025, contamos a nivel nacional con:

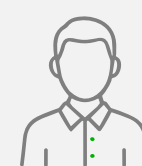
1,676

COLABORADORES



59%

MUJERES



41%

HOMBRES



En liderazgo:

45%

de los cargos de primera línea (top managers) están ocupados por mujeres.

51%

de los cargos de primera y segunda línea (top y middle management) están asumidos por mujeres.

Escucha y cultura organizacional:

Cada año, aplicamos una encuesta de cultura para medir la experiencia de los equipos y seguir fortaleciendo nuestra cultura y valores.

Resultados 2025:

92%

Participación de colaboradores

+7 puntos vs 2024

83%

Engagement

+6 puntos vs 2024

90%

Percepción de liderazgo

+5 puntos vs 2024

78%

Oportunidades de desarrollo transparentes y justas

+4 puntos vs 2024

Nota: engagement refleja que tan conectadas se sienten las personas con la organización

Bienestar Financiero



Creemos que generar espacios para hablar y entender mejor sobre el dinero ayuda a construir una mejor sociedad, donde más peruanos puedan tomar mejores decisiones financieras. Por eso, en 2025 impulsamos programas gratuitos y alianzas con impacto real.

Team por la Educación Financiera

Grupo de colaboradores voluntarios de Banco Falabella Perú que realizan talleres de educación financiera a la comunidad en general: empresas, instituciones educativas, organizaciones, asociaciones, entre otros. En el 2025 logramos:

1,863

personas capacitadas

15

empresas y colegios aliados

85

puntos en NPS

16

voluntarios



Talleres a colaboradores

Sabemos que hablar de dinero es importante, por eso, también generamos espacios internos con nuestros colaboradores para aprender más sobre deudas inteligentes, gestión del dinero e inversiones.



104

colaboradores capacitados

100

puntos en NPS

Bienestar Financiero



Torneos de Edducity

En el 2019, Banco Falabella lanzó a nivel regional edducity.com, un videojuego gratuito, para que los estudiantes de 8 a 11 aprendan a tomar buenas decisiones financieras desde una edad temprana. En 2025, logramos:

3,153

estudiantes de Lima y otras regiones participaron en torneos participen

+8

colegios participantes en Tumbes, Piura, Ica, Loreto y Lima

378

docentes capacitados



Programa de Emprendimiento y Cultura Financiera En alianza con Fundación Peruana de Cáncer

De la mano de nuestros colaboradores voluntarios, acompañamos a pacientes oncológicos y familiares a poner en acción sus ideas de negocio y fortalecer hábitos financieros útiles para el día a día.

99

personas beneficiadas

+15 HORAS

de aprendizaje continuo

22

voluntarios

Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)



Creemos que un entorno diverso e inclusivo hace que Banco Falabella sea un mejor lugar para trabajar. En 2025, avanzamos con acciones concretas para promover un trato respetuoso y oportunidades reales.

Inclusión de personas con discapacidad

Para nuestros colaboradores con discapacidad, hemos implementado:

- Días libres para trámites asociados a la certificación de discapacidad.
- Reembolso de gastos médicos para la certificación en centros privados autorizados por el MINSA.
- Días libres al año para chequeos médicos vinculados a su condición de salud.

Nuevos ingresos de colaboradores con discapacidad gracias a un plan de acción con los equipos de Atracción del Talento y Canales.

Organizamos el II Encuentro de Personas con Discapacidad de Grupo Falabella, para seguir fortaleciendo nuestra comunidad y reafirmar nuestro compromiso con la inclusión. Contamos con la participación de **más de 90 colaboradores de los diferentes negocios de grupo**.

Realizamos talleres de sensibilización para equipos de la gerencia de Canales, en el marco del ingreso de nuevos colaboradores con discapacidad, promoviendo una comunicación respetuosa e inclusiva.



Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)



Comunidad LGBTIQ+



Por quinto año consecutivo, **renovamos nuestro compromiso con Pride Connection Perú**, red de empresas que promueve entornos laborales seguros e inclusivos para las personas LGBTIQ+.



Medioambiente y Cambio Climático



El cambio climático es un desafío global, y como organización buscamos medir y reducir el impacto ambiental de todas nuestras oficinas a nivel nacional.

Medición de huella de carbono

Por sexto año consecutivo, Banco Falabella Perú midió su impacto ambiental a nivel nacional. En 2025 se generaron 6,001 toneladas de CO₂e en alcance 1, 2 y 3. En alcance 1 y 2, hemos generado 120 toneladas de CO₂e, cumpliendo con la meta anual de reducción prevista.

En simple: CO₂e es una forma estándar de medir el impacto de distintos gases de efecto invernadero usando una sola unidad común, para poder sumarlos y compararlos.

Compromiso Net Zero al 2035 (alcances 1 y 2)

Como parte de nuestro compromiso a nivel Grupo Falabella de ser **Net Zero al 2035** en alcances 1 y 2, en 2025 iniciamos la ejecución de una hoja de ruta para identificar y priorizar acciones de reducción, especialmente asociadas al consumo de energía eléctrica.

Alcance 1 y 2: emisiones directas de nuestras operaciones asociadas a la energía eléctrica, aire acondicionado y combustible.



1%

de disminución en emisiones totales de alcance 1, 2 y 3

31% EN ALCANCE 1 Y 2

de disminución en emisiones*

*Según el método de mercado, es decir considera la compra de certificados de energía renovable.

Medioambiente y Cambio Climático



Energía renovable

Por segundo año consecutivo, Banco Falabella Perú compró energía renovable para cubrir el 100% del consumo eléctrico del periodo 2025. Esta energía limpia se generó en la Central Hidroeléctrica Runatullo II y III, en la región Junín.

Reconocimiento del MINAM



Recibimos la segunda estrella en la plataforma de Huella de Carbono del Ministerio del Ambiente por medir nuestras emisiones.



Donaciones y trabajo con aliados



Durante el 2025 apoyamos iniciativas que generan impacto social, especialmente en educación, inclusión y bienestar.

Donaciones realizadas en 2025:

S/ 184,370 a favor de mejorar la calidad educativa en los colegios de Fe y Alegría y fortalecer nuestras iniciativas relacionadas a bienestar financiero.

Asociación Fe y Alegría:

S/ 124,110 para fortalecer comprensión lectora, implementación de bibliotecas, infraestructura y accesibilidad digital en colegios a nivel nacional.

América Solidaria:

S/ 38,260 para ejecutar torneos de Edducity en colegios de Lima, además de voluntariados relacionados a medioambiente y Navidad.

Fundación Peruana de Cáncer:

S/ 22,000 para ejecutar el programa de Emprendimiento y Cultura Financiera en el albergue durante el 2025.

Además, gestionamos Obras por Impuesto (Oxi), y en el 2025 invertimos **S/ 30,838.65 en la Municipalidad de Cerro Colorado**, region Arequipa, con el objetivo de mejorar y ampliar el servicio de seguridad ciudadana.



Lo que viene en 2026



En 2026 seguiremos consolidando avances y fortaleciendo mejoras donde aún hay oportunidades. Nuestras prioridades son:

- Ampliar el alcance de la educación financiera combinando talleres, voluntariado y herramientas digitales.
- Fortalecer acciones de inclusión y accesibilidad para asegurar oportunidades y bienestar en los equipos.
- Continuar la hoja de ruta ambiental hacia Net Zero 2035 (alcances 1 y 2) con medidas concretas de reducción.
- Reforzar prácticas de gobernanza, prevención y transparencia.





Avances en Sostenibilidad

2025

Banco Falabella Perú