

MEMORIA **INTEGRADA** 2020



Contenido

1

***CARTA del Presidente
del Directorio***

2

***PRINCIPALES
resultados***

3

***NUESTRO banco
y estrategia de
sostenibilidad***

4

***RECONECTANDO
con la sociedad***

5

***NUESTROS
colaboradores***

6

***NUESTRO gobierno
corporativo***

7

***INFORMACIÓN
complementaria***

8

ANEXOS



1

*CARTA del
Presidente del
Directorio*

1 Carta del Presidente del Directorio

Estimados accionistas:

Ante todo, quisiera expresarles mis más sinceros deseos de que todos ustedes y sus familiares se encuentren bien de salud.

Como todos los años, tengo el agrado de presentarles nuestra Memoria. Por primera vez, con el objetivo de comunicar integralmente nuestra gestión, hemos consolidado en un solo documento la información financiera de nuestro reporte anual y la información no financiera de nuestro reporte de sostenibilidad, en una Memoria Integrada.

La pandemia del COVID-19 ha sido la crisis sanitaria global más severa de los últimos 100 años. Lamentablemente, se ha llevado la vida de miles de peruanos, incluyendo la de familiares, amigos y miembros de nuestro equipo; y, además, ha generado grandes perjuicios económicos en nuestro país.

Esta situación nos presentó diversos desafíos, a los cuales hemos hecho frente gracias al compromiso innegable de todos nuestros colaboradores, con quienes estoy infinitamente agradecido.

El contexto y nuestros principales logros en el año

La economía peruana fue una de las más afectadas por la pandemia durante el 2020, producto de las estrictas medidas de cuarentena adoptadas para mitigar los contagios. El impacto en el PBI durante el año fue muy pronunciado y tuvo una disminución de 11.1 %, ocasionando la mayor contracción económica en los últimos 40 años. Adicionalmente, la caída de casi 40 % de actividad económica en el mes de abril no ha tenido precedentes en el último siglo. Sin embargo, dada la reapertura gradual de la economía, en línea con la evolución de la pandemia en el país durante el segundo semestre, el PBI del cuarto trimestre se habría ubicado solo 3 % por debajo de su nivel pre pandemia.

Es importante resaltar los programas de estímulo económico implementados en esta coyuntura, los cuales representaron alrededor del 20 % del PBI. Las medidas buscaron contener el daño económico inmediato debido a la falta de ingresos, tanto en las familias como en las empresas. Los principales programas de alivio financiero a empresas fueron

Reactiva Perú, con 60,000 millones de soles para proveer liquidez a pequeñas y medianas empresas y el Fondo de Apoyo Empresarial (FAE), un programa de hasta 4,000 millones de soles para proporcionar financiamiento a pequeñas y microempresas.

Asimismo, el 2020 estuvo caracterizado por un contexto de tasas de interés a la baja, tanto en el plano local como en el internacional, llegando en muchas economías a mínimos históricos. En Perú el Banco Central de Reserva bajó en 200 puntos básicos la tasa de referencia, la misma que se ha mantenido en 0.25 % desde abril.

En este contexto, logramos responder a la acelerada demanda digital de nuestros clientes, atender sus necesidades y contribuir a que estén menos expuestos al riesgo de contagio. En el frente de personas, alcanzamos más de 5 millones de clientes digitales, representando el 55 % de nuestros clientes, comparado con 40 % en 2019. Asimismo, duplicamos el porcentaje de nuestras ventas digitales, de 13 % en 2019 a 27.6 % en 2020. Por otro lado, solo en el mes de diciembre tuvimos 18 millones de visitas a nuestra web ViaBCP, nuestro nivel histórico más alto, y alcanzamos más de 4 millones de usuarios activos de Banca Móvil y Homebanking.

Adicionalmente, nuestra aplicación de pagos, Yape, tuvo un crecimiento exponencial en este contexto, cerrando el año con más de 5 millones de usuarios. En el frente de empresas, también tuvimos avances importantes en la digitalización; facilitamos que más de 5,000 empresas (aproximadamente el 60 % de nuestros clientes) habiliten su recaudación a través de canales digitales, a fin de que pudieran continuar recibiendo pagos durante los meses de restricción de movilidad por la cuarentena, y así aminorar el impacto de la crisis en ellos.

Asimismo, lanzamos nuestro nuevo canal Office Banking Mobile, permitiendo que casi 8,000 clientes disfruten de nuevas funcionalidades que atiendan a sus necesidades. En esta misma línea, lanzamos campañas orientadas a educar a nuestros clientes sobre el uso de nuestros canales digitales, logrando duplicar nuestro número de transacciones digitales de 40 millones a 80 millones en solo este año.

Nuestro rol en tiempos de pandemia

Desde el inicio de la emergencia, en el BCP nos propusimos apoyar al Perú en todo lo que estuviera a nuestro alcance para contribuir a superar este momento tan difícil de la mejor manera, afianzando nuestro compromiso con nuestro país. Hemos sido, en ese sentido, actores activamente involucrados en el soporte brindado a las personas y a las empresas afectadas por la pandemia. Y lo hemos hecho ofreciendo facilidades crediticias, participando activamente en Reactiva Perú y apoyando al gobierno en la distribución del Bono Familiar Universal, entre otros.

Nuestro país y nuestros clientes

Durante la crisis, nuestras agencias siempre estuvieron en funcionamiento y se implementaron más canales de comunicación y atención a los clientes, dada la importancia de mantener operativos nuestros servicios. Ello hizo posible que, a través de nuestros canales físicos, apoyáramos al Gobierno a realizar el pago de cerca de 700,000 bonos a familias en situación de pobreza y pobreza extrema.

Conscientes del impacto de la crisis en las poblaciones más vulnerables, en marzo lanzamos la campaña Yo Me Sumo, que llegó a recaudar un total de más de S/ 126 millones, de los cuales S/ 100 millones fueron donados por el BCP y S/ 26 millones provinieron de más de 73,000 peruanos y empresas que se sumaron a esta iniciativa. El objetivo de la donación fue complementar los esfuerzos del Estado para que las familias más pobres del Perú tuviesen un apoyo económico durante la cuarentena, dada su imposibilidad de salir a trabajar. Yo Me Sumo ha sido la campaña de donación más grande de la historia del Perú y permitió ayudar a más de 157,000 familias que aún no habían recibido los bonos estatales.

Adicionalmente, una parte del fondo recaudado nos permitió hacer donaciones de más de 313,400 implementos de bioseguridad (mascarillas, alcohol en gel, protectores faciales, mamelucos y trajes de seguridad) a la Policía Nacional del Perú y a las Fuerzas Armadas, así como atender pedidos del Colegio Médico para el traslado de médicos en estado grave. También apoyamos a organizaciones como CARE y UNICEF en sus iniciativas para hacer frente a la pandemia.

Dado el contexto sanitario que atravesamos –y ante el gran incremento de transacciones en nuestros canales digitales como consecuencia de ello–, lanzamos nuevas funcionalidades que nos acerquen más a nuestros clientes de manera segura, rápida y fácil. Por este motivo, junto al gran éxito de Yape por haber llegado a más de 5 millones de usuarios, en mayo lanzamos YapeCard, una cuenta de dinero digital prepago que le permite a todo peruano adulto poder afiliarse y utilizar la aplicación de Yape sólo con su DNI.

Cabe mencionar que Yape contribuyó a la inclusión financiera de más de 650,000 peruanos que han accedido a servicios financieros por primera vez; y más de 700,000 micro y pequeños negocios han podido ofrecer durante la pandemia un medio de pago seguro, digital y remoto, que evita el contacto físico con sus clientes. En esta línea, desde Yape, trabajamos en coordinación constante con el Gobierno para facilitar el pago del Bono Familiar Universal del Estado del mes de noviembre, de manera digital y segura, y logramos que más de 110,000 peruanos no bancarizados ni incluidos financieramente pudieran recibir este subsidio a través de nuestra herramienta.

Enfocados siempre en transformar en realidad los planes de nuestros clientes, es importante mencionar que nuestro compromiso permanente se ha dirigido hacia su recuperación y reactivación económica. Por ello los ubicamos al centro de cada decisión que tomamos, innovando y reaccionando a gran velocidad para atender sus necesidades en medio de un contexto tan retador; y, siendo conscientes de la situación que atraviesan y de las dificultades que han enfrentado por el contexto actual. De esa manera, en línea con las leyes aprobadas por el Gobierno, reestructuramos y refinanciamos créditos a más de 500,000 clientes por deudas de más de S/ 22,000 millones. Además, lanzamos nuestro Plan Unidos BCP, un conjunto de facilidades para que nuestros clientes puedan sobrellevar mejor sus deudas y ordenar sus finanzas.

Estando comprometidos con nuestro país, también participamos activamente en la ejecución del Programa Reactiva, donde el Gobierno buscó asegurar la continuidad en la cadena de pagos, otorgando garantías a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas para que pudieran acceder a créditos de capital de trabajo y cumplir con sus obligaciones. De esta manera, a través de nuestros canales, se desembolsaron más de S/ 22,000 millones en créditos, equivalente al 41.5 % de participación del Programa, para enfrentar las necesidades de liquidez de más de 60,000 empresas peruanas. Cabe destacar que cerca del 90 % de los beneficiados fueron pequeñas y microempresas, las mismas que constituyen el motor de nuestro país.

Con el programa de responsabilidad social Mujeres Emprendedoras BCP, que involucró la participación de más de 600 voluntarios y expertos, capacitamos cerca de 20,000 emprendedoras de todas las regiones del país. El objetivo fue reforzar sus conocimientos de digitalización, educación financiera y prevención de riesgos para así contribuir a reactivar sus negocios.

Adicionalmente, como parte de nuestro programa Becas BCP, 267 jóvenes talentosos iniciaron sus estudios superiores en las mejores universidades e institutos del país, cubriendo el financiamiento de sus carreras y el acompañamiento durante todos

sus años de pregrado. Creado en el 2012, Becas BCP facilita el acceso a una formación de calidad a jóvenes con gran potencial, pero escasos recursos económicos para que puedan transformar sus vidas, las de sus familias y la sociedad, como profesionales altamente comprometidos con el desarrollo. Nuestro plan es becar a 1,000 jóvenes para el 2023.

Nuestros colaboradores

Desde el inicio de la pandemia nos comprometimos a garantizar el bienestar y la salud de nuestros colaboradores. Es así que implementamos la modalidad de trabajo remoto para todas aquellas funciones que lo permitiesen; de este modo, el 90 % de nuestros equipos de soporte comenzó a trabajar de manera remota. Y, para quienes era indispensable estar presencialmente en nuestras instalaciones, implementamos protocolos estrictos de bioseguridad, facilitamos el traslado a sus centros de trabajo, así como refrigerios y equipos de salud, de modo que pudieran trabajar en las mejores condiciones posibles de seguridad y salubridad. Además, hicimos un estricto seguimiento y apoyo a las personas que se contagiaban del COVID-19. En esa misma línea, se lanzó el programa ViveBCP, que promueve el bienestar físico, emocional y financiero de todos nuestros colaboradores, a través de consejos, recomendaciones y asesorías para lograr un soporte integral.

Me alegra destacar, además, que en 2020 alcanzamos un 88 % de satisfacción en nuestra encuesta de Clima Laboral, la más alta en los últimos 10 años.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad: Reconecta BCP

Dentro del marco de la estrategia de sostenibilidad de Credicorp, surge nuestro programa Reconecta BCP, a través del cual buscamos conectar de manera más profunda con nuestros clientes y con la sociedad, generando un impacto positivo y significativo en ambos desde la gestión de nuestro negocio, a través de 4 frentes de acción.

1. Vivir nuestro Propósito: transformar los planes de nuestros clientes en realidad, asegurando relaciones de confianza y de largo plazo.
2. Impulsar a las Pymes: a través de herramientas digitales, acceso al crédito, mentorías y canales que faciliten y potencien sus negocios.
3. Promover la inclusión financiera: a través de Yape y con el objetivo de impulsar el desarrollo financiero de los peruanos.
4. Acelerar la educación financiera: para que más personas sostengan relaciones saludables con el sistema y los productos financieros.

Al impulsar de forma audaz y decidida estas iniciativas buscamos conectar más estrechamente con el Perú y nuestros ciudadanos, potenciando al máximo su desarrollo y siendo agentes activos de los cambios que nuestro país necesita. Es evidente que solo podremos ser una empresa exitosa si impulsamos y contribuimos a que nuestra sociedad también lo sea.

Nuestros resultados

Las cifras del 2020 evidencian el contexto retador y sin precedentes que se vivió en el Perú y en el mundo. Este año tuvimos una utilidad neta de S/ 832.9 millones, que representa un retorno sobre el patrimonio promedio de 4.4 %. Sin embargo, los signos de reactivación han sido claros a partir de junio 2020 y nos generan una perspectiva positiva para el 2021.

Las colocaciones brutas totales, se expandieron 18.9 % en el año, impulsadas por las facilidades de los programas del gobierno como Reactiva. Sin embargo, al excluir estos programas, el portafolio de colocaciones estructural se contrajo 4 % en el año.

La generación de ingresos financieros y no financieros también se vio fuertemente afectada por el menor dinamismo en la economía. Así, los ingresos netos por intereses se contrajeron en 0.4 % durante el 2020, debido principalmente a: (i) el estancamiento de colocaciones (excluyendo Reactiva), (ii) el entorno de bajas tasas de interés. Todo esto fue parcialmente atenuado por: (i) una gestión activa del portafolio de inversiones, y (ii) la reducción material en los gastos por intereses, dada la optimización en la estructura de fondeo. Los ingresos no financieros¹ tuvieron una reducción de 10.7 % durante el 2020, donde el ingreso neto por comisiones fue el componente más afectado, dado el menor número de transacciones por la contracción de la actividad económica en el entorno de la pandemia y las facilidades especiales otorgadas a nuestros clientes.

En términos de calidad de cartera de créditos, el gasto por provisiones para créditos netas de recuperos mostró un incremento de 208.8 % durante el año. Esta evolución refleja la previsión del deterioro en el escenario económico y, por lo tanto, un aumento en la probabilidad de impago de todos los segmentos de colocaciones. Así, el costo de riesgo pasó de 1.45 % en el 2019 a 3.78 % en el 2020. El índice de cartera deteriorada aumentó de 3.78 % en el 2019 a 4.50 % en el 2020. El deterioro se concentró en los segmentos de Banca Minorista.

Además, los ingresos operativos se contrajeron en 3.7 % en el 2020, mientras que los gastos operativos, luego de aplicar iniciativas de control de gastos, se contrajeron en 4.8 %. Esta gestión resultó en un ratio de eficiencia de 40.6 %, 45 puntos básicos menor al ratio de eficiencia del 2019.

¹ Incluye Comisiones por servicios bancarios, Resultado de productos financieros derivados, Ganancia neta en valores, Ganancia neta en operaciones de cambio, Ganancia neta por diferencia de cambio, Otros ingresos no financieros.

Perspectivas e iniciativas 2021

Las expectativas de crecimiento económico para el Perú y el resto del mundo señalan que el 2021 será un año de recuperación gradual, en la medida que la población se continúe inmunizando y se controle el riesgo de salud junto con las nuevas medidas de confinamiento focalizado dictadas por el gobierno. Desde el BCP, nosotros vemos al presente año como uno de transición para, más adelante, recuperar los niveles de rentabilidad pre pandemia.

Entramos a este nuevo año con esperanza y optimismo, concentrando nuestros esfuerzos en integrar la sostenibilidad en el centro de nuestra estrategia y decisiones de negocio, con lo que podremos asegurar valor en el largo plazo para nuestros accionistas y otros grupos de interés.

Continuaremos trabajando con el objetivo de ser la empresa con el mejor servicio al cliente en el Perú y estar entre las empresas financieras con mejor ratio de eficiencia en Latinoamérica. En esta línea, en el 2021 estaremos abocados como organización a ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes y a la transformación de nuestro modelo operativo, en busca de eficiencias, a la vez que aceleramos nuestras iniciativas de digitalización.

Por último, continuaremos con nuestro programa de Sostenibilidad, Reconecta BCP, al que, además de las iniciativas que promueven la inclusión y educación financiera, se incorporará un frente medioambiental, con iniciativas de finanzas de transición para fomentar una economía más sostenible.

Quiero ofrecer un especial reconocimiento a los colaboradores que, dolorosamente, perdimos por la pandemia y que recordaremos siempre. Me gustaría enfatizar también mi agradecimiento al enorme esfuerzo y compromiso demostrado por cada uno de los colaboradores del BCP, en especial, a los que

estuvieron y continúan en la primera línea durante esta coyuntura. Gracias a todos ellos pudimos mantener a nuestro banco operativo y atender a nuestros clientes y usuarios en estos momentos difíciles.

Finalmente, a pesar de que el 2020 fue un año muy duro para todos, confío en que vamos a sobreponernos a esta crisis, trabajando unidos como país. Desde el BCP, continuaremos apoyando las iniciativas que ayuden a nuestros ciudadanos a sobrellevar esta crisis y trabajando comprometidamente en nuestra ruta de crecimiento, con el fin de ser el aliado que nuestros clientes y nuestro país necesitan para transformar sus planes en realidad.

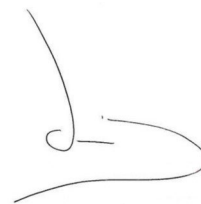
Sobre esta Memoria Integrada

La información incluida en este documento cumple con los requisitos de la Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) para la elaboración de memorias anuales, los lineamientos para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) y el estándar de contabilidad sobre sostenibilidad para bancos comerciales del Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

Los invito a revisar, en los siguientes capítulos, el detalle de los temas mencionados y conocer nuestra estrategia para convertirnos en el aliado que nuestros clientes y nuestro país necesitan para transformar sus planes en realidad.

Muchas gracias por la confianza otorgada a nuestra gestión

(GRI 102-14)



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Declaración de responsabilidad

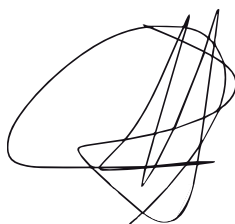
El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Banco de Crédito del Perú durante el año 2020. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.



César Ríos Briceño
Gerente Central de
Planeamiento y Finanzas



José Luis Muñoz Rivera
Gerente de División de
Contabilidad General



Jorge Arrunátegui Gadea
Gerente de Reconecta BCP

Lima, 24 de febrero del 2021



2

*PRINCIPALES
resultados*

2 Principales Resultados



+157,000

Peruanos beneficiados por la donación YoMeSumo

+60,000

Empresas beneficiadas por créditos Reactiva Perú

De las cuales cerca del 90 % fueron pequeñas y microempresas y 15,000 fueron no clientes del BCP.

Inclusión financiera

+650,000

Incluidos financieramente a través de Yape



Mujeres Emprendedoras
Contigo BCP

+19,000

Beneficiarias del programa



267 Becarios BCP en 2020

Jóvenes talentosos

Que se suman a los más de 500 jóvenes beneficiados por el programa de becas desde 2012.



Salarios y beneficios de colaboradores²

S/ 1,595.3 millones

S/ 154.8 millones
Pagos de impuesto a la Renta



Inversiones en la comunidad

S/ 117.7 millones

(GRI 102-7)

² Incluye remuneraciones, participación de utilidades de los colaboradores, seguro médico, bonificaciones y otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)

Ingresos totales³**S/ 9,396***millones*

4% menos que el 2019



Cartera de colocaciones

S/ 113,541*millones*

Manteniéndonos como líder en el mercado



Utilidad neta

S/ 832.9*millones*

77% menos que el 2019

Número de clientes

+9.7 *millones*

Cada vez más clientes atendidos por BCP

Satisfacción de clientes⁴**69 %** *promedio*

Aumentó 2 % respecto al 2019



PDM de colocaciones

30.7 %

Nos mantuvimos como líder en el mercado de colocaciones

PDM de depósitos

31.9 %

Nos mantuvimos como líder en captación de depósitos.

Colaboradores

16,722

Con una tasa de rotación de 13 %



Clima laboral

88 % *de satisfacción*

La más alta en los últimos 10 años

(GRI 102-7)

³ Los ingresos totales incluyen el ingreso neto por intereses, ingreso neto por comisiones, ganancia neta en operaciones de cambio, ganancia neta en valores, ganancia neta en derivados especulativos, ganancia neta por diferencia en cambios y otros ingresos no financieros.

⁴ Promedio de satisfacción de los segmentos de clientes de banca mayorista y banca minorista.

A large, vibrant orange circle is positioned on the left side of the page, partially overlapping the dark blue background. It contains a large white number '3'.

3

***NUESTRO banco
y estrategia de
sostenibilidad***

3 *Nuestro banco y estrategia de sostenibilidad*

3.1. Descripción general de nuestro negocio

Somos una institución del sistema financiero peruano y el proveedor líder de servicios financieros en el país, representando el principal activo del grupo financiero Credicorp, el holding financiero más importante del Perú. Nuestro objeto social es el de favorecer el desarrollo de las actividades comerciales y productivas del país, que incluyen la actividad bancaria comercial y de ahorros (CIIU N° 6519).

A través de nuestras divisiones de Banca Corporativa y Banca Empresa proveemos servicios especialmente diseñados para clientes corporativos y empresas medianas, mientras que desde Banca Minorista atendemos a pequeñas empresas y clientes individuales. Las actividades de nuestro sector se rigen por la Ley 26702⁵, norma que tiene como objetivo promover al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

La historia de nuestra institución se remonta a finales del siglo XIX. El Banco de Crédito del Perú (BCP) se constituyó como sociedad anónima, con el nombre de Banco Italiano el 3 de abril de 1889. La escritura pública se custodia en el Archivo General de la Nación, asentado a fojas 87 del protocolo de instrumentos públicos del notario Carlos Sotomayor y bajo el número 126. Iniciamos nuestras operaciones el día 9 de abril de 1889 y el 21 de enero de 1942 cambiamos de razón social a Banco de Crédito del Perú.



(GRI 102-4) (GRI 102-5)

⁵ Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

3.2. Nuestro propósito, aspiración y principios



Nuestro Propósito

TRANSFORMAR PLANES EN REALIDAD

Estar siempre contigo, alentando y transformando tus sueños y planes en realidad; y con el Perú, construyendo su historia de desarrollo y superación



Nuestra Aspiración

Una gestión sobresaliente: Ser referentes regionales en gestión, potenciando nuestro liderazgo histórico y transformador de la industria financiera en el Perú.

Una experiencia del cliente sobresaliente: Ser la empresa peruana que brinda la mejor experiencia a los clientes. Simple, Cercana y Oportuna.

Un equipo sobresaliente: Ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.



Nuestros Principios Culturales

1 Clientecéntrico

2 Potenciamos tu mejor tú

3 Sumamos para multiplicar

4 Mínimo damos lo máximo

5 Emprendemos y aprendemos

6 Seguros y derechos

Conoce más en:
Vía BCP - Nosotros



Iniciativas a las cuales nos hemos adherido

Integramos en nuestra gestión principios internacionales relacionados a temas de sostenibilidad, a los cuales nos adherimos de manera voluntaria.



Principios de Ecuador

En el año 2013, el BCP se convirtió en el primer banco peruano en adherirse a los Principios de Ecuador (EP), una serie de lineamientos reconocidos mundialmente que permiten establecer estándares internacionales para determinar, evaluar y administrar el riesgo socioambiental de los proyectos que requieren un financiamiento de US\$ 10 millones o más, con el objetivo principal velar por el otorgamiento de préstamos solo a aquellos proyectos cuyos beneficiarios puedan demostrar su capacidad para evitar impactos negativos significativos en el ambiente y/o en las comunidades cercanas a sus operaciones.

En 2020, nos adaptamos al estándar EP IV, el cual incorpora aspectos como el cambio climático, la protección de los derechos humanos y la promoción de la biodiversidad.



Carbon Disclosure Project (CDP)

El CDP es una organización global sin fines de lucro que recaba y publica información sobre el impacto ambiental de las empresas. De esa forma, incentiva el diálogo entre organizaciones e inversionistas en todo el mundo con el objetivo de generar respuestas a estos problemas. Actualmente es la más grande coalición de inversionistas en el mundo.

Como parte de su compromiso con el cuidado ambiental, en enero de 2010, el BCP, a través de su casa matriz Credicorp, se suscribió al CDP y auspició su ingreso al Perú. De esta manera, se convirtió en la primera empresa peruana en compartir voluntariamente información transparente sobre su gobernanza climática y las emisiones de gases de efecto invernadero que genera.



Pacto Mundial de la ONU

En el año 2009 firmamos la carta de adhesión a los 10 Principios del Pacto Mundial. Con ello, nos sumamos al compromiso ético de miles de empresas a nivel mundial para prevenir cualquier violación de los derechos humanos, proteger el ambiente y promover la lucha contra la corrupción.

(GRI 102-12)

También formamos parte de diversas organizaciones nacionales con el objetivo de fortalecer nuestras relaciones empresariales y alcanzar objetivos en común.

Organizaciones en las
cuales participamos



3.3. Nuestra estrategia de sostenibilidad

3.3.1. Nuestros grupos de interés

Creemos en la comunicación y en la cercanía como herramientas de prevención de riesgos y desarrollo de oportunidades en nuestras relaciones con grupos de interés. Es por ello que en el BCP mantenemos un relacionamiento muy cercano con dichos grupos, para de esa forma identificar las tendencias y preocupaciones de cada uno de ellos y establecer

mecanismos de diálogo diferenciados a través de diversos equipos especializados.

En el siguiente cuadro se detallan las expectativas más resaltantes y los mecanismos de diálogo que mantenemos con cada uno de nuestros grupos de interés:

Grupo de interés



Accionistas e inversionistas

Expectativas

- Promover valores éticos y buenas prácticas de gobierno corporativo
- Mejorar la comunicación con los accionistas y conocer sus opiniones

Mecanismos de diálogo

- Asamblea General Anual de Accionistas
- Conferencias de prensa
- Publicaciones especializadas
- Reporte de sostenibilidad
- Memoria Anual de Estados Financieros
- Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project (CDP)
- Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial



Colaboradores

- Promover la transparencia en la información de productos y servicios, y la educación financiera en el país.
- Desarrollar programas de retención y mejorar los incentivos a los colaboradores
- Desarrollar programas a favor de la comunidad y la preservación del ambiente
- Promover la lucha contra la corrupción dentro de toda la organización
- Desarrollar programas de capacitación dirigidos a todas las áreas de la empresa
- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la organización

- Comités con colaboradores
- Portal Siga
- Boletín de desempeño corporativo
- Paneles informativos en las sedes y en las Agencias BCP
- Portal de Internet BCP
- Redes sociales
- Workplace
- Mensajes institucionales
- Desayunos con las gerencias
- Canal Alerta Genética Credicorp
- Línea de teléfono interna Somos BCP
- Estudio de clima laboral de manera anual

Grupo de interés



Clientes

Expectativas

- Brindar mayor capacitación a sus colaboradores en agencias
- Promover la transparencia en la información de sus productos y servicios
- Mejorar la experiencia del cliente
- Garantizar la seguridad de los clientes
- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la organización
- Promover la lucha contra la corrupción dentro de toda la organización
- Potenciar la asesoría y educación financiera a través de los ejecutivos del negocio

Mecanismos de diálogo

- Entrevistas con funcionarios de negocios y con asesores de ventas y servicios
- Jefe de atención al cliente (JAC) en las Agencias BCP
- Banca por Teléfono
- Banca por Internet (Vía BCP, correo electrónico)
- Banca Móvil (aplicación para *smartphones*)
- Atención de reclamos
- Comunicaciones escritas
- Encuestas anuales sobre grados de satisfacción
- Desayunos con clientes
- Estudio de reputación
- Buzón de Denuncias Credicorp
- Redes sociales



Comunidad y ambiente

- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la organización
- Proteger la privacidad de la información de los clientes
- Promover la transparencia en la información de sus productos y servicios
- Dar mayor capacitación y educación a sus colaboradores en agencias
- Generar empleo local en las ciudades donde están ubicadas sus agencias
- Garantizar la seguridad de clientes y no clientes

- Avisos en la prensa
- Publicidad en medios masivos (prensa, radio, televisión)
- Encuesta Trimestral de Reputación
- Buzón para temas de responsabilidad social
- Informe de la Huella de Carbono
- Memoria Integrada anual
- Reporte Anual de Emisiones al Carbon Disclosure Project
- Comunicación del Informe de Progreso al Pacto Mundial

Grupo de interés

Expectativas

Mecanismos de diálogo



**Proveedores y
Agentes BCP**

Proveedores

- Promover la transparencia de información de sus productos y servicios
- Promover un mayor involucramiento en los programas de responsabilidad social que realiza el banco.
- Generar empleo local
- Promover el comportamiento ético dentro de toda la organización
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades entre sus colaboradores

Agentes BCP

- Lograr maximizar los beneficios para sus negocios
- Generar empleo local
- Comunicar su desempeño e inversión ambiental
- Mantener un buen trato con sus colaboradores
- Otorgar información clara sobre sus productos y servicios
- Brindar mayor apoyo y reconocimiento a los agentes más eficientes

- Acuerdos a nivel de servicio (ANS)
- Reuniones y encuestas de retroalimentación
- Correos electrónicos de las áreas que contratan servicios



**Líderes de opinión
y medios de
comunicación**

- Promover la bancarización y la inclusión financiera en todo el país
- Mejorar la comunicación respecto del desempeño económico del banco
- Disminuir el consumo del papel y migrar hacia una comunicación digital
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
- Luchar contra la discriminación dentro y fuera de la organización
- Impulsar el programa de becas para alumnos talentosos
- Aumentar presencia en la creación de políticas públicas

- Conferencias de prensa
- Notas de prensa
- Entrevistas
- Foros de discusión
- Eventos presenciales

Grupo de interés

Expectativas

Mecanismos de diálogo



**Gobierno y
organismos
reguladores**

- Generar mayor confianza y transparencia hacia los clientes
- Desarrollar campañas que comuniquen su desempeño ambiental
- Promover la diversidad e igualdad de oportunidades al interior del banco
- Promover el respeto por los derechos humanos con los proveedores
- Desarrollar programas de responsabilidad social que promuevan el respeto por el consumidor e inclusión financiera
- Generar mayor asesoría y acompañamiento a los clientes

- Notas de prensa
- Entrevistas
- Reuniones periódicas con las diferentes entidades públicas involucradas

(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43) (GRI 102-44)

La siguiente tabla contiene información sobre la generación y la distribución del valor económico e indica de forma resumida cómo hemos generado beneficios económicos para nuestros diversos grupos de interés como resultado de nuestra actividad y la operación de nuestros negocios.

Valor económico generado y distribuido (en miles de soles)

	2018	2019	2020
Valor económico directo generado	11,646,173	12,619,474	11,447,314
Valor económico distribuido	9,487,002	10,711,569	11,579,525
Costos operativos	1,770,505	1,898,185	2,033,092
Provisión para créditos, neta de recuperados	1,078,267	1,389,439	4,290,028
Salarios y beneficios de los empleados	1,748,912	1,779,605	1,595,337
Pagos a Gobiernos	1,138,044	1,169,958	154,837
Pago a proveedores de capital	3,742,222	4,465,209	3,388,506
Intereses de deudas y préstamos	2,247,581	2,428,764	2,084,767
Pago de dividendos a los accionistas ⁶	1,494,641	2,036,445	1,303,739
Inversiones en la comunidad	9,052	9,173	117,725

(GRI 102-48)

⁶ A partir del presente reporte se ha realizado un cambio metodológico de forma retroactiva, el cual involucra incluir los dividendos pagados en el año independientemente del año en que se generaron.

Uno de los aspectos relevantes que se había puesto de manifiesto anteriormente en conversaciones con nuestros grupos de interés, era la necesidad de contar con una estrategia integrada de sostenibilidad. Si bien en el BCP ya ejecutábamos múltiples iniciativas con fines sociales, ambientales y de buen gobierno corporativo, era necesario articular un plan a nivel corporativo que incluya estrategias diferenciadas

de las empresas subsidiarias de Credicorp, bajo un norte común.

Es así que hacia fines de 2019 tomamos la decisión de trabajar en el diseño de dicha estrategia durante el 2020, y, a pesar del contexto vivido, logramos con gran satisfacción construir nuestra estrategia de sostenibilidad, proceso que detallamos a continuación.

3.3.2. Construcción de nuestra estrategia de sostenibilidad

La nueva realidad empresarial

El entorno empresarial ha cambiado. Hoy, las empresas se enfrentan a un nuevo panorama de riesgos y oportunidades que deben gestionar para seguir creando valor y mantenerse competitivas en el largo plazo.

Los consumidores y los mercados han cambiado. Las nuevas generaciones demandan más del sector privado que simplemente el pago de impuestos y el cumplimiento de la ley; ahora esperan que las empresas se conecten con sus principios, valores, necesidades y motivaciones. En otras palabras, que demuestren una genuina preocupación por generar un impacto positivo en la sociedad a la que pertenecen. Esta expectativa ha crecido en el contexto de la crisis generada por la pandemia, con la que se evidenció aún más la necesidad de que el empresariado asuma un rol de agente de cambio social más proactivo. Solo aquellas empresas que entiendan que se deben no solo a sus accionistas, sino también a sus clientes, colaboradores, proveedores, el ambiente y a la comunidad podrán crear valor de forma sostenible a largo plazo.

En sintonía con esta nueva realidad, proponemos también una perspectiva empresarial diferente, una que integre en la gestión de sus negocios y en la toma de decisiones, aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ESG por sus siglas en inglés) y se alinee con las principales necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

La nueva ruta a la Sostenibilidad de Credicorp

Credicorp es consciente de la importancia de contar con una estrategia de sostenibilidad que se integre y apoye en la estrategia de negocio para mantener el potencial crecimiento de largo plazo y la creación de valor para sus grupos de interés. Por eso, en 2020, con el objetivo de construir una estrategia que refleje claramente el compromiso de convertirse en un líder de negocio sostenible, inició un proceso para identificar aquellos aspectos de sostenibilidad con los cuales pudiera generar mayor valor para la sociedad y, a la vez, le permitiera alcanzar sus objetivos de negocio.

Para lograrlo, Credicorp realizó un autodiagnóstico de gestión bajo un enfoque ESG y un análisis de la gestión realizada por empresas pares líderes, para identificar oportunidades de mejora. Como parte del proceso también conversó e interactuó con sus grupos de interés e identificó las tendencias sociales más relevantes, para así conocer las principales expectativas y necesidades de la sociedad respecto al rol que desempeña como un grupo empresarial particularmente relevante en la región.

El proceso de desarrollo de la estrategia ESG incluyó la participación de 6 empresas de Credicorp (incluido el BCP) y la de aproximadamente más de 60 de líderes y representantes de diversas funciones de negocio, así como el seguimiento por parte del Directorio, CEOs de Credicorp y subsidiarias y líderes de funciones corporativas (finanzas, recursos humanos, riesgos, entre otros).

El resultado del trabajo realizado es la estrategia integrada ESG 2020-2025, la cual incluye la adopción de una nueva visión y la definición de 3 pilares estratégicos relevantes para los grupos de interés y alineados al core de negocio de Credicorp.

Para alcanzar la visión y pilares estratégicos, la estrategia se enfoca en 8 grupos de oportunidades de negocio, llamadas plataformas, y 7 conjuntos de medidas internas para contribuir a estas plataformas, llamadas habilitadores clave, lo cual permitirá la integración de aspectos ESG en el modelo de negocio y modelo operativo de Credicorp, facilitando la creación de valor a largo plazo para el Grupo, así como la generación de un impacto positivo significativo y duradero en la sociedad.

La nueva estrategia corporativa de sostenibilidad sirve de norte común para las empresas subsidiarias de Credicorp, las que han desarrollado estrategias de sostenibilidad desde su core de negocio y contribuyen a alcanzar los pilares y las ambiciones de sostenibilidad mostrados a continuación.

Estrategia integrada ESG CREDICORP 2020 – 2025

1

Visión

Ser un líder financiero sostenible en Latinoamérica, guiado por un gran propósito, orientado al futuro y enfocado en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y países donde operamos.

2

Pilares Estratégicos



Crear una economía
más sostenible e
inclusiva



Mejorar la salud
financiera
de los ciudadanos



Empoderar a
nuestra gente
para prosperar

3

Ambiciones

- Incrementar la inclusión financiera.
- Contribuir a la transición hacia una economía más formal.
- Apoyar la transición a una economía ambientalmente sostenible, incluyendo los efectos del cambio climático.
- Facilitar a pequeñas y medianas empresas a empezar y crecer, incluyendo a nuestro ecosistema de proveedores.
- Convertirnos en el #1 en brindar la mejor experiencia al cliente, de la forma más eficiente.
- Construir relaciones de confianza y largo plazo a través de simplicidad y transparencia.
- Ayudar a las personas a mejorar sus habilidades y conocimientos financieros para que tomen mejores decisiones financieras.
- Acelerar el ritmo de la innovación para anticiparnos a las futuras necesidades de los clientes.
- Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género.
- Modelar el desarrollo de la fuerza laboral del futuro apoyando a las personas a incrementar su efectividad, habilidades e impacto.
- Mejorar nuestras estructuras de gobierno y fomentar que las personas hagan lo correcto en sus carreras y comunidades.
- Desarrollar soluciones creativas y alianzas para resolver los temas importantes.



⁷ Activos bajo gestión (*assets under management* en inglés)

Nuestra estrategia de sostenibilidad: Reconecta BCP

La crisis generada por la pandemia evidenció que tenemos que hacer más para cambiar nuestra historia. Por eso, como banco líder y una de las empresas más emblemáticas del Perú, decidimos comprometernos a reconectar con nuestros clientes y con la sociedad. ¿El propósito? acercarnos a ser el banco que queremos ser y que el país necesita.

Es así que, alineados al desarrollo de la estrategia ESG de Credicorp, en BCP evaluamos y priorizamos distintas acciones para fortalecer nuestros lazos con la sociedad. Para lograrlo identificamos iniciativas que ya ejecutábamos con el objetivo de repotenciarlas, y nuestros líderes de negocio trabajaron en nuevas iniciativas alineadas a la nueva estrategia.

En septiembre de 2020 nace Reconecta BCP, nuestra estrategia de sostenibilidad que busca generar un impacto significativo en la sociedad a través de 4 frentes de acción que nacen de nuestro core de negocio. Estos, a su vez, están directamente vinculados a la estrategia ESG de Credicorp.

Objetivos de los frentes de acción de Reconecta BCP

Aún en pleno siglo XXI, la realidad del Perú es que la mayor parte de la población no utiliza productos financieros formales y/o no tiene conocimientos financieros básicos. De acuerdo con un reporte de indicadores de inclusión financiera de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a junio de 2020 sólo el 43 % de la población adulta tenía una cuenta bancaria (de ahorro, a plazo fijo o corriente).

Esto nos lleva a otra arista de la problemática muy arraigada también: muchos peruanos desconfían de las instituciones financieras, lo que se convierte en un círculo vicioso, dada la escasa educación financiera en las escuelas y en otros espacios de aprendizaje. Los resultados de la prueba PISA⁸ 2018 en educación financiera ubicaron al desempeño de los estudiantes peruanos en el antepenúltimo puesto entre los 20 países evaluados.

A través de los frentes de acción de Reconecta buscamos abordar esta problemática, de modo que más peruanos accedan a productos y servicios financieros que les permitan transformar sus planes en realidad (como el de adquirir una vivienda o mejorar su negocio) de forma simple y transparente. De esta forma promovemos y cultivamos una relación saludable, de confianza y de largo plazo con nosotros y el sistema financiero.



⁸ Estudio internacional dirigido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que tiene como objetivo evaluar la capacidad de los estudiantes para utilizar sus conocimientos y habilidades frente a los desafíos de la vida adulta en un mundo globalizado.

Objetivos de los frentes de acción de Reconecta BCP



Vivir nuestro Propósito

- Buscamos ser consecuentes con nuestro propósito de Transformar Planes en Realidad de cara a nuestros clientes y colaboradores, para lo cual identificaremos brechas, desarrollaremos y priorizaremos iniciativas que nos permitan generar cambios valiosos.
- A través de este frente contribuimos con la iniciativa corporativa de Simplicidad y Transparencia en nuestros productos y servicios, para asegurar relaciones de confianza y de largo plazo con nuestros clientes.



Inclusión Financiera

- Queremos acelerar la inclusión financiera en Perú a través de Yape.
- Al 2021, buscamos incluir financieramente a 3 millones de peruanos y peruanas a través de Yape, y de esta forma impulsar su desarrollo financiero.
- A través de este frente contribuimos con la plataforma de Inclusión Financiera.



Educación Financiera

- Nuestra ambición es impactar a 5 millones de personas a través de nuestros programas de educación financiera y alianzas con actores externos, con el objetivo de impulsar una relación más saludable con el sistema y los productos financieros.
- A través de este frente contribuimos con la plataforma de Educación Financiera.



Impulso a las Pymes

- Queremos ayudar al desarrollo y reactivación de las Pymes y microempresas, impulsando herramientas digitales, acceso al crédito, mentorías y canales que faciliten y potencien sus negocios.
- A través de este frente contribuimos con la plataforma de Ayudar a Negocios a Crecer.

Cabe destacar que desde Reconecta hemos dado inicio a un diagnóstico para trabajar una iniciativa alineada a la plataforma de Finanzas Sostenibles en 2021, con el objetivo de ayudar a nuestros clientes a reducir su impacto ambiental a través de nuestros productos y servicios financieros.

Con esta apuesta por impulsar de forma audaz y decidida estas iniciativas queremos reconectar con el Perú y los peruanos, potenciando al máximo su desarrollo y siendo agentes activos de los cambios que se necesitan.

¿Cómo aseguramos la implementación efectiva y el alcance de los objetivos de Reconecta?

Semanalmente realizamos un comité en el que participa nuestro Gerente General, en el cual se comparten los avances y los retos en la implementación de las iniciativas de Reconecta. Adicionalmente, el equipo de Reconecta tiene reuniones tácticas periódicamente con los líderes de los diversos frentes de acción para revisar y brindar el apoyo necesario para alcanzar los objetivos planteados por el programa.

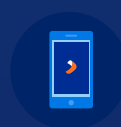
Nuestros principales logros en 2020

Vivir nuestro Propósito



Con el objetivo de alcanzar nuestro propósito de Transformar Planes en Realidad, culminamos el diseño de nuestro proceso de identificación de brechas y empezamos con su aplicación en 3 áreas del banco.

Inclusión Financiera



Incluimos financieramente a 650,000 peruanos sobrepasando la meta de 600,000 que nos planteamos al 2020.

Educación Financiera



Capacitamos a 80,000 personas, superando la meta de 65,000 a través de cursos virtuales y charlas en institutos, universidades y empresas, además de los canales digitales donde habitualmente compartimos contenido de educación financiera.

Impulso a las Pymes



Durante el último trimestre del 2020 se llevó a cabo una exploración de iniciativas a seguir para contribuir a los objetivos de este frente.

A través de nuestro programa Mujeres Emprendedoras capacitamos a casi 20,000 mujeres y, en el 2021, vamos a repotenciar el programa para ampliar su alcance e impactar a 100,000 emprendedores mediante canales digitales.

Además, estamos desarrollando capacidades para facilitar la formalización y el mayor acceso a crédito para las Pymes.



4

*RECONECTANDO
con la
sociedad*

4 Reconectando con la sociedad

4.1. Nuestra gestión durante el COVID-19

La pandemia ha impactado severamente a la humanidad, y al Perú de manera muy significativa, pero también se ha convertido en una oportunidad para demostrar que son las relaciones humanas las que nos ayudarán a salir adelante. En BCP somos conscientes de la situación de nuestros clientes y de las dificultades que pudieran estar enfrentando debido a la crisis generada por el COVID-19. Por esa razón, desde el inicio de la cuarentena, ofrecimos ayuda a nuestros clientes con dificultades para asumir sus compromisos de pago.

Las medidas y acciones que tomamos en 2020 se basaron en nuestro compromiso permanente con la recuperación y reactivación económica de nuestros clientes y nuestro país, así como en nuestro deber de proteger los fondos que nos han confiado y asegurar siempre los depósitos y ahorros de más de 8 millones de personas.

Entre las medidas y acciones que ejecutamos, queremos destacar las siguientes:

Entre las medidas y acciones que ejecutamos, queremos destacar las siguientes:



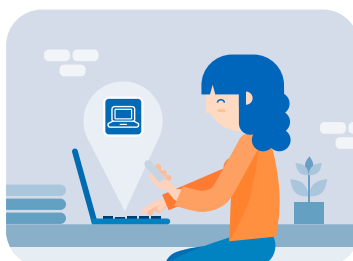
Fraccionamos cuotas desde 24 hasta 48 meses sin intereses adicionales.

Reestructuramos y refinanciamos créditos a más de 500,000 clientes por deudas de más de S/ 22,000 millones.



El 4 de junio, se lanzó un nuevo grupo de reprogramaciones y facilidades llamado Plan Unidos BCP. Estos nuevos beneficios son para cualquier cliente que requiera ayuda, aún cuando ya se haya acogido al plan de beneficios anteriores.

Los beneficios incluyen el fraccionamiento de deudas de Tarjeta de Crédito hasta 60 cuotas; reprogramaciones de créditos personales y vehiculares hasta 80 meses, entre otros.



Desde que se desplegó la iniciativa Reactiva Perú, comunicamos a nuestros clientes de Banca Pyme, Banca de Negocios y Banca Mayorista sobre los requisitos y condiciones para acceder al programa.

Desembolsamos créditos a más de 60,000 clientes, así como a empresas que antes no trabajaban con nosotros.

Se dispuso que los giros nacionales **no tengan costo desde el inicio de la crisis hasta fines de mayo**. Con la ampliación de la emergencia, se amplió el beneficio de los giros nacionales hasta el 1 de setiembre, beneficiando así a miles de clientes.

Ampliamos los límites de Adelanto de Sueldo para proporcionar mayor liquidez a los clientes que lo requieran, **beneficiando a más de 160,000 clientes.**

Las transferencias interbancarias diferidas e inmediatas (hasta el monto de **S/ 1,000 soles o US\$ 290 dólares**) **fueron gratuitas hasta el 30 de septiembre.**

A través de nuestros colaboradores, **entrenamos a nuestros clientes en el uso de nuestros canales digitales** y publicamos tutoriales sobre el uso de los mismos en YouTube, que fueron vistos por más de 3 millones de personas.

Más de 400,000 clientes se han convertido en nuevos usuarios de canales digitales.

Atención en nuestras agencias

Al inicio de la crisis sanitaria, interrumpimos las funciones de venta en todos nuestros canales físicos. De esta forma nos aseguramos de que nuestros colaboradores en las agencias estén enfocados principalmente en atender las necesidades y consultas de los clientes.

Hemos atendido a más de 3 millones de peruanos en nuestra red de agencias a nivel nacional, para la entrega del bono, pago de CTS y AFP, y también para brindar orientación a nuestros clientes sobre la entrega de créditos del programa Reactiva Perú. El 80% de nuestra operación estuvo enfocada en ejecutar estas iniciativas que el gobierno ha impulsado para ayudar a las personas.

Con el objetivo de salvaguardar la integridad de quienes acuden a nuestros canales de atención físicos y, también, asegurar el bienestar de nuestros colaboradores en agencias, implementamos protocolos de salud y seguridad. Como parte de estos, dotamos a todos nuestros colaboradores con equipos de bioseguridad, implementamos señales de distanciamiento social, controlamos la temperatura de los clientes, y nos aseguramos de que la limpieza y desinfección sea permanente.

Para garantizar la continuidad operativa de la atención a clientes en agencias, organizamos equipos de colaboradores suplentes en las diferentes zonas del Perú, con el fin de reemplazar a aquellos compañeros que tuvieran que hacer cuarentena.

Somos muy conscientes del rol que cumplimos en esta crisis y nuestro compromiso es seguir apoyando a nuestros clientes y a los peruanos en general. Esto lo seguiremos haciendo a pesar de las dificultades, cuidando la salud de nuestros clientes, así como la de nuestros colaboradores, quienes nos inspiran día a día con su solidaridad y compromiso con el Perú.

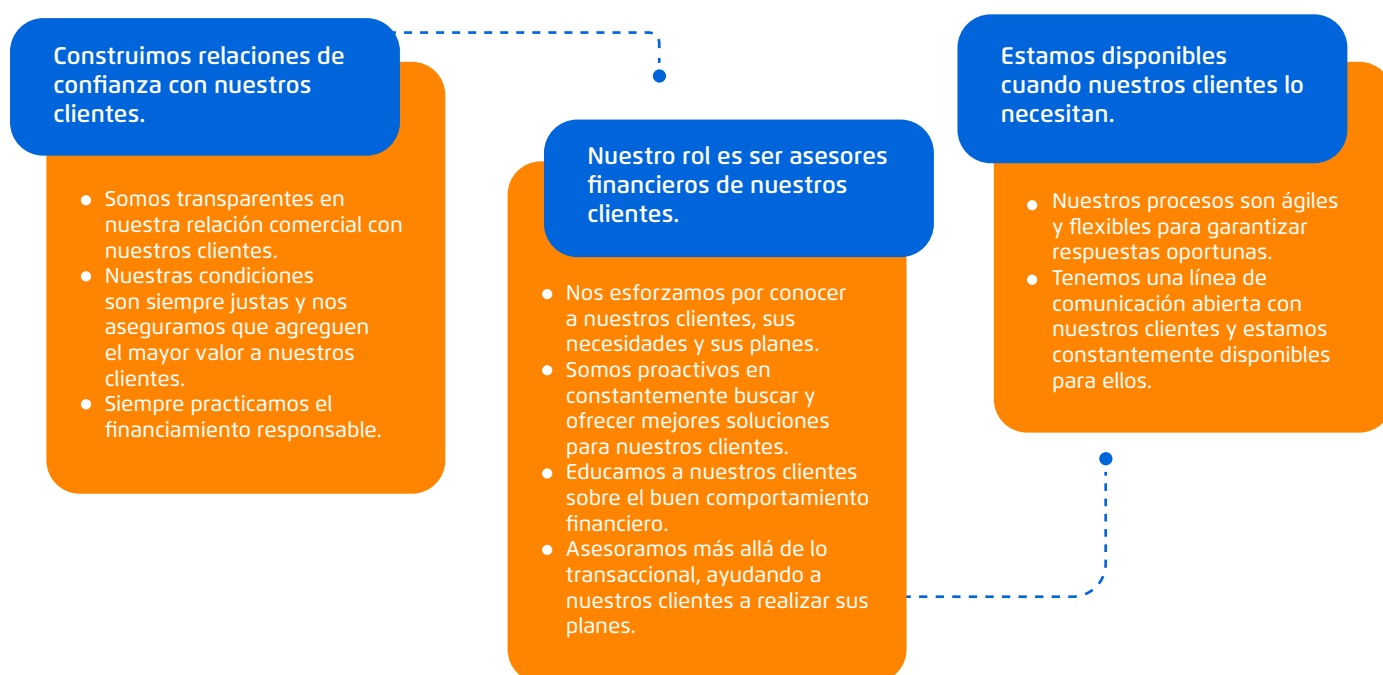
(GRI 416-1)

4.2. Vivir nuestro propósito

Este frente de acción de Reconecta está enfocado en asegurar la incorporación en nuestras acciones y decisiones diarias el propósito de Transformar Planes en Realidad.

Por ello hemos diseñado e iniciado la incorporación de una nueva metodología para encontrar brechas con el propósito, y con la cual, en 2020, intervenimos 3 áreas para identificar estas brechas, lo que nos permitió conceptualizar iniciativas para acortarlas.

El desarrollo de la metodología para medir las brechas se basó en los principios guía que resultan de la voz del cliente.



En paralelo, creamos un plan cultural y de comunicaciones clave para el refuerzo del propósito y la adopción de los comportamientos asociados, cuyo despliegue iniciará en 2021. Asimismo, continuaremos aplicando la nueva metodología en nuestras áreas y finalizaremos las métricas y mediciones de éxito para este proyecto.

Como parte del frente de Vivir nuestro Propósito también contribuimos con la iniciativa de sostenibilidad corporativa de aplicar principios de simplicidad y transparencia en el diseño de nuestros productos, para permitir a nuestros clientes tomar mejores decisiones y crear relaciones de largo plazo basadas en la confianza. Esto requiere el involucramiento de diversos equipos del banco, como el de Conocimiento del Consumidor, el de Comunicaciones, así como el programa de Conducta de Mercado, a través del cual impulsamos y reforzamos iniciativas que han contribuido a una mejor experiencia del cliente.

Conozca más acerca de nuestro Programa de Conducta de Mercado en la sección de Cumplimiento.



Conocimiento del consumidor

No podemos proponer cambios ni implementar mejoras si no conocemos a fondo y desde distintas aristas a la problemática. Por eso, nuestro equipo de Conocimiento del Consumidor realiza mediciones o investigaciones para conocer a profundidad las percepciones, necesidades, expectativas y motivaciones de nuestros clientes respecto a nuestros productos y servicios. Además de monitorear los resultados de satisfacción, estos estudios permiten entender lo que significa Simplicidad y Transparencia para nuestro cliente.

Realizamos un Tracking de Marca, donde monitoreamos la salud de nuestra marca y el posicionamiento que tenemos frente a nuestra competencia principal. Como parte de este estudio se monitorea el nivel de asociación que tiene el banco con diferentes atributos vinculados a Simplicidad y Transparencia.

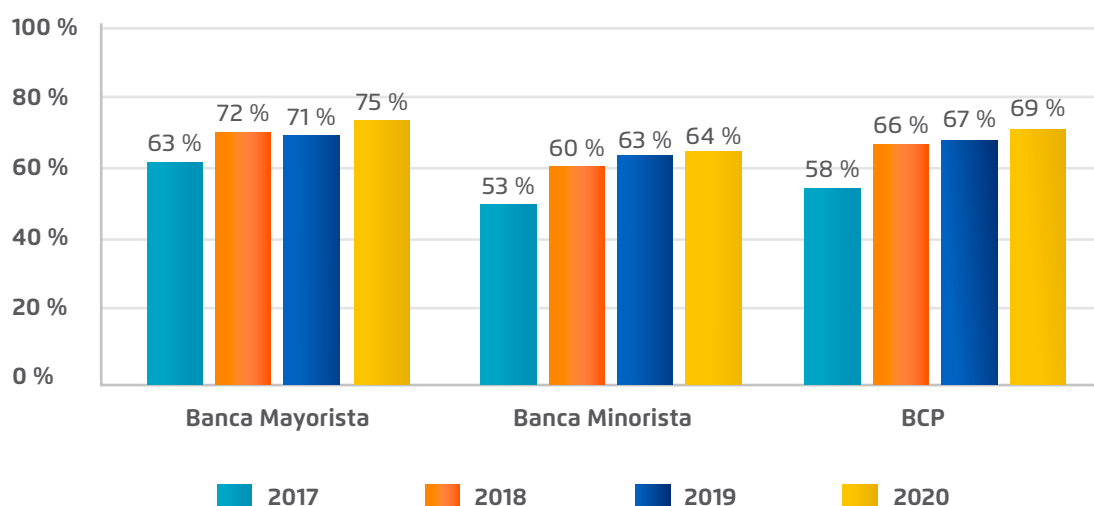
También realizamos un estudio de Monitoreo de Hábitos financieros y ABC del BCP, en el que se evalúa (junto con otros indicadores) cuál es el banco que mejor comunica a sus clientes cómo funcionan sus productos financieros. Si bien todos los bancos sufrieron una caída ligera en 2020 respecto al 2019, BCP sigue siendo percibido como la entidad que mejor informa sobre sus productos.

Dentro de las dimensiones que componen la satisfacción general de los clientes de Consumo, se incluye la dimensión de Confianza. Esta ha tenido un incremento en sus indicadores del 2018 al 2020, especialmente en los de Transparencia (+ 6 %) y Preocupación por el cliente (+ 11 %).

Satisfacción del cliente

¿Cómo monitoreamos la satisfacción general de nuestros clientes? Para lograrlo evaluamos 4 dimensiones: Confianza, Servicio, Producto y Precio. En 2020, la satisfacción promedio de nuestros clientes se incrementó, tanto en banca mayorista como banca minorista.

Promedio de satisfacción de clientes (T2B)



Comunicación publicitaria

Las mejores decisiones son aquellas que tomamos cuando estamos mejor informados. En ese sentido, consideramos clave que nuestros clientes tengan cada vez más y mejor información sobre las condiciones y características de los productos que adquieren, conociendo sus beneficios, pero también su funcionamiento y características como costos o comisiones. De esta manera nos aseguramos de generar una experiencia positiva y de confianza.

Nuestro equipo de comunicaciones asegura se respeten los Lineamientos de Publicidad de Productos Financieros de ASBANC en nuestra comunicación publicitaria a través de televisión, radio, prensa escrita, folletos informativos, vía pública, internet y anuncios emitidos por terceros. ASBANC realiza una evaluación mensual de nuestro cumplimiento de estos lineamientos.

(GRI 417-1) (ST1)

4.3. Educación financiera

En la misma línea de informar mejor a nuestros clientes, también estamos convencidos de que una sólida cultura financiera permite fortalecer los lazos de confianza de los peruanos con la banca. El ABC del BCP es un programa de educación financiera creado en el 2008 con el objetivo de brindar consejos y herramientas útiles sobre finanzas personales a todos, sean o no clientes nuestros.

Nuestro propósito es ser aliados en la realización de los planes de las personas. Y sabemos que para lograrlo deben tener una relación saludable con su dinero; esto incluye usar adecuadamente los productos y servicios financieros, así como cuidar su historial y acceder al crédito cuando lo necesiten (para estudiar, comprar una casa, iniciar un negocio, etc.)

La crisis sanitaria –y la crisis económica que trajo consigo– evidenció la real necesidad de contar con una buena educación y planificación financiera en nuestro país. Este contexto también ha permitido concretar alianzas externas con instituciones educativas y empresas de diferentes rubros que nos ayudaron a llegar a una mayor cantidad de peruanos a través de la ejecución de varias iniciativas en paralelo.

(EF1)

Charlas virtuales del ABC del BCP

Iniciamos el año dictando charlas en agencias en todo el Perú; las agencias BCP cerraban atención al público y se transformaban en escuelas donde los profesores eran nuestros mismos colaboradores. Debido a la pandemia tuvimos que migrar la experiencia al formato digital, por lo que las charlas en agencias fueron reemplazadas por charlas virtuales en vivo a través del fanpage del BCP. De esta forma hemos podido capacitar a más de 10,000 personas.

Curso de finanzas personales para estudiantes de educación superior

Este curso estaba planeado para dictarse presencialmente en Lima, Trujillo y Arequipa.

Nuestro **principal logro en 2020** fue el nivel de alcance e impacto obtenido gracias a todas las iniciativas de capacitación desplegadas, llegando a capacitar

89,563 personas versus las **3,804 logradas** en el 2019.⁹

Sin embargo, una vez más la pandemia nos obligó a migrar a lo virtual, con lo que logramos un escalamiento equivalente a 7 veces lo que teníamos planeado. En 2020, generamos alianzas con 30 instituciones y capacitamos a más de 10,000 jóvenes estudiantes de 18 a 22 años. Planeamos seguir trabajando con éstas y otras instituciones durante todo el 2021.

Charlas en empresas

En 2020 continuamos con las charlas en empresas, que se dictaron presencialmente hasta marzo. Replanteamos la iniciativa y, nuevamente, migramos a lo digital para seguir atendiendo los requerimientos de las más de 6,000 empresas aliadas a nivel nacional. Realizamos 117 charlas y logramos capacitar a más de 5,000 trabajadores.

Curso virtual del ABC del BCP

Creamos nuestro primer curso virtual sobre finanzas personales, disponible de manera libre y gratuita en nuestra página web. En 2020 capacitamos a más de 60,000 personas con este curso.

Accede al curso en el [Aula Virtual del ABC del BCP](#).



Además, obtuvimos un 86 % de satisfacción con el programa y el 97 % de los participantes sintió que los consejos brindados son útiles o muy útiles.¹⁰

Tenemos la ambición de educar financieramente a 5 millones de personas, lo cual considera 2 millones de clientes, personas incluidas financieramente a través de Yape y el 100 % de los colaboradores de Credicorp. Lo cual planeamos lograr a través de 3 ejes de acción:



Capacitación

Cursos en Institutos y Universidades, Campus Virtual y Charlas en Empresas



Comunicación

Contenido en redes sociales, microprograma en medios masivos y serie web digital



Educación Financiera desde el Negocio

Iniciativas de comunicación y proyectos que permitan un mejor uso de los productos del banco y mayor acceso al crédito

(EF1) (SASB FN-CB-240a.4)

⁹ Nos referimos a persona capacitada a aquella que ha recibido por lo menos 1 hora de contenido del ABC del BCP a través de las charlas, curso virtual o el curso para estudiantes.

¹⁰ Encuestas de satisfacción a los participantes del curso en institutos y universidades y las charlas en empresas.

4.4. Inclusión financiera

Yape es una aplicación móvil inicialmente desarrollada en el Centro de Innovación del BCP, que permite al usuario hacer sus pagos de manera rápida e intuitiva solo con el número de celular o el código QR. Su propósito es reemplazar el uso de efectivo en las transacciones diarias, recurrentes y de montos menores por transferencias y pagos digitales. Gracias a esto, Yape se ha posicionado como el medio de pago preferido en poco tiempo y prueba de ellos es el gran ecosistema que hemos alcanzado acuñando el verbo “yapear” en el día a día de cada vez más peruanos.

Yape afilia a más de 300,000 usuarios mensualmente, de los cuales más de 80,000 representan nuevos clientes que por primera vez cuentan con una tarjeta de débito o prepago con el BCP.

Estas acciones generaron que Yape sea el medio a través del cual pudimos incluir financieramente a más de 650,000 peruanos.

(IF1)

En el 2021 buscamos incluir financieramente a 3 millones de peruanos no bancarizados a través de Yape. Nuestro foco está en llegar a potenciales usuarios que no se registran en el sistema actualmente, y para los cuales Yape sería la puerta de entrada a la bancarización y desarrollo financiero.

Entre las acciones más destacadas que ejecutamos en 2020 para alcanzar nuestro objetivo de inclusión financiera, se encuentra el lanzamiento de YapeCard, una cuenta de dinero digital prepago en Yape, que le permite a todo peruano mayor de 18 años poder afiliarse y utilizar Yape sin necesidad de una cuenta bancaria, sólo con su DNI.

Ello nos permitió participar en el pago del Bono Familiar Universal por parte del Estado a los beneficiarios no bancarizados, logrando que más de 110,000 peruanos puedan recibir la ayuda del Estado de manera digital y 100 % segura.

Además, iniciamos el redireccionamiento de nuestros esfuerzos de afiliación hacia los lugares menos bancarizados del país, las zonas periféricas de la capital y los departamentos del interior.

Conoce más sobre los resultados de Yape en 2020 en nuestra sección de [Productos y Servicios](#)



4.5. Impulso a las Pymes

Este frente de acción de Reconecta, vinculado a la iniciativa de Ayudar a los Negocios a Crecer de la estrategia de sostenibilidad corporativa, tiene como objetivo mejorar e incrementar la oferta de servicios financieros para Pymes, en particular para los más pequeños, para apoyar su crecimiento, madurez y resiliencia financiera.

Debido a la pandemia y a las medidas de aislamiento social, nuestros clientes Pyme se han visto muy afectados al no poder operar en algunos casos y al no poder hacerlo de manera regular en otros.

”

*“Los bancos en general estamos obligados a **pensar más allá** de la simples soluciones bancarias o de financiación, el negocio tradicional, porque hay que lograr que los clientes sigan operando.*

*Ese es un frente nuevo, que existía pero que ahora se va a ver más acelerado: proveer alternativas de medios de pago digitales, buscar alianzas para que migren a tener su comercio electrónico, sin depender de lo físico... Esas son funciones no tradicionales para nosotros, **pero que en esta coyuntura son lo que se espera**. Las Pymes necesitan que demos un paso extra.”*

Fernando Muñiz - Gerente de Banca para la Pequeña y Mediana Empresa

(EP1)

Por esta razón, en 2020 ejecutamos las siguientes iniciativas:



Desarrollo y lanzamiento de la Web MiNegocioBCP

- Plataforma digital a través de la cual las Pyme (clientes y no clientes) pueden adquirir un crédito de manera digital a través del uso de biometría facial.
- Realizamos más de 11,000 desembolsos, por un monto total de S/ 873 millones.



Incremento del uso de Facturas Negociables en el segmento Pyme

- Mejoramos el proceso y retamos la pauta del producto Factura Negociable, el cual permite a la Pyme obtener liquidez a través de las facturas por cobrar que tiene.
- Con esta iniciativa incrementamos significativamente el número de negocios con ofertas pre aprobadas y reducimos el tiempo de atención para el desembolso de este producto buscando así, mejorar la experiencia de los clientes.
- Atendimos a 1,713 clientes, descontamos 7,819 facturas y desembolsamos S/ 109.5 millones.



Reprogramaciones y Refinanciamientos

- Durante el 2020 hemos realizado reprogramaciones y refinanciamientos por un monto total de S/ 7,262 millones, dando facilidades a 46,273 clientes pyme.



Digitalización de procesos para reducir el riesgo de contagio

- Lanzamos el proceso Go Remote: con el objetivo de realizar el levantamiento de información a través de una metodología que busca reemplazar las visitas a los negocios con una videollamada.
- Adaptamos el canal MiNegocioBCP para que se convierta en el principal canal de desembolso para el programa Reactiva Perú: esto permitió que los clientes puedan acceder a este programa a través de contratos digitales y desembolsos automáticos sin necesidad de que vayan a una agencia.



Implementación de un equipo especializado en atender y asesorar a los clientes pyme en situación más vulnerable

- Creamos un equipo especializado en brindar asesoría a los clientes que, debido a la coyuntura, se vieron significativamente afectados y presentaban mayor riesgo de no poder cumplir con sus compromisos financieros. El objetivo de este equipo es el de ayudar a los clientes a salir de esta situación lo más rápido posible.

(EP1)

4.6. Financiamiento responsable

En el BCP contamos con dos políticas para la evaluación de aspectos sociales y ambientales incorporadas en nuestro análisis crediticio para el portafolio de créditos a empresas. Una es la Política de Riesgo Crediticio Ambiental y la otra es la

Política de Riesgo Crediticio Social y Ambiental en el Financiamiento de Proyectos. Además, capacitamos regularmente a nuestros equipos en los puntos más relevantes de ambas políticas.

Política de Riesgo Crediticio Ambiental

Esta política alcanza a los clientes de Banca Corporativa y de Banca Empresas que requieran créditos mayores a US\$ 10 millones en los sectores económicos de minería, petróleo y gas, electricidad y pesca. Mediante la aplicación de esta política monitoreamos que nuestros clientes cumplan con la normativa vigente (licencias, autorizaciones y permisos relacionados a temas sociales y ambientales). De esta forma promovemos la adopción de mejores estándares de protección ambiental.

La categorización de las líneas de crédito se realiza durante una revisión anual, solicitando a cada empresa el llenado de un cuestionario ambiental por sectores. Dicha información es tabulada por el funcionario de créditos, obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo ambiental al que está expuesto el cliente.

Mayor riesgo	Riesgo mediano	Sin riesgos
Operaciones con posibles impactos ambientales negativos de alta magnitud. Estos se caracterizan por ser irreversibles, por no tener una ubicación geográfica específica y por la ausencia de información histórica que permita su prevención.	Posibles impactos negativos de mediana magnitud. Los impactos están ubicados en sitios específicos y son mayormente reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación. Esto significa que a través de determinadas acciones y/o inversiones los riesgos pueden ser prevenidos o mitigados.	Sin riesgos ni impactos negativos significativos en el ambiente.

Al cierre del 2020, los clientes identificados dentro del alcance de nuestra política obtuvieron las siguientes calificaciones:

	Universo	Evaluados	Sin riesgos	Riesgo mediano	Mayor riesgo
Número de clientes	98	88	81	7	0

En caso el cliente haya obtenido una calificación de Riesgo Mediano, es comunicado acerca de los aspectos ambientales que representan un potencial riesgo de tal manera que puedan tomar medidas preventivas, para minimizar, mitigar y/o evitar un impacto negativo en el ambiente, y así evitar afectar la rentabilidad financiera de sus negocios, su calidad crediticia y su reputación.

Pero en caso haya obtenido una calificación de Mayor Riesgo, solicitamos la evaluación de un experto ambiental independiente para que elabore un due diligence. Además, se incluyen cláusulas contractuales específicas para prevenir, reducir y/o mitigar los posibles riesgos ambientales. Finalmente, si en base a la evaluación consideramos que el riesgo ambiental es muy alto, tenemos la potestad de reducir facilidades o de denegar operaciones.

Política de Riesgo Crediticio Social y Ambiental en el Financiamiento de Proyectos

A través de esta política, buscamos asegurar una gestión social y ambiental responsable en los proyectos que financiamos parcial o totalmente, y cumplir con los requisitos de la Resolución SBS N°1928-2015 y los lineamientos de los Principios de Ecuador.

Esta política abarca el financiamiento de proyectos mayores a US\$ 10 millones independientemente del sector económico al que pertenezca.

Para la categorización del proyecto se solicita al cliente el llenado de un cuestionario. Dicha información es tabulada obteniéndose una calificación que determina el grado de riesgo social y ambiental al que está expuesto el proyecto, como se muestra a continuación:

Categoría A

riesgo alto

Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos significativos. Estos se caracterizan por ser diversos, irreversibles y sin precedentes.

Categoría B

riesgo medio

Proyectos con posibles impactos sociales y/o ambientales adversos limitados. Los impactos son escasos en número y por lo general localizados en sitios específicos y, en su mayoría, son reversibles y fácilmente abordables a través de medidas de mitigación.

Categoría C

riesgo bajo

Proyectos con impactos sociales y/o ambientales mínimos o inexistentes.

Durante el 2020 se evaluó, dentro del alcance de la política, el financiamiento de 2 proyectos:

Sector	Categoría A	Categoría B	Categoría C
Financiamiento de proyectos			
Infraestructura lineal	0	1	0
Industria de transformación	0	0	1
Total	0	1	1
Préstamos corporativos			
Total	0	0	0
Créditos puente			
Total	0	0	0

En caso la categoría de riesgo social y ambiental asignada al proyecto sea distinto a bajo, tomamos las siguientes acciones:

1. Proyectos de riesgo social y ambiental Alto.

Se solicita al cliente dos due diligence realizados por revisores independientes: uno técnico y otro legal, ambos realizados bajo los lineamientos del Reglamento de la SBS y los Principios del Ecuador. En base a los informes, evaluamos las observaciones de los revisores independientes para determinar si se continúa con la operación y, de ser el caso, consignar en los contratos el Plan de Gestión desarrollado para mitigar los riesgos sociales y ambientales del Proyecto y/o covenants¹¹ que permitan asegurar su cumplimiento. Si existiera un retraso o incumplimiento en los compromisos

asumidos en el Plan de Gestión, se incorpora en los contratos el Plan de Acción de Medidas Correctivas elaborado por el cliente. Para todos los efectos, se hace seguimiento al cumplimiento del plan que corresponda.

2. Proyectos de riesgo social y ambiental Medio.

Se solicita al cliente un due diligence legal realizado por un revisor independiente. En base al informe, evaluamos las observaciones del revisor independiente legal para determinar si se continúa con la operación y, de ser el caso, consignamos en los contratos covenants para controlar cualquier posible riesgo.

Ante la entrada en vigencia de la versión 4 de los Principios de Ecuador, nos encontramos actualizando nuestros modelos de gestión de riesgo socio ambiental, el cual incluirá el impacto del riesgo socio ambiental de un proyecto en el riesgo crediticio del cliente.

(GRI 102-11) (FS1) (SASB FN-CB-410a.2)

4.7. Protegiendo la seguridad de nuestros clientes

Prevención del fraude y crimen cibernético

El entorno virtual nos plantea desafíos y retos no solamente en materia de comunicación, difusión y nuevos servicios, sino también en ciberseguridad. En BCP, desde el Área de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético realizamos evaluaciones COSO de Riesgo de Fraude en todas nuestras áreas, la cual comprende un análisis integral de los procesos con el fin de establecer vulnerabilidades o brechas que requieran acciones de mitigación y planes de acción de corto y mediano plazo.

Nos basamos en un esquema de gobierno que incorpora los ámbitos de la Prevención, Detección, Respuesta y Recuperación, el mismo que forma parte de nuestra estrategia centrada en el cliente y brinda un amplio soporte a nuestro proceso de Transformación Digital. Contamos, adicionalmente, con equipos especializados, tecnología basada en inteligencia artificial, machine learning, y herramientas avanzadas para mitigar el crimen cibernético. Además, el área forma parte de los Comités de Riesgo Tecnológico y de Riesgos No Financieros, en donde contribuye en la gestión de riesgo respecto a productos y servicios y en las investigaciones forenses por fraude financiero y/o cibernético.

Actualmente lideramos la implementación de plataformas y sistemas con inteligencia artificial para el monitoreo de todos los canales transaccionales, además de la incorporación de software de última generación para ampliar capacidades del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) incorporando reglas, casos de uso e inteligencia en la prevención

del riesgo de fraude cibernético. Creemos en la prevención oportuna, por eso hemos desarrollado un proyecto referido al perfilamiento de riesgos de fraude según condiciones del mapa de calor en esta especialidad. El resultado de nuestra gestión de fraudes y seguridad es presentado en el Informe al Comité de Auditoría Credicorp.

Nuestra gestión en 2020

La falta de escrúpulos de algunas personas, desafortunadamente, ha aflorado en medio de la pandemia. Existe actividad constante de crimen cibernético referida a fraude transaccional, predominando las acciones que buscan el apoderamiento de fondos a través de la suplantación de clientes de manera presencial o digital. Esta realidad, se ha hecho notoriamente más común durante la cuarentena.

A sabiendas de esta situación, para prevenir fraudes en 2020 desplegamos actividades de monitoreo focalizadas en las modalidades recurrentes de ataques, participamos en evaluaciones de riesgo de nuevos productos y servicios de cara a la adecuación de los procesos por cuarentena, y hemos iniciado acciones penales contra los que resulten responsables de fraude cibernético contra nuestros clientes.

Además, contamos con una plataforma de consejos de seguridad en nuestra página web, a través de la cual nuestros clientes pueden informarse acerca de las principales modalidades de fraude, cómo identificar canales y comunicaciones oficiales del BCP, y consejos para usar de forma segura los canales digitales del banco.

¹¹ Se refiere a un compromiso del prestatario con el BCP, el que se formaliza en el contrato de crédito.



Infórmate



Conoce



Protégete

Esta plataforma ha incorporado en el 2020 recomendaciones de seguridad con especial énfasis en el riesgo del fraude cibernético y ciberataques en las cuentas de los clientes, especialmente bajo modalidades de phishing, vishing, ingeniería social y troyanos.

Alerta Fraude



En 2020 también creamos un grupo de acceso público en Facebook llamado **Alerta Fraude**, un espacio de expresión y comunicación donde se pueden absolver dudas, alertar sobre nuevas modalidades de fraude y compartir información relevante para saber cómo actuar frente a estos casos. Este grupo alcanzó casi 5 mil miembros en 2020 y constituye un mecanismo de alerta temprana de permanente interacción.

4.8. Responsabilidad social y ciudadanía corporativa

Generar valor para la sociedad es una obligación y un compromiso que asumimos como empresa. A través de nuestros programas e iniciativas de responsabilidad social buscamos dar respuesta a los grandes retos del Perú, contribuir a una sociedad más cohesionada y justa, e impulsar el alcance de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:



#YoMeSumo

En marzo de 2020, el Gobierno peruano declaró estado de emergencia nacional y ordenó el aislamiento social obligatorio. Esta medida afectó especialmente las oportunidades de generar ingresos de los trabajadores informales y peruanos en situación de precariedad laboral. Para reducir el impacto de esta decisión, el Estado proporcionó diversos subsidios económicos para ayudar a las personas más vulnerables.

Así, con el objetivo de complementar los esfuerzos estatales, iniciamos la campaña de recolección de fondos Yo Me Sumo con una donación por parte del BCP de S/ 100 millones y logramos recaudar S/ 26 millones de soles adicionales gracias a la solidaridad de más de 73,000 peruanos y empresas.

”

“La lucha contra el COVID-19 es una situación sin precedentes en donde tenemos que estar unidos y ser más solidarios que nunca. Por ello, en el BCP, creamos #YoMeSumo, la campaña de recaudación más grande de la historia de nuestro país y cuyo objetivo fue ayudar a miles de familias que viven en pobreza y pobreza extrema, y que nos necesitaban más que nunca.”

Silvia Noriega -
Gerente de Reputación y Responsabilidad Social

Lo recaudado permitió ayudar a más de 157,000 familias vulnerables identificadas por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), en la forma de bonos de S/. 760 soles, los cuales fueron desembolsados a través de nuestras agencias a nivel nacional.

Adicionalmente, con una parte minoritaria de los fondos recaudados, se realizaron donaciones de equipos de protección personal para las fuerzas del orden que se encontraban en las calles asegurando

el cumplimiento de las medidas del gobierno y, por lo mismo, altamente expuestas a contagiarse. También se atendieron pedidos del Colegio Médico del Perú para trasladar por vía aérea a médicos en estado grave. Finalmente, se donó recursos a UNICEF Perú y CARE Perú, para apoyar sus iniciativas asociadas a brindar equipos de protección personal en zonas del interior del país, alimentación a poblaciones afectadas por la pandemia y educación en zonas rurales.

Becas BCP



”

“La calidad educativa es uno de los factores relevantes que explican el crecimiento económico de un país. Hoy más que nunca debemos asegurar el acceso a educación superior, pues es a través de ella que una persona puede romper el círculo de pobreza, empezar a trabajar y generar desarrollo que irradiará a su familia y comunidad.”

Verónica Roca Rey - Líder del programa Becas del BCP

Más de 500 jóvenes talentosos han tenido la oportunidad de realizar estudios superiores gracias a nuestro programa Becas BCP desde el año 2012. Este programa no solo financia sus costos académicos, también los acompaña en su crecimiento personal e impulsa su inserción laboral, así como su desarrollo profesional.

Nuestro programa está enfocado en dos líneas de acción: Becas Universitarias y Becas Técnicas, cada una con un proceso de selección objetivo y diseñada pensando en las exigencias de cada tipo de beca.

Ante la incertidumbre generada por el COVID-19, miles de alumnos vieron interrumpidos sus estudios por falta de recursos económicos. Así, los niveles de deserción se triplicaron y la morosidad en los

Conoce más acerca de los procesos de postulación a nuestro programa Becas BCP:

[Becas Universitarias](#)

Conoce más acerca de los procesos de postulación a nuestro programa Becas BCP:

[Becas Técnicas](#)

pagos de pensiones se duplicó. Bajo este contexto, el programa de becas se convirtió en un factor importante para promover la continuidad de los estudios.

Evidenciamos las dificultades económicas, de salud y emocionales en nuestros becarios y sus familias debido a la pérdida de fuentes de ingresos, enfermedades y temas de adaptabilidad a la nueva normalidad, incluyendo la educación virtual. En los casos identificados de alto riesgo de deserción, ofrecimos a los becarios la opción de congelar su beneficio durante el primer ciclo del 2020.

Asimismo, hicimos un seguimiento especial para poder identificar y aliviar los efectos psicológicos del confinamiento y la coyuntura actual, ello nos permitió poner a disposición de nuestros becarios sesiones de acompañamiento adicionales. Con satisfacción podemos afirmar que, a pesar de la coyuntura, logramos realizar las actividades planteadas en nuestro programa de acompañamiento y desarrollo de talento.



Entregamos **267 becas**:
69 becas universitarias
y **198 becas** técnicas.

31 becarios universitarios finalizaron sus estudios, y **el 90 %** indicó estar “muy satisfecho” con el programa.

Nuestros becarios alcanzaron una tasa de inserción laboral **mayor al 80 %**.

Voluntarios BCP

Es uno de los programas de voluntariado corporativo más importantes del país. A través de este, nuestros colaboradores a nivel nacional tienen la oportunidad de convertirse en agentes de cambio social, compartiendo sus conocimientos, tiempo y habilidades de una forma comprometida y sostenible.

Para cada actividad de voluntariado realizamos una convocatoria a través de los canales de comunicación internos del banco. Las convocatorias son abiertas para todos los miembros de nuestro equipo a nivel nacional, y buscamos realizar actividades diversas con el fin de que cada colaborador pueda participar de aquellas que se adecúan más a su perfil y horario laboral.

El programa de voluntariado tiene diversos beneficios para los colaboradores participantes. Por el lado profesional, los voluntarios tienen la oportunidad

de relacionarse con personas de diferentes áreas y puestos, así como dar a conocer sus habilidades. El voluntario también desarrolla habilidades blandas como la empatía, el liderazgo, trabajo en equipo, adaptación al cambio y la comunicación asertiva. Este programa permite a nuestros colaboradores conocer distintas realidades y participar activamente de soluciones sostenibles para diversos problemas a nivel nacional.

Contamos con un grupo de líderes voluntarios, que son los colaboradores que participan más activamente del programa, liderando y acompañando a otros voluntarios. Además, tenemos un Comité Consultivo donde gerentes de distintas áreas del Banco se juntan para generar ideas de valor y aportar a las actividades de voluntariado.

Para identificar a los beneficiarios y beneficiarias de nuestras actividades de voluntariado contamos con dos estrategias:



Alianzas estratégicas con ONGs, asociaciones y empresas con enfoque social que cuentan con grupos de beneficiarios identificados según el proyecto que se esté trabajando en el momento.

Alianzas con entidades públicas, como municipalidades a nivel nacional, que tienen identificados grupos de personas vulnerables a quienes podemos apoyar mediante nuestro programa.

Este año hemos trabajado también con una estrategia digital, que nos permitió contactar a nuestros principales beneficiarios, emprendedores de todo el país, a través de campañas por redes sociales.

De la misma forma en la que tuvimos que hacerlo en otros frentes, durante el 2020 transformamos nuestras iniciativas de voluntariado en actividades digitales. Para ello, evaluamos los retos y posibilidades de nuestros beneficiarios con el fin de crear actividades que pudieran ayudarlos a salir adelante durante el tiempo de pandemia. Así, en 2020, 971 colaboradores BCP de todas las regiones del país participaron voluntariamente en 3 proyectos:

Mujeres Emprendedoras BCP

Nuestros voluntarios capacitaron a emprendedoras de todo el país en temas de digitalización y finanzas para impulsar a sus negocios y hacerlos crecer.

Voluntariado de la Teletón – Clínica San Juan de Dios

Los voluntarios participaron en actividades lúdicas de manera virtual con los niños y niñas que se atienden en la Clínica San Juan de Dios a nivel nacional. El voluntariado tuvo actividades diversas que se adaptaron a las capacidades y habilidades de cada uno de los 81 niños y niñas beneficiados.

Experimentores BCP – Voluntariado Navidad

Fue una actividad navideña virtual con el apoyo de la empresa social Superminds, la cual consistió en enseñar sobre ciencia a 200 niños y niñas de colegios públicos del Perú a través de experimentos lúdicos.

Conoce más sobre este programa en la sección: **Mujeres Emprendedoras BCP**



Mujeres Emprendedoras BCP

El segmento de la microempresa representa el 99 % del mercado peruano. Por si fuera poco, el Perú es el único país de la región donde las mujeres (22.5 %) reportan tasas de emprendimiento en fase temprana más altas que los hombres (21.9 %). Sin embargo, solo el 14.4 % de microempresas lideradas por mujeres acceden a capacitación en gestión empresarial.

El programa Mujeres Emprendedoras BCP busca empoderar a microempresarias de todas las regiones del Perú, a través de capacitaciones y asesorías personalizadas para fortalecer y hacer crecer sus negocios. Impulsamos, además, que se desarrollen en habilidades de gestión y que puedan fortalecer sus decisiones y confianza. Las beneficiarias del programa cuentan con asesoramiento constante, la oportunidad de obtener un capital de desarrollo y la facilidad para generar redes de networking.

El sector económico más golpeado por la crisis sanitaria e inmovilización social fue el de los emprendedores. Por ello, identificamos a aquellas emprendedoras que necesitaban reinventar, potenciar y sacar adelante sus negocios. Impulsar

”

“Más del 90 % de las mujeres emprendedoras reinvierten en la educación y crecimiento de sus hijos. Por eso con el programa apuntamos no sólo al crecimiento de un negocio sino al de una familia”.

María Alejandra Chirinos - Líder del programa Mujeres Emprendedoras BCP

su reactivación significó para nosotros impulsar a la reactivación económica del país en general.

Durante el 2019 el programa Mujeres Emprendedoras BCP se realizaba de manera presencial y llegaba a 3 regiones del país. Ante la pandemia, tuvimos que innovar y encontramos una oportunidad en la digitalización para llegar de manera virtual a las emprendedoras de todo el Perú. En 2020, adaptamos las capacitaciones y mentorías a modo virtual, cambiamos la estrategia educativa para lograr un aprendizaje en línea efectivo, realizamos una convocatoria virtual y llegamos a un nuevo público. Además, para alcanzar a más emprendedoras y maximizar el impacto, realizamos alianzas con 14 municipalidades y 3 empresas del grupo Credicorp.

Mujeres
Emprendedoras
Contigo BCP

En el 2020, gracias al apoyo, conocimiento y participación de **662 Voluntarios BCP**, el programa Mujeres Emprendedoras BCP ha llegado a más de **19,000 emprendedoras** a nivel nacional.

Talleres virtuales

Realizamos 7 talleres virtuales para capacitar a grupos de emprendedoras en temas de digitalización, finanzas y seguridad para el negocio.

- Capacitamos a 3,510 emprendedoras de las 25 regiones del país.
- El 96.5 % de emprendedoras declaró que el contenido de los talleres fue de utilidad para ellas porque eran conocimientos nuevos y el 91% consideró que podría aplicar lo aprendido a su negocio.

Premio Mujeres Emprendedoras BCP

Luego de las mentorías, las emprendedoras pudieron realizar un Plan de Mejora Empresarial, con el cual postularon a capital de desarrollo para potenciar sus negocios.

- 207 emprendedoras realizaron un Plan de Mejora Empresarial del Negocio y postularon a un premio
- 10 emprendedoras fueron seleccionadas como finalistas y ganaron un total de S/42,000 como capital semilla para sus negocios.

Mentorías online

Brindamos asesoría personalizada a 741 emprendedoras a nivel nacional, ayudándolas a implementar herramientas prácticas para digitalizar y mejorar las finanzas de sus emprendimientos.

- El 73 % de las emprendedoras participantes implementó herramientas digitales para su negocio, y 64 % herramientas financieras.
- El 49 % de las emprendedoras implementó canales digitales de pago en su negocio.
- El 99 % de las emprendedoras considera que ha incrementado la confianza en sí misma para gestionar sus negocios.

Encuentro Digital de Emprendedores

Realizamos webinars a modo de paneles sobre emprendimiento. De esta forma inspiramos y contribuimos al crecimiento de los emprendedores peruanos durante la crisis sanitaria, logrando llegar a más de 6,857 de ellos.

Red de Talentos

Se trata de una serie de conferencias digitales a cargo de voluntarios especialistas en temas de publicidad, tributación, liderazgo y el uso de herramientas concretas como Grou, una solución web creada y gestionada por el Centro de Innovación (CIX) del BCP, para que los negocios puedan contar con un registro de ingresos y gastos y de esta manera puedan tener mayor visibilidad de los mismos. En 2020 1,590 emprendedoras asistieron a estas conferencias de forma digital.

Piloto Curso de Emprendedores por WhatsApp

Estar más cerca de nuestros stakeholders implica también llegar a los espacios en los que se desenvuelven habitualmente. Así, realizamos un curso de digitalización, educación financiera, ciberseguridad y bioseguridad con emprendedoras de todo el país a través de WhatsApp. El curso consta de videos, fotos y publicaciones sobre los contenidos mencionados. Más de 5,000 emprendedoras fueron partícipes de esta experiencia.



En reconocimiento a nuestro programa y la labor realizada por nuestros voluntarios, en 2020, recibimos el **Premio Metropolitano al Voluntariado de la Municipalidad de Lima** en la categoría **Voluntariado Corporativo**, así como el Reconocimiento **PODS (Perú por los Objetivos de Desarrollo Sostenible)**, organizado por **Perú 2021, Naciones Unidas, KPMG y El Comercio**.

(GRI 413-1)

Obras por impuestos

En el año 2008, con la finalidad de comprometer al sector privado con el cierre de brechas de infraestructura en el país, el Ministerio de Economía y Finanzas impulsó la aprobación de la Ley 29230, que regula el mecanismo denominado Obras por Impuestos y tiene como objetivo impulsar la ejecución de proyectos de inversión pública de impacto regional y local.

Este mecanismo permite a la empresa privada financiar y ejecutar proyectos de inversión pública con cargo a su impuesto a la renta de tercera categoría. Se lleva a cabo mediante la suscripción de un convenio con una entidad pública, la cual previamente determinó que la ejecución del proyecto es prioritaria.

La empresa privada, previa conformidad del avance de obra o ejecución total del proyecto, recibe un certificado por el monto de la inversión correspondiente, el cual es usado para pagar su impuesto a la renta.

Nosotros fuimos la primera entidad financiera que se acogió al mecanismo de la Ley Obras por Impuestos, y a la fecha, tenemos firmados 103 convenios con una inversión comprometida de S/1,220 millones. Al cierre del 2020, la inversión pendiente por realizar era de S/ 148 millones.

La pandemia representó un reto para continuar con el proceso de inversión y recuperación de certificados, a pesar de ello tuvimos los siguientes logros:

(GRI 203-1)



Realizamos desembolsos por **S/ 76 millones** de soles en **25 proyectos** en los departamentos de Ica, Piura, Cajamarca, entre otros.

Trabajamos coordinadamente con las **Municipalidades, el Ministerio de Educación (MINEDU) y Gobiernos Regionales de Piura y Loreto** la actualización de presupuestos, siguiendo los procesos de control de cada entidad pública y las normativas de Obras por Impuestos y sectoriales.

Realizamos la entrega del **Colegio de Alto Rendimiento (COAR) Ica**, cuya inversión total fue de **S/ 93 millones**, y el **colegio Divino Maestro de Cajamarca** con una inversión total de **S/ 2.6 millones**.

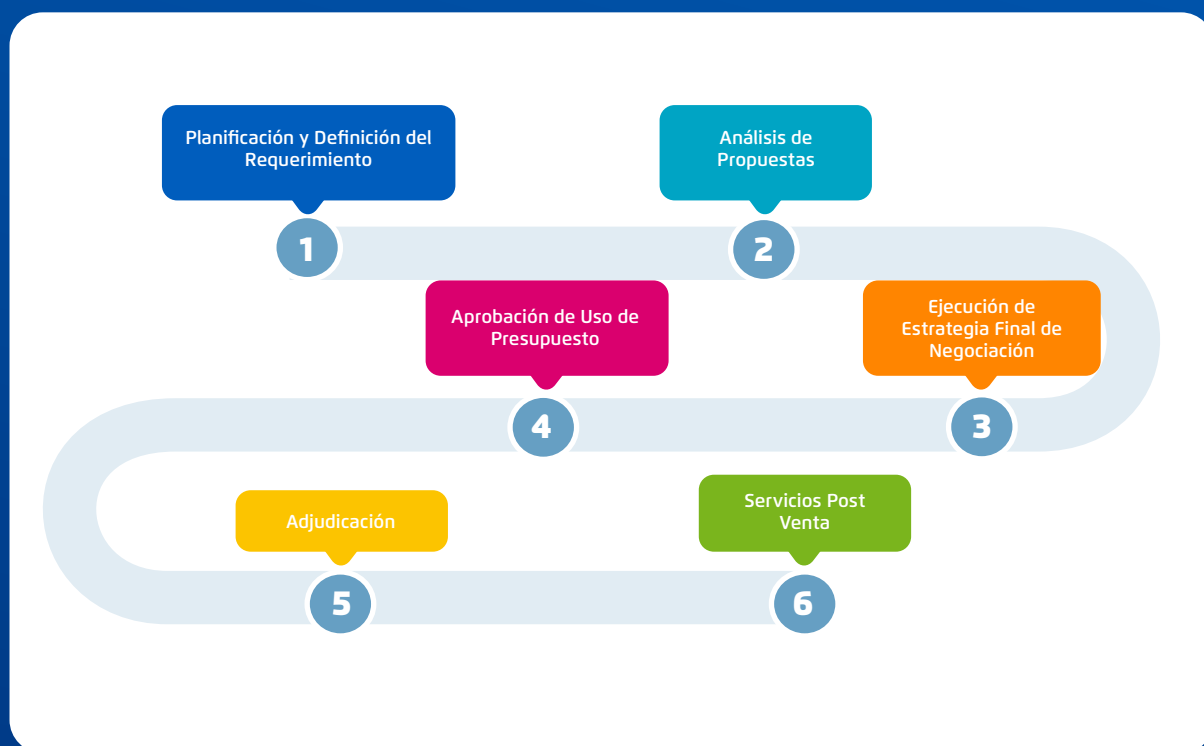
4.9. Relación con nuestros proveedores

Nuestros proveedores son considerados una pieza fundamental en nuestra cadena de valor, debiendo demostrar en todo momento su capacidad para cumplir con los estándares de operación y servicio exigidos por el banco. En 2020 adjudicamos S/ 2,611 millones a 349 proveedores¹², los que se distribuyen en: 307 nacionales (88 %) y 42 extranjeros (12 %).

La Gerencia de Negociación de Compras realiza las adjudicaciones de todos aquellos bienes y servicios que tengan un importe total de adjudicación mayor o igual a US\$ 100,000 (inc. impuestos), que deriven en una matriz de riesgos con resultado "Muy Alto", "Alto" y/o "Subcontratación significativa". Se encarga de controlar la gestión de riesgos operativos durante la negociación con los proveedores.

En el caso de compra de bienes, en la que los importes totales de adjudicación no sobrepasen los US\$ 100,000 (inc. impuestos), las unidades solicitantes podrán solicitar a la Gerencia de Logística que cumpla el rol de unidad negociadora. Para el resto de las adjudicaciones, las unidades solicitantes podrán negociar con el proveedor los términos y condiciones del contrato de bienes o servicios.

A continuación, se presenta un resumen de las principales actividades desarrolladas en el proceso de negociación de compra:



Selección y filtrado de Proveedores

Requerimos que la empresa proveedora demuestre, en forma consistente, una situación financiera adecuada, comportamiento ético y legal ejemplar; cumplimiento oportuno de las obligaciones con su personal, con las entidades financieras, con sus propios proveedores, con organismos reguladores y otros; y capacidad para prestar servicios en las condiciones requeridas.

(GRI 102-9) (GRI 102-10)

¹² Proveedores de bienes y servicios con un importe total de adjudicación mayor o igual a US\$ 100,000 (inc. impuestos).

Programa de Homologación a Proveedores

Homologamos a proveedores:

- Críticos o que brinden un servicio con una criticidad Alta o Muy Alta.
- Que brindan servicios recurrentes con personal destacado dentro del banco.
- Que brindan servicios recurrentes cuyo periodo de contratación sea de 1 año a más y cuya facturación anual sea mayor a US\$100,000.

Se exonera a proveedores del exterior bajo contrato fuera del marco peruano y personas naturales.

Los cuestionarios de homologación contienen preguntas relacionadas al cumplimiento de aspectos de formalización, responsabilidad social, laborales y de seguridad y salud en el trabajo. Si el proveedor evaluado obtiene alguna observación (leve, grave o muy grave) en alguno de los puntos mencionados, tomamos medidas que van desde darles un tiempo de 45 días para subsanar la observación, con asesoramiento del área especializada, hasta suspender la prestación de servicios. Durante el año 2020, homologamos al 22 % de proveedores que pasan por negociación de compras¹³

(GRI 102-9) (GRI 403-7)

4.10. Impacto ambiental de nuestras operaciones

Para promover una sociedad segura es necesaria una visión a largo plazo, que se adelante al futuro. Por ello, conscientes de los grandes retos que el mundo demandará en este aspecto, nos sumamos a las iniciativas internacionales de gestionar y reducir nuestros impactos ambientales.

De esta manera, también impulsamos el alcance de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Huella de carbono

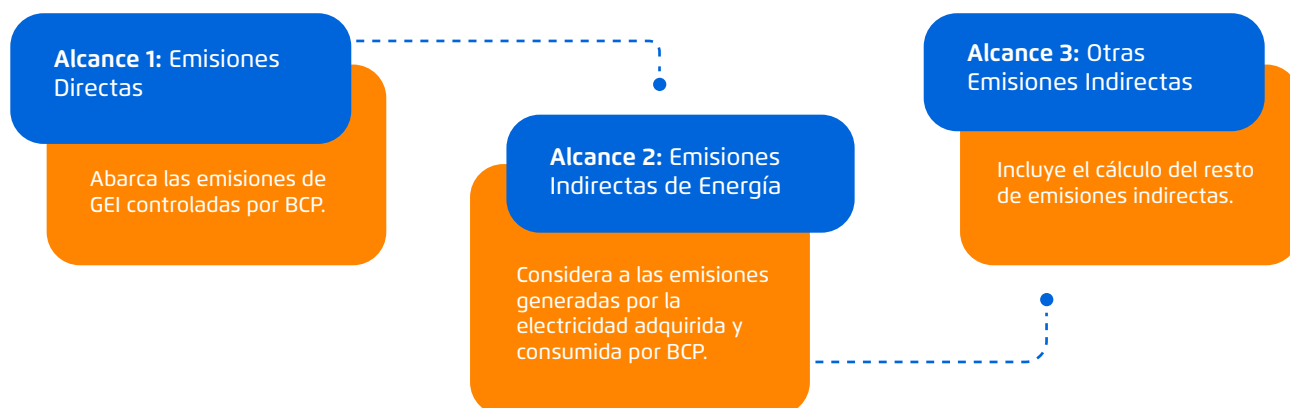


La medición anual de nuestra Huella de Carbono (HC) es una de las actividades claves para medir nuestra ecoeficiencia operativa y la base para plantearnos en un futuro cercano objetivos y metas que nos permitan tener una gestión efectiva de la huella ambiental de nuestras operaciones.

Para la medición de nuestra huella de carbono, aplicamos principalmente el protocolo internacional

GHG Protocol, elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), y el Estándar Internacional ISO 14064-1: 2006.

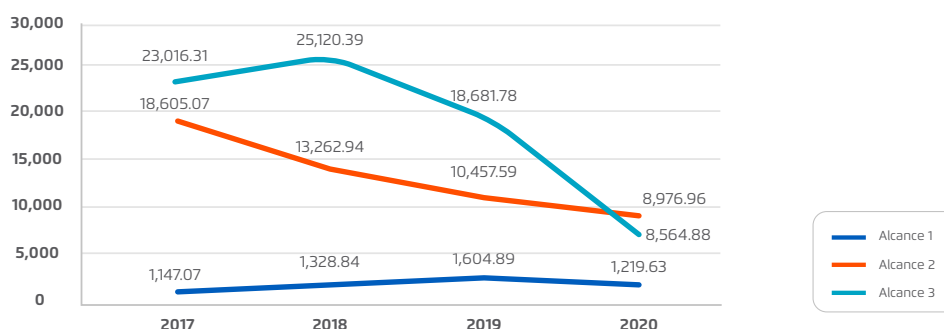
Según las metodologías mencionadas, el cálculo de la huella de carbono incluye la medición de 3 alcances:



En 2020 emitimos el total de 18,761.47 tCO₂eq, lo cual equivale a una huella de carbono por colaborador de 1.12 y 0.04 por m².

¹³ Aplica para proveedores nuevos durante el 2020 y renovaciones a los antiguos.

Evolución de la huella de carbono BCP 2017-2020
(En tCO₂eq)

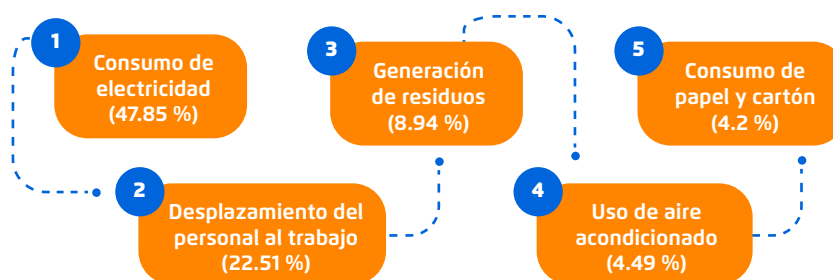


(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Debido al contexto de la pandemia por COVID-19, la mayoría del personal de las sedes del BCP se encuentra realizando trabajo remoto desde sus hogares, por lo cual se cerraron los comedores, disminuyendo la cantidad de residuos orgánicos

generados, así como la disminución del consumo de GLP para la cocción de alimentos. Además, se redujo la huella de carbono asociada al desplazamiento de personal, consumo de energía eléctrica, consumo de agua, vuelos, entre otros niveles de actividad.

Ranking de principales fuentes de emisión de GEI en 2020
(como % del total de la HC)



En conjunto, estas fuentes componen el 87.99 % de nuestra Huella de Carbono en 2020.

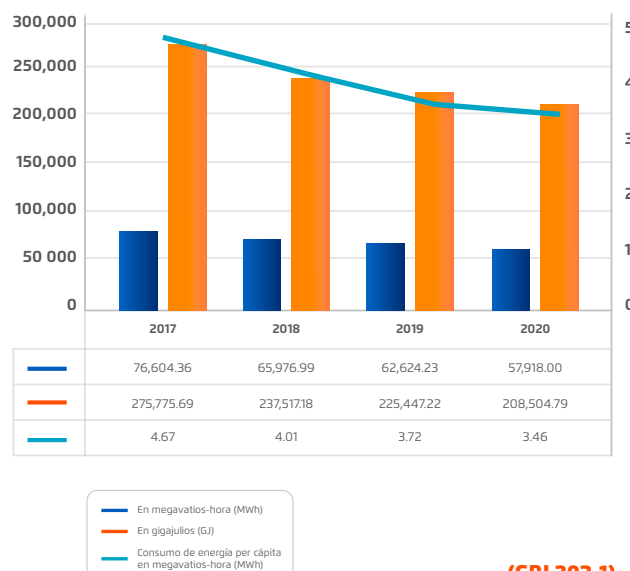
Consumo energético

El monitoreo de nuestro consumo energético es realizado de manera anual como parte de la medición de nuestra Huella de Carbono.

Nuestro consumo energético está compuesto por el consumo de combustible en vehículos propios, en los generadores eléctricos, las cocinas, y el consumo eléctrico en las sedes, agencias y cajeros del BCP. En 2020, nuestro consumo total de energía fue de 59,402.65 MWh, del cual 97.50 % correspondió al consumo de electricidad y el resto al consumo de combustibles.

Teniendo en cuenta que el consumo de electricidad suele ser una de nuestras principales fuentes de emisión de GEI, en los últimos años hemos llevado a cabo diversas acciones, como el cambio de luminarias incandescente a luminaria LED en sedes y agencias, así como la implementación paulatina de distintas iniciativas en nuestros centros de cómputo, para aumentar la eficiencia energética de nuestras operaciones.

Energía eléctrica consumida por el BCP 2017-2020



(GRI 302-1)

Gestión de residuos



Registramos la generación de residuos en nuestras sedes: La Molina, Chorrillos, Arona, Camelias, Las Mercedes y Santa Raquel. Con esta información, se calculó la generación per cápita en las sedes y se proyectó por el número de colaboradores de cada sede.

Para el caso de las agencias, se realizó una caracterización física de residuos en 16 agencias. En base a esta información se calculó la generación per cápita en las agencias y se proyectó por el

número de colaboradores de todas las agencias a nivel nacional.

En 2020, generamos 1,154.94 toneladas de residuos sólidos. El consumo de papel y cartón dentro de las agencias del BCP a nivel nacional representa el 26 % de la generación de residuos sólidos totales, seguido de los residuos orgánicos generados también en las agencias, los cuales representan el 18 % del total generado.

(GRI 306-1) (GRI 306-2) (GRI 306-3)

Iniciativas de reciclaje



Reciclaje en Agencias

Se realizó el reciclaje de papel en las agencias ubicadas en Lima Metropolitana, logrando reciclar **2,908.00 kg de papel y cartón**.

Reciclaje en Sedes

Reciclamos papel, cartón, plástico y vidrio principalmente en las sedes La Molina, Chorrillos, Arona y Camelias, logrando reciclar **8,198.57 kg de papel y cartón, 1,378.13 kg de plástico y 840.41 kg de vidrio**.

Agua

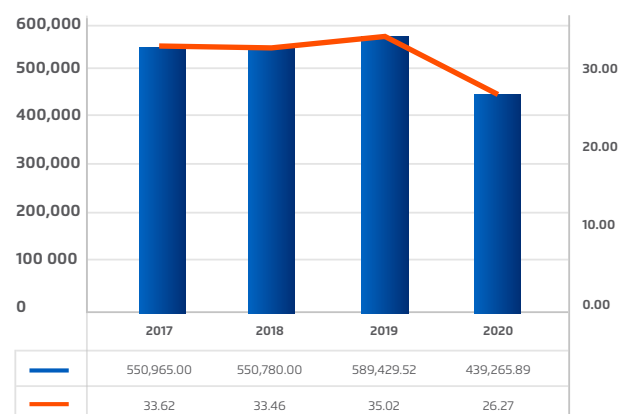


La problemática actual en torno a la escasez del agua no nos es ajena, principalmente en Lima, donde se centra nuestro mayor consumo. Por ello, como parte de nuestro compromiso ambiental y la medición de nuestra huella de carbono, medimos y monitoreamos este recurso anualmente para asegurar una adecuada gestión del mismo, así como incorporamos tecnologías eficientes que contribuyen al uso responsable del agua en nuestras agencias y sedes.

En 2020, consumimos 439,265.89 m³ a nivel nacional. Nos abastecemos a través de empresas prestadoras de servicios y los efluentes de nuestras operaciones son destinados al sistema de alcantarillado de las mismas.

(GRI 303-1) (GRI 303-2) (GRI 303-5)

Consumo de agua BCP 2017-2020
(En metros cúbicos)



— Consumo de agua en Lima y provincias
— Agua consumida por colaborador

A large, bold white number '5' is centered within a bright orange circle. The circle is positioned on the left side of the page, partially overlapping a dark blue background. Below the orange circle, there is a large, abstract shape in shades of purple and blue that extends towards the bottom right corner of the page.

5

***NUESTROS
colaboradores***

5 Nuestros colaboradores

Aspiramos a ser la comunidad laboral de preferencia en el Perú, una que inspira, potencia y dinamiza a los mejores profesionales.

Creemos que un colaborador podrá brindar una experiencia sobresaliente a un cliente en la medida que este también viva esa misma experiencia al interior del banco. Por eso diseñamos procesos y ajustamos los actuales teniendo como centro al colaborador, en cualquiera de sus roles, maximizando su experiencia y acompañándolo durante los diferentes ciclos que atraviesa mientras labora en BCP.

En 2020, alcanzamos un **88 % de satisfacción** en nuestra encuesta de **Clima Laboral**, la más alta en 10 años.

En 2020 nuestro equipo estuvo conformado por:

16,722
Colaboradores

41 %



Hombres

59 %



Mujeres

De Lima y Callao **75 %**

De provincias **25 %**

(GRI 102-8)

5.1. Nuestra gestión en un contexto complejo

Desde el inicio de la pandemia, adoptamos medidas de prevención para preservar la salud y evitar el contagio de nuestros colaboradores. Entregamos materiales de sanidad a todo el personal que atiende clientes. Asimismo, dispusimos un protocolo de desinfección permanente de nuestras agencias, que incluye mobiliarios y cajeros automáticos.

Los colaboradores en situación de riesgo (por enfermedad, embarazo, lactancia, entre otros) interrumpieron sus labores y quienes por su rol

pueden seguir trabajando bajo la modalidad de home office, continúan haciéndolo. Quienes no pudieron se acogieron a una licencia con goce de haber.

Conscientes de que no solamente podemos tener un enfoque preventivo en los protocolos de bioseguridad, lanzamos el programa ViveBCP para brindar soporte integral a todos los colaboradores del banco y que está enfocado en preservar su bienestar físico, emocional y financiero.

Más de 8,000 colaboradores
accedieron a un préstamo especial.

Más de 5,000 colaboradores
accedieron a un seguro COVID-19.

Más de 3,000 colaboradores
accedieron a beneficios financieros.

Durante todo el año se respetaron los
salarios de todos los colaboradores.

(GRI 403-6)

Ante la inoperatividad de restaurantes durante el periodo de cuarentena, brindamos más de 100,000 refrigerios para nuestros colaboradores y proveedores que continuaron trabajando en nuestras sedes, y más de 5,000 colaboradores de agencias accedieron a bonos de alimentación.

También llegamos a alquilar hoteles en Lima para que un grupo de colaboradores pudieran pernoctar, debido a las dificultades de trasladarse a sus casas. La participación en este programa fue voluntaria y el costo fue asumido en su totalidad por el BCP.



Más de **6,000** colaboradores accedieron a bonos de movilidad y buses de transporte para facilitar su traslado.

Aplicamos más de **30,000** pruebas de descarte de COVID-19.

Entregamos sillas ergonómicas a más de **4,500** colaboradores

Brindamos bonos de internet a más de **5,000** colaboradores y más de **500** módems

Entregamos laptops para trabajo a más de **2,000** colaboradores

Atracción de talento

Buscamos que todos nuestros procesos sean mixtos; es decir, convocatorias internas y externas. De esta manera, brindamos la oportunidad de postular a nuestros colaboradores promoviendo su desarrollo y crecimiento profesional; y, al talento externo que acepte el reto de unirse a nuestro equipo.

*En 2020, nuestra tasa de rotación fue de **13.27 %**, menor a la de 2019 (**26.67 %**).*

(GRI 401-1)

Ferias Universitarias - Desafío Explora

Participamos en 6 ferias universitarias, desplegando una charla especial: Empleabilidad Generación Z. El resultado: 1420 estudiantes impactados y 421 contactos generados para alimentar nuestras bases de datos de perfiles a atraer. Mediante la gamificación, desarrollamos un juego virtual llamado Desafío Explora, con acertijos para que los participantes puedan vivir una experiencia diferente sobre cómo se trabaja en el BCP y ayudar a un cliente a hacer sus planes realidad.

Edu Tech

Se trata de una intervención educativa que iniciamos en agosto del 2020 con la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas y CIBERTEC, en la que retamos a los alumnos a dar soluciones frente a un reto propuesto: "Notificaciones Real Time". El objetivo fue desplegar aprendizaje hacia la comunidad de estudiantes, compartiendo nuestro conocimiento y expertise en tecnología.

- 10 diferentes soluciones propuestas por los estudiantes para resolver el reto planteado.
- 8 horas de clases magistrales brindadas a los alumnos por nuestros 2 mentores BCP miembros del Área de Ingeniería y Desarrollo de TI.
- 16 horas de asesorías a los alumnos a lo largo del ciclo académico 2020-02.

Programa Embajadores 2.0

Se desplegó a partir de abril del 2020 con 14 embajadores representantes de los 5 equipos de perfiles digitales (Data & Analytics, CIX/Diseño Estratégico, TI, Ciberseguridad, Agilidad). Con este programa buscamos darle más exposición a nuestra cultura corporativa en redes sociales a través de la experiencia de los embajadores, a la vez que estos se posicionan como referentes de su especialidad en el mercado laboral.

Esta consolidación en redes sociales ha multiplicado el impacto y la influencia de todos los colaboradores, incrementando el alcance de la marca, la atracción del talento y la generación de oportunidades comerciales.

Aprendizaje, desempeño y desarrollo

Buscamos desarrollar las capacidades y habilidades de nuestros colaboradores, necesarias para lograr y mantener la transformación del banco. Lo cual, a su vez, contribuye a motivar a los colaboradores, atraer y retener talento.

Durante el 2020 se desplegaron las Academias de Perfil Digital, una propuesta de valor integral de Desarrollo y Aprendizaje que ayuda a potenciar las habilidades de los especialistas mediante un modelo de aprendizaje sostenible y escalable.

El contexto pandémico, en lugar de detener nuestras capacitaciones, aceleró el proceso de virtualización que nos habíamos planteado desarrollar en el transcurso del 2020. Así, rediseñamos nuestro programa formativo de Promotor de Servicio y capacitamos a nuestros colaboradores para asumir un nuevo rol ante los nuevos desafíos que enfrentamos en el banco (reskilling), virtualizamos todos los programas de las Escuelas de Negocio y desplegamos el programa “Gestión de Clientes en Crisis”, para brindar las herramientas, metodología y estructura necesaria para acompañar a nuestros clientes en esta etapa complicada.

También hemos rediseñado el Programa Líder BCP. Así acompañamos a nuestros líderes en el proceso de Transformación Cultural con un contenido que les permite conocer las bases de su rol como Líder BCP y la gestión de la experiencia del colaborador en este proceso.

Asimismo, durante el 2020 lanzamos nuestro nuevo modelo de gestión de desempeño y desarrollo virtual, implementando los primeros mapas de carrera especialista. Y evaluamos el desempeño del 100% de nuestros colaboradores.

(GRI 404-3)

Relación con el sindicato

Somos signatarios de los Principios del Pacto Mundial y, por ende, respetamos la libertad de asociación y no contamos con políticas que afecten las decisiones de los colaboradores de hacerse miembros de sindicatos o de suscribir convenios colectivos.

En base al convenio colectivo vigente en 2020, 80 colaboradores estaban cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva, 0.48 % de nuestra fuerza laboral. Actualmente, nos encontramos negociando con el Sindicato Unitario de Trabajadores del Banco de Crédito del Perú S.A. (SUTBCP) el pliego de reclamos presentado por este último, ya que la vigencia del convenio colectivo suscrito entre ambas partes fue desde el 1 de enero de 2019 extendiéndose hasta el 31 de diciembre de 2020.

Al 31 de diciembre de 2020, el SUTBCP contaba con 138 colaboradores sindicalizados, que representan el 0.82 % de la fuerza laboral del BCP.

(GRI 102-41)

5.2. Equidad de Género

Estamos convencidos de que el desarrollo pleno y completo de un país requiere de la participación de mujeres y hombres en todas las esferas de la sociedad, en igualdad de oportunidades y condiciones. Sin embargo, aún queda mucho trabajo pendiente para alcanzar este escenario.

Pese a los esfuerzos y avances logrados en el país, las mujeres continúan enfrentando hoy desigualdades históricas que abarcan aspectos tan diversos como la salud, la educación, y el empleo, así como distintas formas de violencia. Creemos que esta realidad se puede cambiar y que hacerlo es imprescindible.

Programa Equidad de Género

En Credicorp creemos en la igualdad entre hombres y mujeres. Por eso lanzamos el programa de equidad de Género dentro de nuestra organización.

Aspiramos a contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en nuestras empresas, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores. Creemos que la equidad de género no debe tratar de generar un sistema que privilegie a las mujeres solo por ser mujeres, sino de garantizar un proceso que permita el desarrollo de una verdadera meritocracia imparcial.

También creemos en el empoderamiento de las mujeres para que alcancen su máximo potencial, y es por eso que hemos diseñado iniciativas específicas para mujeres, a fin de ayudarlas a lograr su independencia económica y progresar.

A fines de 2019 lanzamos el Programa de Equidad de Género, para promover las mismas oportunidades para hombres y mujeres en la organización. El programa definió objetivos estratégicos clave a alcanzar en el mediano plazo:

Programa de Equidad de Género Credicorp

Aspiración

Aspiramos a contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en nuestras empresas, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores.

Pilares Estratégicos



Líderes promueven y viven la EG



Colaboradores acceden a las mismas oportunidades en su ciclo de vida en la empresa sin importar su género



Colaboradores concilian su vida laboral, familiar y personal por igual, sin importar su género

Ambiciones

- Los líderes practican comportamientos que promueven la EG.
- Los líderes demuestran tolerancia cero frente al HSL.

- El Modelo de Experiencia del Colaborador, asegura igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, a través de sus 4 Drivers y 7 Journeys.

- No existen brechas de género para lograr la conciliación laboral, familiar y personal que se deban a aspectos que son accionables por las empresas de Credicorp.

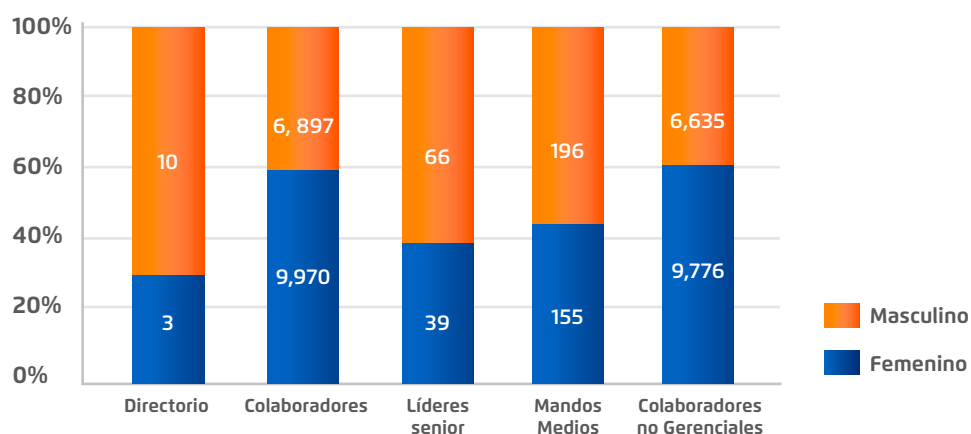
Habilitadores

Cultura de Equidad y Comunicación

- La EG está integrada en la cultura corporativa
- Coherencia en comunicaciones, procesos, principios y comportamientos.
- Gobierno del Programa de EG.
- Estrategia y plan de comunicación interna desplegados.

Para lograr estos objetivos y asegurar la supervisión del programa, se creó un Comité de Equidad de Género. El comité está dirigido por el CEO de Credicorp y sesiona cada 3 meses para dar orientación estratégica y monitorear avances del programa. También existe un grupo de trabajo de Equidad de Género compuesto por líderes de todas las filiales que se reúnen periódicamente para dar seguimiento a la implementación de iniciativas clave. Los comités de gestión de las empresas de Credicorp están informados sobre los avances y estrategias implementadas, y los equipos de Gestión y Desarrollo Humano están muy involucrados en trabajar su implementación.

Equidad de Género en BCP¹⁴ Por nivel jerárquico



BCP cuenta con una composición balanceada del total de sus colaboradores. El porcentaje total de mujeres es mayor al 50 % y un balance de 44 % de las mujeres en Mandos Medios.

Nuestro desafío es incrementar la participación femenina en puestos de Líderes Senior. Avanzamos en esta dirección durante 2020 incrementando el porcentaje de mujeres en el directorio de 15 % a 23 % en el 2020, luego de la asignación de una nueva directora.

Líderes promueven y viven la Equidad de Género

Durante el 2020 capacitamos a nuestros líderes para tener un entendimiento común de la aspiración del Programa, cuáles son nuestros desafíos como empresa y cuál es la mejor manera de abordarlos.

Se realizaron 3 talleres de 2 horas cada uno con la participación de casi 300 gerentes del BCP, con una satisfacción mayor al 95 %. Cada taller tocó una temática diferente:

- Importancia de impulsar una agenda de género.
- Desafíos de las temáticas de género para nuestro liderazgo.
- Llevando la agenda de género a la práctica.

Asimismo, hemos realizado un taller solo con mujeres líderes y reuniones de profundización de estos temas con cada CEO de las empresas Credicorp.

Conciliación laboral, familiar y personal

Este último año también hemos incorporado métricas que han permitido levantar información para comprender mejor el tema de la conciliación trabajo – familia. El análisis de dicha información permitirá comprender el origen de potenciales

brechas de género en cuanto a conciliación, así como estudiar iniciativas que puedan pilotarse en el futuro para reducir dicha brecha.

Cultura de equidad y Comunicación

En complemento a la estructura de gobierno creada para el programa descrita anteriormente, se elaboró una política de equidad de género para Credicorp, la cual rige para cada una de sus subsidiarias. Asimismo, en BCP se actualizó y reforzó la política de prevención del hostigamiento sexual laboral (HSL) y se creó un comité paritario de HSL, en línea con las exigencias regulatorias, cuyos miembros fueron capacitados en cuanto a la normativa y el proceso a seguir para presentar una denuncia.

Adicionalmente, se han definido métricas para monitorear la evolución de los distintos objetivos del Programa, las cuales se están incorporando en nuestros sistemas de trabajo.

Con el objeto de mejorar el entendimiento y convicción respecto del Programa de Equidad de Género, realizamos un curso virtual sobre los temas clave de equidad de género, en el que participaron los colaboradores de las empresas Credicorp. Se obtuvo una participación 92 % de colaboradores de BCP y un total de 99 % de aprobados en la evaluación final del mencionado curso.

Durante el segundo semestre de 2020 desplegamos un plan de comunicación entre todas las empresas de Credicorp, para concientizar a nuestros colaboradores en materia de Equidad de Género, así como explicar de manera clara y didáctica a qué aspiran las empresas del Grupo en el marco de esta iniciativa. Para ello, compartimos contenido que ayude al proceso de reflexión e informe sobre los avances del programa.

¹⁴ La información del total de colaboradores representa el balance a enero de 2020, mientras que la información del directorio representa el balance a diciembre de 2020.



6

***NUESTRO
gobierno
corporativo***

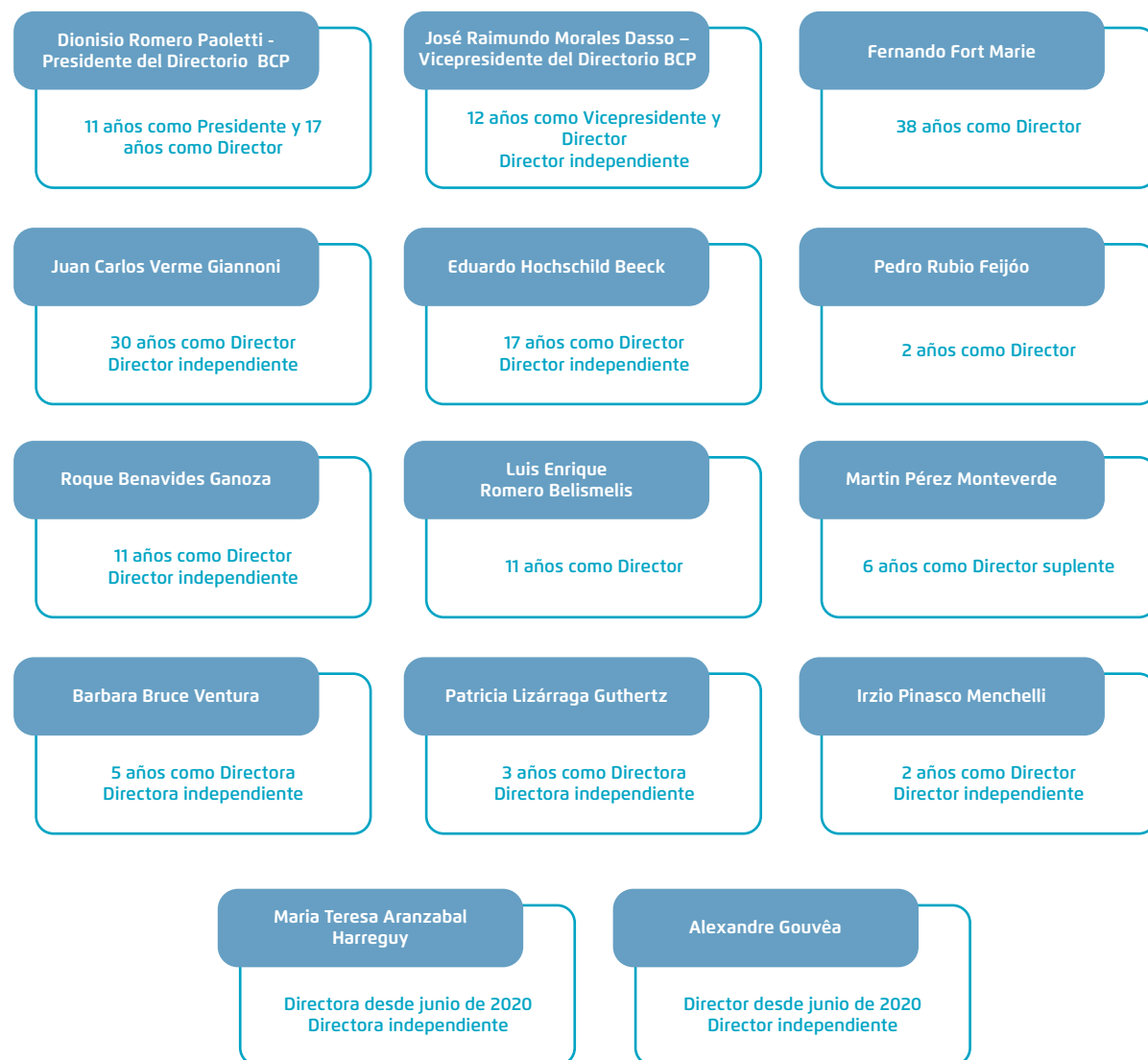
6 *Nuestro gobierno corporativo*

6.1. Nuestra estructura de gobierno

Administración

Directorio BCP

En el 2020, nuestro Directorio estuvo conformado por 14 miembros, 13 titulares y 1 suplente. Del total de miembros, 3 son Directoras y 9 son independientes. Todos los miembros del Directorio son mayores de 50 años.



El Directorio de BCP busca cumplir con la mayor cantidad de principios recogidos en el “Código de Buen Gobierno Corporativo para las Sociedades Peruanas” difundido por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y respaldado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL). Los 31 principios que se encuentran en dicho código están alineados con las prácticas internacionales adoptadas por organismos tales como la Corporación Andina de Fomento (CAF) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otras.

Adicionalmente, el 1 de abril de 2018 entró en vigencia el “Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos” de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), al cual nos alineamos.

De conformidad con el Estatuto de BCP y con el voto favorable de 2/3 de sus miembros, el Directorio puede constituir comités especiales para la mejor administración del banco, fijando las atribuciones de dichos comités y la remuneración de sus miembros.

Así, se han creado los siguientes comités especiales:

Comité Ejecutivo

Aprueba temas delegados por el Directorio, además de aquellos que le corresponden de acuerdo con su reglamento.

Comité de Riesgos

Administra los diversos riesgos a los que está expuesto el Banco y vigila que las operaciones se ajusten a los objetivos, las políticas y los procedimientos establecidos.

A nivel de Credicorp, participamos de los siguientes comités corporativos:

Comité de Auditoría Corporativa Credicorp

- Monitorea los avances en la implementación de las recomendaciones efectuadas por la división de auditoría, la SBS y los auditores externos a las empresas del grupo. Se encuentra autorizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP mediante Resolución SBS N° 764-2011 para que actúe como comité corporativo.

Comité de Remuneraciones y Nominaciones de Grupo Crédito S.A

- El Comité de Remuneraciones y Compensaciones se integró con el Comité de Nominaciones, bajo la denominación de Comité de Remuneraciones y Nominaciones desde el 5 de junio de 2020.
- Este comité tiene como principales funciones la de definir la política, revisar y aprobar las compensaciones para los principales ejecutivos y gerentes de Credicorp, así como seleccionar y recomendar al Directorio los candidatos a ser propuestos a la Junta General de Accionistas.

Comité de Sostenibilidad de Grupo Crédito S.A.

- Propone, revisa y monitorea las buenas prácticas de gobernanza corporativa dentro del Grupo, incluyendo nuevas funciones en relación con el Programa de Sostenibilidad de Credicorp.

Los comités corporativos de Sostenibilidad y de Riesgos son los responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales en el Grupo Credicorp. En el BCP, los comités responsables de las decisiones en estos temas son los Comités Ejecutivo y de Riesgos.

6.2. Cumplimiento

Tenemos un Sistema Corporativo de Cumplimiento, basado en estándares internacionales, el cual nos permite desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables con el fin de ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal y reputacional.

Dentro de nuestro sistema, contamos con los siguientes programas implementados: Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Control de Listas Internacionales, Transparencia Fiscal, Ética y Conducta, Anticorrupción, Cumplimiento Normativo, Prevención y Detección del Abuso de Mercado, Estabilidad Financiera, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Conducta de Mercado. Todos nuestros colaboradores pueden realizar consultas sobre los lineamientos y controles de los diferentes programas a través del buzón de atención de cumplimiento.

Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT)

Tenemos como objetivo establecer un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, para evitar el ingreso de fondos provenientes de actividades ilícitas y la utilización de fondos para financiar actividades delictivas.

Durante 2020, hemos trabajado dentro de un framework agile y gestionado nuestras actividades sobre la base de indicadores claves de Riesgo KRI (Key Risk Indicators) para tener un gobierno de programa sólido de acuerdo con las recomendaciones y estándares a nivel internacional.

Por un lado, trabajamos en la búsqueda de eficiencias vía identificación de oportunidades de automatización, uso de tecnología y analytics; y, en paralelo, dirigimos nuestros esfuerzos en trabajar junto al área comercial para mejorar el Conocimiento del Cliente KYC (Know Your Customer), reforzar nuestras investigaciones, implementar controles nuevos para riesgos emergentes, y mantener la mejora continua de los procesos claves y controles existentes con clientes y terceros.

Durante 2021 continuaremos trabajando para abordar nuevas y mejores automatizaciones, mayor uso de analytics, y despliegue de mejoras, con el fin de continuar fortaleciendo nuestra estrategia para un sólido gobierno de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, contribuyendo con la reducción de corrientes financieras ilícitas y la delincuencia organizada.

Control de listas internacionales

Durante 2020, se reforzaron los lineamientos corporativos para operar o rechazar transacciones con países restringidos por organismos internacionales e instituciones intergubernamentales restringidas en el programa de Control de Listas Internacionales. En cuanto a herramientas utilizadas dentro de Safewatch, se agregaron nuevos good guys a fin de reducir falsos positivos y se actualizaron listas complementarias de los programas de OFAC de Irán y Rusia. Además, se evaluó la inclusión de la Lista del Banco Mundial a solicitud de una de nuestras contrapartes.

Durante 2021, se continuará con las actividades recurrentes planificadas, como la capacitación en áreas clave y sensibles al programa (Servicios para los Clientes, Área de Centro de Contacto, Instituciones Financieras, entre otras). En cuando al aplicativo de Safewatch durante el 1Q se trabajará la reducción de falsos positivos y para el 3Q se tiene programado el cambio de versión de Safewatch (Versión 4) que traerá consigo: Cambios de Servidores y la actualización de parametrizaciones del aplicativo con el objetivo de seguir reduciendo los falsos positivos.

Transparencia fiscal

Gestionamos programas de intercambio de información financiera: FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y CRS (Common Reporting Standard) que tienen como objetivo establecer un sistema que contribuya a evitar la evasión tributaria a través del uso de cuentas financieras.

En el 2020, concluimos la implementación de CRS, logrando que BCP ingrese a la fase de mantenimiento en ambas regulaciones. Como parte de la estrategia de los programas, trabajamos alianzas con los equipos de Banca Privada, Enalta, BEX, DCA y canales digitales para identificar sinergias y trabajar oportunidades de automatización en un framework agile. El contexto del COVID-19 representó un reto la obtención de los clientes en la etapa asociada a la Debida Diligencia de clientes pre-existentes y el envío del primer reporte CRS a SUNAT; sin embargo, los hitos se cumplieron con éxito.

En 2021, nuestras actividades regulatorias se concentrarán en: (i) mantener actualizada la información de nuestros clientes y contrapartes, (ii) enviar el Reporte Anual a SUNAT, y (iii) atender Auditorías internas, preventivas y/o del regulador, según sea aplicable. En paralelo, seguiremos trabajando en la mejora continua de nuestros procesos, tanto en el on-boarding como en el ciclo de vida, con el objetivo de mejorar la experiencia de nuestros clientes y contrapartes para ser referentes en la aplicación de los estándares internacionales FATCA y CRS en el país y en la región.

Ética y conducta

Buscamos establecer un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia se perciban en nuestras acciones y conductas. Para ello contamos con el Código Corporativo de Ética, la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp, y las demás políticas en materia de cumplimiento. Estos documentos de gestión representan el marco de la normativa interna que deben de respetar los Directores, Gerentes y colaboradores de las empresas de Credicorp.

Principios del Código Corporativo de Ética



Nuestros Códigos y Políticas Corporativas de Cumplimiento y Ética son de acceso público.

Nuestros colaboradores son capacitados en los lineamientos del Código Corporativo de Ética y son informados sobre los canales puestos a su disposición para realizar consultas y enviar alertas. Con el objetivo de fomentar una cultura de responsabilidad y evitar infracciones de lo dispuesto en nuestras políticas internas, invitamos a nuestros colaboradores a reportar cualquier conducta o situación indebida que observen dentro de nuestra organización. Para ello, contamos con diversos mecanismos de reporte, incluido el reporte al jefe inmediato, al Oficial de Cumplimiento, al área de Relaciones Laborales, entre otros.

Nuestros colaboradores también tienen la posibilidad de recurrir al Sistema Alerta Genética desde la página web de Credicorp que está disponible en todo momento. A través de esta plataforma, pueden denunciar cualquier hecho o sospecha razonable de comportamientos que demuestren una supuesta violación de las normas internas.

La plataforma Alerta Genética se encuentra en servidores independientes y seguros de EthicsPoint.

Además de colaboradores, la plataforma está disponible para todos los grupos de interés, incluidos proveedores y clientes. Las denuncias recibidas son investigadas y, dependiendo del caso, derivadas a las áreas respectivas para que luego de una verificación de los sustentos tomemos acciones correctivas o disciplinarias. Cabe resaltar que rechazamos todo tipo de represalias contra los denunciantes, por lo que velamos por la confidencialidad del proceso, así como el anonimato y el bienestar de la persona que registra la alerta.

Anticorrupción

La corrupción es un flagelo global costoso no solo a nivel económico, sino también social, que genera pobreza en los países, especialmente en aquellos en vías de desarrollo.

Conscientes de esta realidad, en el BCP estamos comprometidos con mantener negocios íntegros, transparentes y sin corrupción. En tal sentido, cumplimos de manera estricta con la legislación anticorrupción y antisoborno de los países o mercados donde operamos. Además, contamos con una Política Corporativa de Prevención de la

Corrupción y del Soborno, que está alineada a los requerimientos de la regulación extranjera (FCPA - EE.UU. y UKBA – Reino Unido) y peruana, como la Ley N°30424, que regula la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas y, el Decreto Legislativo N°1385, que sanciona la corrupción en el ámbito privado.

Buscamos generar confianza y ser referentes en negocios íntegro, por lo que en 2020 llevamos a cabo iniciativas para reafirmar nuestro compromiso anticorrupción, que destacamos a continuación:



Obtuvimos la certificación internacional ISO 37001 - Sistema de Gestión Antisoborno

- Como organización, estamos dispuestos a implementar y seguir buenas prácticas y estándares internacionales, por ese motivo certificamos 3 procesos clave con la ISO 37001:
 - Gestión de Asuntos Regulatorios
 - Gestión Comercial de la Banca Institucional
 - Selección y Gestión de Estudios Abogados Externos en División Legal y RRLL
- A corto plazo, buscamos mantener la certificación ampliando el alcance en 4 procesos adicionales.



Nos encontramos en proceso de auditoría para obtener la Certificación Cero Soborno

- Un reconocimiento otorgado por la Asociación Empresarios por la Integridad a las empresas que acrediten su compromiso en la lucha contra la corrupción y su adhesión a la propuesta de fortalecer una cultura de integridad como valor empresarial para prevenir y combatir la práctica del soborno.
- Empresarios por la Integridad trabaja en forma coordinada con el Consejo Privado Anticorrupción – CPA, de CONFIEP y cuenta con el apoyo técnico y económico de organismos internacionales. De otro lado, se encuentra gestionando un acuerdo con la Contraloría General de la República para que las empresas con certificación Cero Soborno accedan al canal de denuncias de la Contraloría.

Del mismo modo, para llevar una gestión anticorrupción responsable realizamos las siguientes actividades y procesos:

Gestión en base a riesgos e implementación de controles

Una sólida gestión en base a riesgos es la clave para operar de una manera efectiva y eficiente desde el frente de Cumplimiento en una organización. Por eso esta evaluación es realizada tanto a nivel general como específico. Así, determinamos el nivel en el que nos encontramos y aquellos riesgos catalogados como relevantes, altos y críticos son priorizados. Ello nos permite trabajar en la implementación de

planes de acción y/o controles con la finalidad de obtener un riesgo residual aceptable.

En 2020, actualizamos la matriz de riesgo a nivel entidad por la coyuntura sanitaria. La reevaluación de nuestros riesgos fue imperativo para conocer a qué nuevos riesgos nos enfrentamos debido a la coyuntura sanitaria. Reevaluamos 30 escenarios de riesgos y 8 riesgos cambiaron de criticidad.

Monitoreo e investigaciones

Siempre es importante implementar un procedimiento de control detectivo y que esté orientado a los procesos y operaciones clave de toda organización. Por este motivo, no hemos escatimado esfuerzos en nuestra unidad de monitoreo con el objetivo de identificar comportamientos y/o patrones irregulares para tomar acción rápidamente y evitar la posible materialización de un posible riesgo o de corrupción.

Auditoría del programa

Antes que un requisito a cumplir, el proceso de auditoría es interiorizado por los miembros del equipo como un motor para la búsqueda continua de la mejora del programa. Este proceso nos permite verificar si se está cumpliendo con los estándares que hemos determinado y ayuda a detectar posibles puntos de mejora, permitiendo la evaluación del desempeño y logro de los objetivos trazados.

Cabe señalar que en 2020 no hemos tenido casos de corrupción confirmados.

(GRI 205-2) (GRI 205-3)

Plan de capacitación y comunicaciones

La mejor herramienta de prevención es tener a nuestros colaboradores capacitados y con acceso a todas las normas y políticas corporativas. Por esa razón, el programa anticorrupción incluye dentro de su plan de trabajo anual las capacitaciones y envío de comunicados especializados, los mismos que cuentan con una medición mediante diferentes herramientas de gestión. Estas ayudan a tomar decisiones sobre el futuro contenido.

En 2020, todos los miembros del directorio fueron capacitados en anticorrupción, 96 % de colaboradores completaron el curso regulatorio, así como el 95 % de nuestros socios de negocio.

Cumplimiento normativo

Aseguramos la implementación del marco regulatorio que impacta en el BCP. Mediante metodologías y estándares internacionales, con el fin de mitigar riesgos de cumplimiento normativo (sanciones, multas) así como riesgo reputacional.

Este año, continuamos mejorando nuestros procedimientos, brindando la mejor experiencia y acompañamiento a las diferentes unidades de negocio durante el análisis, desarrollo y seguimiento para la implementación de normas nuevas. Asimismo, redefinimos la metodología de nuestro frente de normas existentes, el cual nos permite realizar una priorización de evaluaciones en base a score de riesgos y criterios diferenciadores.

Durante el 2021, continuaremos asegurando el cumplimiento de las obligaciones normativas, mitigando riesgos e incluiremos el componente de sostenibilidad en nuestros frameworks, fortaleciendo la estrategia de Credicorp en coordinación con el negocio.

Prevención y detección del abuso de mercado

En el programa de prevención y detección del abuso de mercado, se establecen lineamientos y controles para prevenir el uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercados, además de impartir reglas que permitan gestionar escenarios de potenciales conflictos de interés.

Por ello, durante el 2020 realizamos un relevamiento de riesgos en la unidad clave de Tesorería, que nos permitió generar un plan de trabajo para mitigarlos, el cual se desplegará en el 2021. Asimismo, realizamos monitoreos que nos permitieron validar el cumplimiento de la política corporativa de Abuso de Mercado. Finalmente, con el objetivo de reforzar los lineamientos del programa, realizamos acciones de comunicación y capacitación a los grupos de riesgo, fomentando también, el uso de nuestro sistema de denuncias, Alerta GenÉTICA.

Estabilidad financiera

A través de este programa damos cumplimiento a las regulaciones derivadas de la reforma Dodd-Frank, European Market Infrastructure Regulation (EMIR) y Bank Recovery and Resolution Directive (BRRD).

Durante el 2020 nos enfocamos en realizar acciones para el intercambio de información con contrapartes respecto a las regulaciones que componen nuestro programa de Estabilidad Financiera y gestionamos la actualización de los Legal Entity Identifier (LEI), código identificador global y único necesario para negociar derivados con nuestras contrapartes. Por otro lado, tomamos las acciones necesarias para dar cumplimiento a los cambios regulatorios derivados de Dodd-Frank – Enhanced Prudential Standards y Living Wills, Volcker Rule – Restricciones sobre inversiones proprietary trading y Covered Funds, así como de Stay Rules (Francia).

Durante el 2021, se tomarán las acciones necesarias para dar cumplimiento a Initial Margin Rules.

Protección de datos personales (PDP)

El adecuado tratamiento y la protección de los datos personales de nuestros clientes es un derecho fundamental. En BCP, como titulares de bases de datos, nos hacemos responsables de ello conforme a las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales (Ley PDP) y al consentimiento brindado por nuestros clientes.

Para asegurar nuestro cumplimiento de esta ley, contamos con una Política Corporativa de Protección de Datos Personales, donde se establecen los lineamientos necesarios, así como también, con una Política de Privacidad y Cláusulas de Protección de Datos Personales para que los titulares estén

informados sobre el tratamiento de sus datos y las medidas adoptadas por el BCP para protegerlos.

Además, con la finalidad de hacer un adecuado tratamiento y protección de la información de nuestros clientes, contamos con políticas de Seguridad de la Información y políticas de atención de solicitudes. Estas nos permiten recibir y atender cualquier queja o reclamo relacionado a los derechos que han sido otorgados a clientes en materia de protección de datos personales.

Nuestro programa de Protección de Datos Personales y sus procesos son revisados de forma periódica por Auditoría Interna.

¿Qué acciones tomamos frente a un incidente de pérdida de datos personales?

Con el objetivo de ser transparente con los clientes y los reguladores, el BCP comunica oportunamente los eventos materiales que puedan comprometer los datos personales de los titulares de manera oportuna y proactiva.

Ante un evento o incidente significativo que pueda convertirse en crisis -como lo es un incidente de pérdida de datos de clientes- el BCP activa el Comité de Gestión de Crisis, donde participan distintos equipos multidisciplinarios para gestionar los riesgos e impactos identificados, activar los planes y protocolos de respuesta y definir planes de acción.

Entre estos planes de acción se encuentran las acciones de comunicación a las partes involucradas. Para la gestión de estas comunicaciones en crisis se tiene definido un Equipo de Comunicación en Crisis, quienes gestionan los protocolos de comunicación con los diferentes grupos de interés, entre los cuáles se encuentran los clientes.

Nuestra gestión en 2020

A raíz de la coyuntura actual, muchos procesos presenciales migraron a una opción digital, para lo cual implementamos soluciones de recopilación de datos personales y autenticación remota. Como parte de nuestro proceso de adecuación a la norma de videovigilancia y protección de datos personales, hemos iniciado el proyecto del nuevo sistema de videovigilancia para la gestión de la seguridad electrónica, actividades de video inteligencia y gestión de incidentes de seguridad en agencias, sedes y cajeros automáticos.

Además, planeamos realizar una evaluación de riesgos integral sobre el Programa de Protección de Datos Personales, que incluirá mejores

prácticas y estándares internacionales alineados a regulaciones, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés) de la Unión Europea.

En 2020 no hemos recibido reclamos fundamentados por parte de clientes o las autoridades regulatorias relacionados a casos de pérdidas de datos personales, ni tampoco identificamos casos de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

(GRI 418-1) (FN-CB-230a.1) (FN-CB-230a.2)

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), alineado a los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley N.º 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y sus modificatorias.

Este sistema alcanza a todos nuestros colaboradores a nivel nacional, incluyendo a los practicantes y las actividades desarrolladas por personal contratista o proveedor al interior de nuestras instalaciones y clientes. El área de Cumplimiento Normativo tiene a cargo el Programa de SST del banco, además asesora al Comité de SST y a los diferentes equipos en estos asuntos.

Con el objetivo de mantener condiciones de trabajo seguras y saludables realizamos la identificación de peligros y riesgos para todos los puestos de trabajo, incluyendo aquellos vinculados al COVID-19. Publicamos las matrices de riesgos en todas las instalaciones a nivel nacional e implementamos las medidas de control para los peligros identificados.

En 2020, desarrollamos inspecciones de SST en más del 60 % de las agencias en Lima, y logramos levantar los hallazgos observados debido al cumplimiento del 90 % de los planes de acción. Además, realizamos el 100 % de investigaciones sobre los eventos no deseados de SST que fueron reportados. De este modo, logramos cumplir la meta de no superar el índice de accidentabilidad establecido en el año.

Mediante equipos multidisciplinarios diseñamos e implementamos los controles de prevención frente al coronavirus, incluidos los exigidos por la normativa local, logrando implementar el 100% de los controles para la prevención del COVID-19 a nivel nacional.

(GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 403-4)
(GRI 403-5) (GRI 403-7) (GRI 403-8)

Atención de casos COVID-19 en el trabajo

Establecimos un flujo de atención de casos de colaboradores portadores de COVID-19, el cual va desde la notificación oportuna, su seguimiento, hasta el alta. Este flujo además incluye la identificación de los contactos directos en el trabajo, sobre los cuales también se realiza seguimiento médico. De esta forma, atendimos el 100 % de los casos reportados.

Funcionamiento permanente del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Mantuvimos reuniones mensuales y extraordinarias con la finalidad de revisar, aprobar y emitir lineamientos de SST en materia de prevención de riesgos laborales, incluyendo todos los cambios normativos por el coronavirus y la aprobación de los planes de prevención ante el COVID-19, registrados ante el Ministerio de Salud.

(GRI 403-1) (GRI 403-2) (GRI 403-3) (GRI 403-4) (GRI 403-5) (GRI 403-7) (GRI 403-8)

Debido a la priorización que se le dio a la implementación de controles preventivos frente al COVID-19 se aceleró el desarrollo de los procesos asociados, pero se retrasaron los procesos del Programa Anual definido a inicios del 2020, causando una brecha en las actividades programadas de SST como monitoreos ocupacionales, inspecciones de Comité SST, simulacros de emergencias y exámenes médicos ocupacionales. Sin embargo, gracias a un arduo trabajo, logramos una ejecución por encima del 97 % al cierre del 2020.

Conducta de mercado

Con este programa impulsamos y reforzamos iniciativas que han contribuido a una mejor experiencia del cliente y están alineadas a nuestros 3 pilares de gestión:

1

Buenas prácticas de negocio para brindar productos y servicios óptimos a nuestros clientes.

2

Transparencia en la información relevante para nuestros clientes, tanto antes como después de adquirir algún producto o servicio con nosotros.

3

Adecuada gestión de reclamos.

Ante una mayor demanda por información relacionada a nuestros servicios, productos y procesos durante el 2020, realizamos comunicaciones y refuerzos semanales por medios internos del banco, informando los cambios más relevantes en esos aspectos para que nuestros colaboradores cuenten con la información adecuada que permita asesorar y ofrecer a nuestros clientes productos acorde a sus necesidades.

Para tener una mirada más detallada de la situación, y de manera complementaria, realizamos monitoreos periódicos por medio de visitas y llamadas incógnitas a las agencias y centro de contacto, respectivamente. De esta manera podemos evaluar en tiempo real el conocimiento y capacidad de solución que brindan nuestros colaboradores a los clientes. Como resultado de

esta evaluación, además, se despliegan refuerzos a toda la fuerza comercial sobre productos y procesos que han tenido resultados no óptimos.

Resultados de monitoreos de cliente incógnito:

- **84 %** de cumplimiento en agencias
- **75 %** de cumplimiento en el centro de contacto

Dada las restricciones por la emergencia nacional, nos vimos en la necesidad de suspender durante el segundo semestre del año los monitoreos, sin embargo, continuamos haciendo los refuerzos a través de los canales internos de comunicación sobre transparencia de información y buenas prácticas comerciales.

6.3. Control Interno

Enfocados en nuestra misión, durante el 2020 evaluamos la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno del BCP, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la corporación proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basados en riesgos. Este año, continuamos trabajando con énfasis en temas de Analítica de Datos, Ciberseguridad y Auditoría Ágil, los tres ejes de la estrategia de gestión.



Para ello, formulamos el Plan Anual de Auditoría utilizando la metodología de Auditoría Basada en Riesgos, la cual se encuentra alineada a las Normas del Instituto de Auditoría Interna (IIA Global) y fue aprobada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

Entre las actividades más resaltantes del 2020, destacamos las siguientes:

- Se efectuó una evaluación interna en cumplimiento con la Norma 1311 del Instituto de Auditores Internos Global (IIA, por sus siglas en inglés) por décimo año consecutivo. En esta, se logró la calificación de "Cumple Generalmente" (máxima calificación posible según el IIA) como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Así, se demuestra que la función de Auditoría Interna cumple con los Principios Fundamentales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas emitidas por el IIA.
- El Índice de Satisfacción de Auditado (ISA), que recoge la opinión de nuestros clientes auditados después de cada trabajo, logró un resultado de 4.34 sobre 5, por encima de la meta de 4, lo cual evidencia el alto valor percibido por la labor de Auditoría Interna BCP.
- En el 2020, el Auditor Corporativo continuó como presidente del Financial Services Guidance Committee del IIA Global, cuya misión es dirigir estratégicamente el desarrollo del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna (IPPF, por sus siglas en inglés). Su propósito es brindar apoyo en el avance de la práctica profesional de auditoría en la industria de los servicios financieros a nivel global. Para ello, identifica, prioriza, pone en marcha y, en última instancia, aprueba guías específicamente orientadas a las necesidades especiales de los auditores internos, quienes prestan servicios a la industria de servicios financieros.

- En línea con las mejores prácticas internacionales de empresas del sector financiero, se continuó aplicando el Cybersecurity Assessment Tool (CAT) del Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC) de los Estados Unidos. Asimismo, luego de desplegar en las unidades de auditoría interna del grupo, la metodología centralizada para aplicar Analítica de Datos de manera coordinada e integrada a las evaluaciones de aseguramiento, se dieron los primeros pasos para descentralizar en los equipos de auditoría especializados, las herramientas de analítica de datos; un paso adelante en los modelos más sofisticados en el uso de estas técnicas. Así, durante el 2020 el porcentaje de trabajos de auditoría que usan analítica de datos pasó del 40 % al 91 % en los trabajos aplicables.
- A pesar de la pandemia COVID-19, Auditoría Interna pudo cumplir su plan anual de manera remota, gracias a las facilidades técnicas desplegadas. En este campo, se desarrollaron metodologías especiales para la visita remota a las agencias que atienden a nuestros clientes.
- Durante el ejercicio 2020, la División de Auditoría Interna probó 2,815 controles, frente a los 3,363 del año anterior. Esta disminución se explica por la automatización de controles operativos, utilizándose técnicas de data analytics y Monitoreo Continuo para reemplazarlos, mejorando la eficacia de la auditoría.

Número de controles probados

Tipo de Riesgo	2019	2020
Crediticio Banca Mayorista	222	120
Crediticio Banca Minorista	365	242
Liquidez	54	42
Mercado	67	145
Modelos	105	76
Operacional Agencias	731	756
Operacional Otros	1,079	884
Operacional Tecnológico	740	423
Riesgo de Crédito	-	127
Total	3,363	2,815

- Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría basado en Riesgos, emitiendo 148 informes de auditoría, los cuales incluyen los trabajos que los auditores de BCP realizan en su rol corporativo. La disminución de trabajos se debe a la reformulación del Plan Anual de Auditoría durante el 2020 debido a la coyuntura mundial originada por el COVID-19.

Número de informes emitidos

	2017	2018	2019	2020
BCP Perú	185	153	132	124
BCP Bolivia	4	2	1	1
BCP Miami	6	6	6	3
Mibanco	1	1	1	0
Otras empresas de Credicorp	33	42	34	20
Total	229	204	174	148*

*104 trabajos planificados + 22 trabajos especiales + 22 trabajos de evaluación de nuevos productos.

- En el 2020, se impartieron 6,561 horas de capacitación en BCP con un promedio de 71 horas/auditor, por encima de las 40 horas/auditor recomendadas por las prácticas internacionales en temáticas referidas a prevención de fraudes, nuevos marcos de ciberseguridad –como el del IIA–, NIST (National Institute of Standards and Technology) o la FFIEC (Federal Financial Institutions Examination Council), evaluación de la calidad interna, analítica de datos, y otros tópicos de auditoría financiera y operativa.

Capacitación de auditores

	2018	2019	2020
Horas de capacitación	6,337	6,108	6,561
Promedio/ Auditor	71	69	71

- La División de Auditoría Interna estuvo conformada por un equipo especializado y multidisciplinario. Al finalizar el 2020, el 99 % del personal de la División de Auditoría Interna contaba con al menos una carrera profesional culminada y el 44.57 % con grado académico de Magíster / Máster / MBA. Adicionalmente, los auditores contaban con 62 certificaciones internacionales otorgadas por instituciones mundialmente reconocidas tales como el IIA, ISACA, FIBA, entre otros.

6.4. Nuestra gestión de riesgos

Gobierno de la gestión de riesgos

La Gerencia Central de Riesgos tiene la misión de coordinar la implementación de un marco de gestión para los distintos riesgos a los que estamos expuestos, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio.

En tal sentido, y con el fin de formalizar y descentralizar las decisiones vinculadas a la gestión de riesgos, hemos constituido el Comité de Riesgos BCP, el cual representa al Directorio en la toma de decisiones para la gestión de riesgos. Con el fin de lograr una gestión efectiva, el Comité de Riesgos BCP se apoya en los siguientes comités:

- Comité de Créditos BCP.
- Comité de Riesgo de Crédito No Minorista BCP.
- Comité de Riesgo de Crédito Minorista BCP.
- Comité de Riesgo de Tesorería y ALM¹⁵ BCP.
- Comité de Riesgo de Modelo BCP.
- Comité de Riesgos No Financieros BCP.
- Comité de Riesgos Tecnológicos BCP.

Cambios en la Gerencia Central de Riesgos

Durante el 2020 creamos la División de Riesgos No Financieros, cuya responsabilidad es la de definir una estrategia alineada con los objetivos y el apetito de riesgo establecidos por el Directorio de BCP. Esta busca fortalecer el proceso de gestión, generar sinergias, optimizar recursos y lograr mejores resultados entre las unidades responsables de la gestión de riesgos no financieros en el resto de las empresas del Grupo.

Finalmente, la División de Riesgos No Financieros está conformada por las unidades de Gerencia de Área de Ciberseguridad, Gerencia de Área de Seguridad Corporativa, Gerencia de Área de Administración de Riesgos de Operación y la Oficina de Gestión de Proyectos de Riesgo Digital.

Apetito por riesgo y cultura

Apetito por riesgo

El apetito por riesgo se define como el monto y tipo de riesgo que podemos y estamos dispuestos a asumir en la consecución de nuestros objetivos de negocio, al mismo tiempo que establece las máximas desviaciones que estamos dispuestos a tolerar.

En tal sentido, el Directorio aprueba anualmente el marco de apetito por riesgo, el cual está conformado por la declaración de apetito, el tablero de métricas y límites, así como el esquema de gobierno. Con ello, se define el perfil de riesgo deseado para la organización, el mismo que se manifiesta a través de cinco pilares: (i) solvencia, (ii) liquidez, (iii) beneficio y crecimiento, (iv) estabilidad de resultados, y (v) estructura de balance.

El seguimiento del marco de apetito por riesgo está a cargo del Comité de Riesgos BCP. Un aspecto que destaca es que este esquema de gobierno ha sido diseñado de tal manera que las unidades de negocio sean las principales responsables de gestionar los riesgos inherentes a los activos que administran. Si alguna métrica sobrepasa el límite establecido, la unidad de negocio es responsable de diseñar estrategias y planes de acción correctivos que permitan regresar a los niveles de tolerancia aprobados.

Actualmente, contamos con tableros de apetito tanto para el BCP a nivel agregado como para las principales unidades de negocio: Banca Mayorista (consolidado y abierto para Banca Corporativa y Banca Empresa), Banca Minorista y Tesorería. Adicionalmente, tenemos tableros para los siguientes productos activos minoristas: Tarjeta de Crédito, Crédito Efectivo, Hipotecario, PYME y Banca de Negocios.

¹⁵ Asset and liability management.

Cultura de riesgos

Con el objetivo de consolidar una cultura de riesgos alineada con las mejores prácticas de la industria, usualmente tenemos programas periódicos y cursos ad-hoc que desplegamos a los distintos equipos de riesgos y a toda la organización.

Durante el 2020, se desarrollaron los siguientes programas de formación y capacitación.

- Por el lado de la Banca Mayorista, se desplegó la Certificación Básica de Riesgos, desarrollada completamente virtual. Además, continuamos con el Programa de Inducción al Analista de Créditos y desarrollamos el Seminario Intermedio de Riesgos, los cuales buscan reducir la curva de aprendizaje de los nuevos colaboradores, así como homogenizar los conceptos de riesgos.

Adicionalmente, iniciamos el Programa Trainee Clientes Empresariales, el cual busca captar y retener al mejor talento universitario mediante un esquema de inducción y rotación, que involucra desempeñar funciones en las principales unidades de negocios y riesgos de la Banca Mayorista.

- En la búsqueda de desarrollar nuevas capacidades para gestionar los riesgos no financieros, desplegamos talleres presenciales, dirigidos a los gestores de estos riesgos en las diferentes unidades del Banco; además cursos virtuales, dirigidos a todos los colaboradores.
- Por el lado de Ciberseguridad, se implementaron y ejecutaron los Programa de Concientización de Ciberseguridad en 3 niveles. En el primer nivel, se buscó la concientización en toda la organización con capacitaciones periódicas. En el segundo nivel, enfocado en colaboradores que integran equipos ágiles, se desarrolló el programa La Capacitación Digital de Ciberseguridad. Asimismo, se implementó un curso especializado de Desarrollo Seguro para los equipos cuyos integrantes tengan roles de desarrollo o modelamiento de sistemas. Finalmente, en el tercer nivel, en la búsqueda de otorgar mayores conocimientos en nuestros especialistas de ciberseguridad; se formó un equipo multidisciplinario (Gestión de Desarrollo Humano-Ciberseguridad-Seguridad TI) para implementar el Programa de Especialización en Seguridad.

Riesgo de crédito

Proceso Crediticio

Como Banco, tomamos posiciones afectas al riesgo crediticio, que es la probabilidad de sufrir pérdidas causadas por el incumplimiento de pago por parte de los deudores o contrapartes en las exposiciones dentro y fuera de balance. Las exposiciones crediticias surgen principalmente de las actividades de financiamiento que se concretan en créditos directos; además, estas también tienen un origen en las actividades de inversión. Finalmente, toda exposición a riesgo de crédito (directo o indirecto) es mitigada por los procesos y políticas de control.

Como parte de la gestión de este tipo de riesgo, el Banco asigna provisiones por deterioro de su cartera a la fecha del estado separado de situación financiera.

Los niveles de riesgo crediticio los definimos en función de límites de exposición al riesgo, los que son monitoreados frecuentemente. Dichos límites son establecidos en relación con los montos expuestos con un deudor o grupo de deudores, segmentos geográficos y de industria. Asimismo, los límites de riesgo por producto, sector industrial y segmento geográfico son aprobados por el Comité de Riesgos.

Admisión

Durante el 2020, en la Banca Mayorista, con el objetivo de mejorar nuestra medición de riesgo al momento de evaluar a nuestros clientes desplegamos una nueva familia de modelos de rating de riesgo crediticio denominada BCP4, la cual reemplazó a la familia de modelos BCP3. Las principales mejoras del BCP4 están vinculadas a la inclusión de nuevas variables y técnicas de modelamiento que permiten una mejor lectura del nivel de riesgo de las empresas en el proceso de evaluación crediticia.

Los principales portafolios minoristas del BCP emplean modelos de score en sus procesos de evaluación de créditos y gestión de cartera. Para ello contamos con modelos de preaprobación, aprobación, comportamiento creados internamente por nuestros equipos de científicos de datos. El uso de estos modelos se encuentra contemplado dentro de las normas que rigen el proceso de evaluación de los créditos de cada producto.

Seguimiento y recuperación

El proceso de seguimiento busca mantener una adecuada calidad de cartera; en esa línea asigna niveles de deterioro crediticio e implementa acciones correctivas específicas para cada caso. Esto a través de un sistema de alarmas preventivas que identifica los cambios en el nivel de riesgo de nuestros clientes.

Durante el 2020, en la Banca Mayorista y Banca de Negocios, se trabajó en seguir mejorando la anticipación del deterioro crediticio a partir del desarrollo de herramientas basadas en información transaccional (etapa inicial). Adicionalmente, desarrollamos una taxonomía sectorial para la gestión de riesgos en caso de eventos inesperados; este mapa es elaborado segmentando el portafolio por actividades económicas e identificando los riesgos por cada sector.

En cuanto a las recuperaciones minoristas, planteamos soluciones de pago digitales, modernas, eficientes y efectivas. Así, se desplegó la página web de Soluciones de Pago, la cual permite a nuestros clientes autogestionar su deuda de manera digital.

Modelos y metodologías para la gestión del riesgo de crédito

Nuestra gestión del riesgo de crédito depende, entre otras variables, de la utilización de modelos estadísticos. Por ello, contamos con herramientas tecnológicas y estándares documentados que orientan la construcción y el monitoreo de estos.

Durante el 2020, con el objetivo de estandarizar el proceso de gestión de nuevos modelos y sus respectivos calibrados, se implementaron diversas acciones que permitieron formalizar dichos estándares y construir 19 de 20 modelos bajo este nuevo proceso. Finalmente, reforzamos el gobierno de modelos, aprobándose las políticas de Time to Market y reformulando algunos aspectos de la estructura y funciones del Comité de Modelos.

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado, que es la probabilidad de generar pérdidas debido a que el valor razonable o los flujos de caja futuros de los instrumentos financieros fluctúen debido a cambios en los precios de mercado, es una realidad a la que estamos permanentemente expuestos como Banco. Los riesgos de mercado surgen de las posiciones abiertas en tasas de interés, moneda, commodities y productos de capital, los cuales están expuestos a los movimientos generales y específicos del mercado y cambios en el nivel de volatilidad de los precios (tales como tasas de interés, márgenes crediticios, tasas de cambio de moneda extranjera y precios de las acciones).

Separamos la exposición al riesgo de mercado en dos grupos: aquellas exposiciones que surgen de la fluctuación del valor de los portafolios de inversiones para negociación (Trading Book) y las que surgen de los cambios en las posiciones estructurales de los portafolios que no son de negociación (Banking Book).

En el portafolio Trading Book –con el objetivo de estar preparados en el 2021 para valorizar y proyectar los portafolios a las nuevas tasas de referencia– realizamos el cambio de las curvas de valorización, en línea con la transición de la Libor a nuevas tasas de referencia, para el portafolio de derivados PEN/USD y USD, a una curva OIS Fed Funds y a todas las curvas dependientes de ésta.

En el Banking Book, con el fin de controlar el riesgo de ALM y liquidez reflejado en el perfil y velocidad de reprecio de los productos de balance, así como contribuir a una medición más precisa de los riesgos de tasa de interés estructural, implementamos los nuevos supuestos conductuales¹⁶ de los productos Crédito Efectivo y CEF. Asimismo, se configuraron los nuevos productos de los programas de reactivación, para ello efectuamos una serie de análisis para caracterizar el impacto en la estructura de balance, hicimos una medición en los reportes analíticos y aseguramos un nivel de exposición a riesgos de tasa de interés y liquidez coherente con el nivel de apetito.

Administración del riesgo de modelo

El riesgo de modelo es la probabilidad de pérdidas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes de modelos incorrectos o mal utilizados. Este riesgo puede originarse por: deficiencias en datos, errores en los modelos, mal uso de modelos y desgobierno (no cumplimiento a la norma de modelos). En el BCP mantenemos un seguimiento continuo y gestionamos activamente nuestro portafolio de modelos, con el objetivo de minimizar posibles pérdidas por fallas en la construcción, el mantenimiento o su utilización.

Durante el 2020, se lograron avances significativos en el control de riesgo de modelo a través de tablero de control de indicadores de salud de modelos y de cumplimiento del gobierno de modelos. Asimismo, en el frente de riesgo de crédito se desarrollaron, implementaron y gestionaron estándares de modelos en todo el ciclo de vida.

Riesgo de operación

Es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, relaciones con terceros o eventos externos. Los riesgos operacionales pueden producir pérdidas financieras y tener consecuencias legales o de cumplimiento regulatorio, pero excluye los riesgos estratégicos y de reputación. Estos riesgos de operación se agrupan por fraude interno,

¹⁶ Supuesto conductual: Supuestos que asume el Banco para el cumplimiento de sus facilidades crediticias de parte de sus clientes; estas normalmente difieren del cronograma original del crédito.

fraude externo, relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, relaciones con nuestros clientes, productos y prácticas empresariales, daños a activos materiales, interrupción en el negocio y en los sistemas, y fallos en la ejecución, entrega y gestión de procesos.

Sobre la gestión de continuidad del negocio, durante el 2020, hicimos un ejercicio interno de simulación de gestión de crisis, en el que se simuló la respuesta de los diferentes niveles de la estructura de crisis del Banco ante un ataque cibernético. Además, se estableció y consolidó el gobierno de contingencia tecnológica, el cual permitirá mejorar la gestión de los procesos de continuidad en la unidad de Tecnología de Información.

Ciberseguridad

El Banco establece las políticas y el marco de gobierno para la gestión de los riesgos de seguridad de información y ciberseguridad. De esa forma, diseñamos e implementamos estrategias para la generación y monitoreo de controles que permitan la evaluación continua de la efectividad del marco de gobierno. También supervisamos el desempeño de funciones de las unidades responsables monitoreando los procesos de identificación, evaluación, registro y tratamiento de los riesgos de seguridad de información y ciberseguridad.

Con satisfacción podemos decir que durante el 2020 hemos logrado madurar y especializar las tres líneas de defensa, consolidándolas como unidades clave de nuestra estrategia de ciberseguridad. Además, para contar con una visibilidad integral del nivel actual y esperado del cumplimiento de las políticas desarrollamos mapas de controles que permiten gestionar las mejoras y correcciones necesarias para avanzar en nuestro modelo de madurez.

Finalmente, buscando lograr una toma de decisiones basada en riesgos y enfocar nuestros esfuerzos en las estrategias más costo-eficientes, se implementó la metodología Factor Analysis of Information Risk (FAIR) para la cuantificación y priorización del riesgo de ciberseguridad. Asimismo, con el fin de expresar el lenguaje técnico en términos de negocio y sea entendible a todo nivel actualizamos la taxonomía de riesgos de ciberseguridad.

Encuanto a la gestión de incidentes de ciberseguridad, se avanzó en la formación y consolidación de un equipo especializado y multidisciplinario que estará preparado para responder a las constantes ciberamenazas (equipo CSIRT BCP).

Gestión del fraude y seguridad

La Gerencia de Seguridad Corporativa y Crimen Cibernético se encarga de implementar políticas, procedimientos y acciones que salvaguarden la seguridad de los colaboradores, clientes y activos de la organización, y proteger al BCP ante incidentes de fraude, seguridad y riesgo reputacional. Además, fomenta una cultura de prevención que permite minimizar los riesgos de fraude y seguridad. Finalmente establece una sólida relación con los stakeholders e Instituciones Financieras de la región en busca de lograr implementar las mejores prácticas en beneficio de nuestros clientes.

Durante el 2020 desarrollamos una gestión en base a un esquema de segunda línea de defensa enfocado en generar una visión integral de los riesgos de fraude y seguridad. Con un enfoque preventivo, implementamos herramientas tecnológicas de última generación logrando la interconexión entre los principales canales BCP al nuevo sistema de Monitoreo Transaccional en "Real Time". Asimismo, estamos incorporando modelos de análisis avanzados por perfilamiento del riesgo para la detección del fraude interno y la implementación de herramientas para la detección de comportamientos anómalos.

En lo que refiere a la gestión del riesgo de seguridad física, se avanzó con la adecuación a la nueva regulación de videovigilancia y protección de datos personales a través de la renovación tecnológica con un nuevo sistema de video-inteligencia.

Cálculo de provisiones y NIIF 9

Basamos la estimación de la pérdida crediticia NIIF 9 en el producto de los siguientes parámetros: (i) probabilidad de incumplimiento (PD), (ii) pérdida dado el incumplimiento (LGD) y (iii) exposición al momento del incumplimiento (EAD), descontado al periodo de reporte, usando la tasa de interés efectiva o una aproximación de ésta. Adicionalmente, tomamos en consideración información sobre las condiciones actuales, así como las proyecciones de eventos y condiciones macroeconómicas futuras en tres escenarios (base, optimista y pesimista), que se ponderan para obtener la pérdida esperada.

Gestión de riesgos en pandemia

La gestión de riesgos se ha ajustado al entorno del COVID-19 en función a los distintos tipos de riesgo que gestionamos. Además, se adecuaron también por el nivel y tipo de afectación a nuestros clientes, colaboradores y entorno organizativo.

Apetito por Riesgo

La crisis producto de la pandemia COVID-19 requirió una respuesta desde la gestión del Apetito por Riesgo, principalmente en lo relacionado al gobierno del tablero y a la identificación de indicadores operativos complementarios para la gestión de la crisis. La finalidad fue encontrar un balance para que el Marco de Apetito por Riesgo continúe siendo una herramienta de gestión útil para el Directorio y que a su vez permita que las Unidades de Negocio y de riesgo enfoquen sus esfuerzos en la gestión de la crisis. De esta manera, las acciones que se tomaron fueron las siguientes.

- No modificación de los indicadores o sus límites del Tablero de Apetito por motivo del COVID-19, entendiendo que la mirada de esta herramienta es de mediano plazo.
- Modificación temporal del Gobierno de Apetito para las métricas financieras que se iban a ver afectadas por el COVID-19, esto incluía la no exigencia a los líderes de las métricas del protocolo de identificación de las causas del problema y proyección de indicadores. Esto bajo el entendido que la causa era clara y que el ejercicio de proyección traía resultados muy volátiles ante la gran incertidumbre producto de la pandemia.
- Se trabajó en la definición de indicadores para gestión operativa de los productos y bancas, los cuales proporcionan una vista específica de la crisis y estuvieron enfocados en:
 - Medir la eficacia de las iniciativas de mitigación antes de que el cliente caiga en mora.
 - Gestión de recuperación a clientes en mora.
 - Niveles adecuados de Riesgo/Rentabilidad en nuevos créditos originados post-cuarentena.

Riesgo de Crédito

La pandemia afectó a los clientes corporativos, medianos, pyme y a las personas naturales en su generación de ingresos. Conscientes de ello, y siempre desde el enfoque en riesgos, propusimos y emprendimos las siguientes acciones para gestionarlo.

Banca Mayorista

Durante el 2020, en la Banca Mayorista nos enfocamos en entender a detalle cómo afectó la crisis sanitaria a los clientes y sus negocios para poder apoyarlos adecuando su estructura de pagos. Entendiendo el impacto de la crisis en cada cliente y tomando las acciones que correspondan para apoyarlos, establecimos un esquema de Gobierno que priorizó la revisión de clientes de "riesgo alto", aquellos de "riesgo superior al promedio" y, en menor medida, a los de "riesgo moderado" (según su rating interno) según la magnitud de la colocación. Para tal fin, se revisó más de 1,600 clientes, inclusive llegando a realizar más de 2,000 revisiones especiales COVID-19 en más de una oportunidad.

También desarrollamos un Mapa Sectorial para caracterizar al portafolio de clientes en función a la actividad económica que desarrollan. A partir de esta se asignó un nivel de exposición al riesgo a la coyuntura COVID-19: "limitado", "moderado", "superior al promedio" y "alto".

Con base a lo indicado, elaboramos una pauta crediticia interna, para orientar la toma de decisiones teniendo en cuenta la actividad económica que desempeña cada cliente y su capacidad financiera para hacer frente al shock.

Por el lado de las recuperaciones en la Banca Mayorista, en línea con la proyección de un mayor deterioro de clientes en el contexto de la pandemia; se incrementó la capacidad del área de Cuentas Especiales a fin de tener una gestión oportuna de la reestructuración o normalización de los clientes. Asimismo, participamos activamente asesorando a las unidades de negocio en las estrategias de cobranza de sus principales clientes.

Por el lado de Cuentas Especiales, tuvimos el taller de Gestión de Clientes en Crisis donde se realizó la revisión de casuísticas para analizar el riesgo y gestionar clientes en crisis.

Banca Minorista

Para una lectura más precisa de los portafolios de Banca Minorista ante la coyuntura del COVID-19 decidimos priorizar la construcción y la implementación de los “scores de impacto COVID”. Estos fueron contruidos mediante encuestas que recogían el impacto de la pandemia en los clientes, así como otras variables internas. Estas herramientas fueron críticas tanto para ajustar las pautas de admisión y gestión de los portafolios, así como el lanzamiento de nuestras “Olas de Gestión de COVID”, que se explican a continuación.

En marzo 2020, se lanzó la “Ola 1” enfocada a contener el enorme impacto de la cuarentena. Se orientó en ofrecer periodos de gracia de hasta 3 meses para los vencimientos de deudas a aquellos clientes que así lo requirieron.

En agosto 2020, lanzamos la “Ola 2” destinada a aquellos clientes que accedieron a los beneficios de la Ola 1 pero que tuvieron problemas de retomar el cronograma original de su deuda. De esta manera se lanzó el Plan Unidos BCP, orientado a reprogramar las deudas ampliando el plazo de los créditos con miras a bajar la cuota mensual. Esta Ola implicó también la realización de encuestas a todos nuestros clientes de la Banca Minorista con el fin de recoger los efectos de la pandemia en nuestros clientes.

Finalmente, en el cuarto trimestre del 2020 lanzamos la “Ola 3” orientada a medir el impacto de las acciones de las olas 1 y 2 en reducir los problemas de nuestros clientes. De esta manera, se volvió a realizar encuestas para conocer el nivel de actividad; esto con el fin de analizar si este fuese capaz de retomar con normalidad al cronograma de pago ya reducido.

En la División de Soluciones de Pago, desde el inicio de la pandemia modificamos el enfoque de las gestiones de cobranza, teniendo como principal objetivo brindar soluciones para prevenir que los clientes ingresen a mora o empeoren su situación financiera. Para ello se ajustaron los protocolos de atención adaptándose a diferentes situaciones y necesidades de los clientes. Como complemento a esta iniciativa, se diseñaron nuevos productos de reprogramación y refinanciamiento acordes a niveles de riesgo y a las nuevas condiciones de liquidez de nuestros clientes. Además, para brindar una alternativa a cada cliente en todos nuestros canales de atención logramos incorporar mejoras en los procesos y cerrar las negociaciones en el punto de contacto.

El programa de Asesores/Funcionarios de Soluciones de pago se desarrolló pensando en el rol de contacto directo con el cliente, con el objetivo de desarrollar las capacidades de negociación y manejo de objeciones en medio de la coyuntura provocada por el COVID-19. Este programa fue acompañado por el Programa de Líderes de Soluciones de pago, el cual desarrolló las capacidades de liderazgo para impactar de manera positiva a los resultados de cada equipo.

Finalmente, se realizaron ajustes en el tamaño y distribución de los equipos (telefonía, campo, judicial y negociación) acorde a la demanda de cada portafolio.

Modelos

Con el objetivo de asegurar que los modelos sigan desempeñándose correctamente ante la imposibilidad de observar un nivel de deterioro objetivo basado en días de atraso –y sabiendo que las características de la crisis no podían ser recogidas adecuadamente por los modelos– se procedió a implementar ajustes en los mismos mediante los modelos “Bottom Up”. Asimismo, la importante caída en el nivel de actividad económica impulsó la necesidad de ajustar los estimadores de ingresos.

La estrategia en el ajuste de modelos ha estado focalizada en dos grandes objetivos. El primero de ellos concentrado en mitigar el riesgo de las nuevas operaciones a ser admitidas, mientras que el segundo en ajustar los modelos de portafolio. Esto debido a que fueron utilizados para la gestión de apoyos financieros (skips, reprogramaciones, entre otros) y el cálculo de provisiones según la norma IFRS9. Paralelamente, también se ajustaron los parámetros de riesgo en la parte de “originación” como en la de portafolio.

Provisiones

Hemos realizado nuevos cálculos de las provisiones, producto de la crisis económica producida por la pandemia. Como resultado de dichos cálculos se identificaron niveles de gasto de provisiones muy superiores a los que se tenía a inicios de año. Los drivers de los nuevos cálculos fueron las calibraciones a los modelos producto del enfoque “Bottom Up” y los escenarios macroeconómicos.

Riesgo de Mercado

Parte de nuestro modelo de gobierno es estar preparados para adoptar medidas tempranas, así como definir estrategias a ejecutar de manera oportuna. Por ello, ante los efectos de la pandemia, se activaron los planes de contingencia de riesgos de mercado y de riesgos de liquidez. La activación de los mismos implicó que se realice un seguimiento

focalizado a las métricas de riesgo y se determinen acciones a seguir para cubrir o mitigar dichas exposiciones.

Asimismo, para contar con un análisis que sirva como referencia para evaluar las estrategias a seguir en el portafolio de inversiones, se realizaron diversos cálculos de potenciales impactos como análisis de sensibilidad y de escenarios de estrés tanto de riesgo de mercado como de la pérdida esperada del portafolio de inversiones.

En cuanto a la gestión del riesgo de liquidez, con la finalidad evaluar la suficiencia de activos líquidos y evaluar la necesidad de establecer buffers adicionales de liquidez como contingencia efectuamos ejercicios de estrés incorporando en el análisis las medidas adoptadas por el gobierno y el potencial cambio en el comportamiento de activos (uso de líneas de crédito) y pasivos (retiro de depósitos, liberación de CTS, etc.) que podrían estresar el flujo de salidas del Banco.

En el Banking Book configuramos los nuevos productos de los programas de reactivación. Para ello efectuamos análisis para caracterizar el impacto en la estructura de balance, hicimos una medición en los reportes analíticos y aseguramos un nivel de exposición a riesgos de tasa de interés coherente con el nivel de apetito.

Finalmente, los modelos actuales y políticas internas de Riesgos de mercado posibilitaron la incorporación de la coyuntura COVID-19 en los resultados de estos indicadores.

Riesgo Operativo

La pandemia también trajo como consecuencia activar estrategias y acciones de respuesta, como parte de la gestión integral del riesgo.

- Para gestionar las respuestas oportunas y adecuadas ante este evento, se activó el Comité de Gestión de Crisis, con el fin de definir las estrategias de respuesta, gestionar su ejecución y hacer seguimiento a la mitigación del evento.
- Para asegurar la continuidad operativa de los procesos de la organización y la atención a nuestros clientes, nos enfocamos en implementar el trabajo remoto (Home Office) para todas las unidades, a excepción de nuestras agencias. En este último caso, se implementaron estrategias exitosas para mantener la atención a clientes mitigando el riesgo de contagio, como: pruebas continuas a colaboradores, protocolos de cuarentena, gestionar un equipo back-up en cada zona para reemplazar a los equipos que se tuviesen que ir en cuarentena, entre otras.

- Con el fin de proteger la salud de nuestros colaboradores y clientes implementamos protocolos y recomendaciones de salud y seguridad en nuestras agencias, gestionamos pruebas proactivas y reactivas a nuestros colaboradores, así como procesos de cuarentena monitoreados, adecuación de nuestra infraestructura y logística, beneficios de apoyo a colaboradores, implementación de nuevas herramientas tecnológicas para el trabajo remoto, etc.
- Respecto a la evaluación para la renovación de la autorización del cálculo de capital regulatorio por riesgo operativo mediante el Método Estándar Alternativo (ASA), el ente regulador (Superintendencia de Banca y Seguros) cambió la fecha de visita para el 2021.
- Se actualizó el Plan de Pandemia de la organización considerando las lecciones aprendidas de la gestión del evento, con el fin de estar mejor preparados para responder y mitigar el riesgo de continuidad del negocio, en caso ocurriera otro escenario parecido y pudiese generar la posible interrupción de nuestros productos o servicios.

Ciberseguridad

El reto más grande a raíz de la coyuntura fue la adaptación del proceso de gestión del riesgo de ciberseguridad. Sin embargo, en base a una evaluación de riesgos se pudo identificar, priorizar y mitigar los riesgos encontrados. A su vez, la nueva normalidad exigió el restablecimiento de prioridades en la ejecución de controles a implementar y a profundizar en los procesos de negocio; por ejemplo, realizamos campañas de concientización a colaboradores enfocados a precauciones en el trabajo remoto, identificación de phishing, entre otros.



Gestión del fraude y seguridad

Como parte de las medidas relacionadas al plan de crisis para la atención de los incidentes por COVID-19, la Gerencia de Seguridad Corporativa & Crimen Cibernético desplegó actividades de prevención y respuesta en los siguientes 3 frentes:



Soporte de Seguridad Física a la red de agencias y sedes definidas para brindar servicios esenciales durante la etapa de la cuarentena. Teniendo entre sus **principales servicios la atención de clientes y beneficiarios definidos por el Gobierno para los bonos de apoyo social**, retiros de fondos de las AFPs y reprogramaciones de clientes que requirieron apersonarse a nuestras oficinas. Para este fin se realizaron permanentes coordinaciones con la PNP, Fuerzas Armadas y Gobiernos locales principalmente.

Monitoreo Transaccional a cuentas de clientes que registraron ataques de fraudes informáticos, cibernéticos predominando modalidades de ingeniería social y descarga de troyanos que buscaban apropiarse de fondos y suplantar identidad de clientes en canales digitales y físicos. El nivel de incidencias en el 2020 se vio por lo menos triplicado respecto a estas modalidades de ataque ocurridas en el 2019.

Actividades especializadas de **Cómputo Forense y Ciberinteligencia por Cyber-crime**. En este campo utilizando capacidades propias y capacidad de terceros se desarrollaron revisiones y análisis permanente sobre la negociación / ofrecimiento de tarjetas de clientes en la DeepWeb (Carding) a efectos de tomar medidas preventivas oportunas. El período de cuarentena incrementó la actividad del cyber-crime y su actividad en diferentes frentes incluyendo afectaciones a clientes de los sistemas financieros en las distintas latitudes; lo cual nos llegó a una **mayor actividad de inteligencia de este campo** que incluso motivó posteriores acciones legales en el ámbito penal contra ciberdelincuentes identificados.



7

*INFORMACIÓN
complementaria*

7 Información complementaria

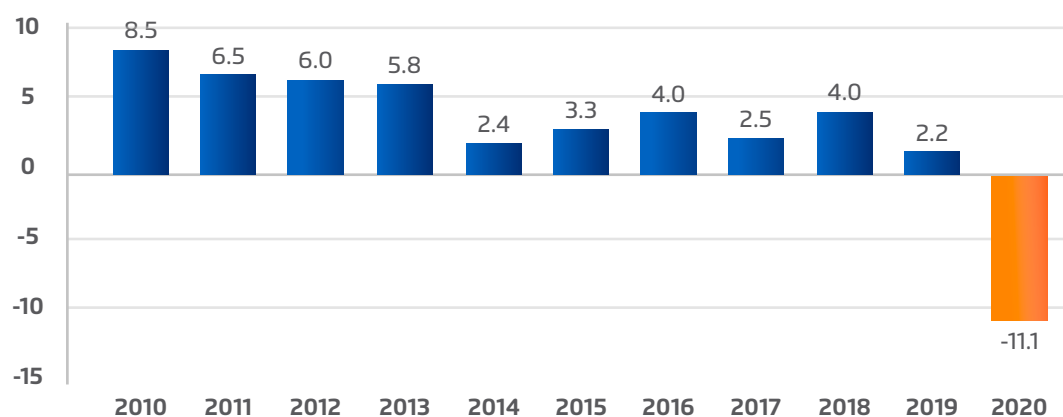
7.1. Entorno Económico y Sistema Financiero

Entorno Económico

Crecimiento

Producto Bruto Interno

(Variaciones anuales, %)



Fuente: INEI

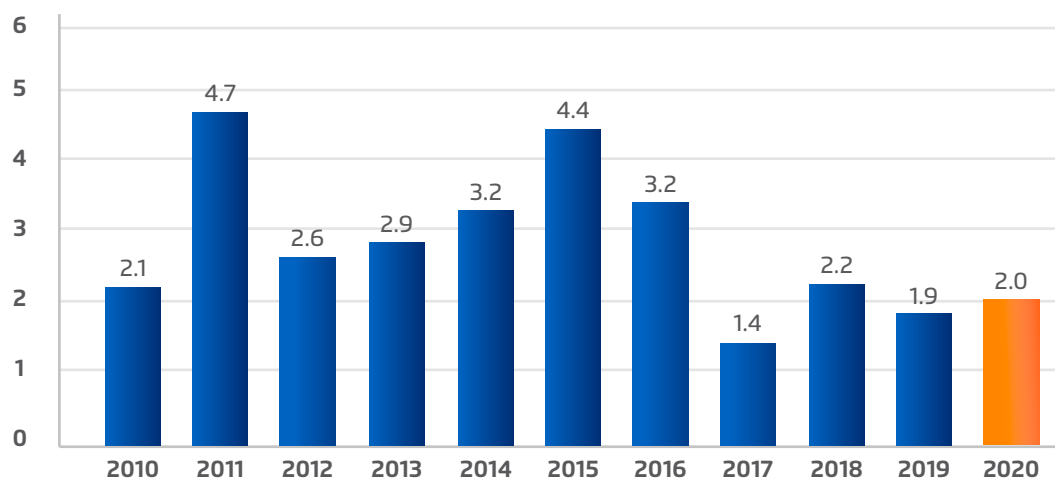
Como consecuencia de la pandemia global, la economía peruana cayó 11.1 % durante el 2020. Durante el primer semestre del año, la actividad económica estuvo limitada por las medidas implementadas para mitigar el contagio de COVID-19, donde resaltó la cuarentena nacional desde el 16 de marzo hasta fines de junio. El segundo semestre del 2020 se caracterizó por una reapertura gradual de la economía en línea con la evolución de la pandemia en el país.

Esta contracción de la actividad económica se vio reflejada en los diferentes componentes de gasto. Así, la demanda interna cayó 9.8 % en 2020 en

respuesta, principalmente, a la contracción del gasto privado y, en menor medida, al gasto público. El consumo privado disminuyó 8.7 %, mientras que la inversión privada lo hizo en 17.2 %. Por su parte, el consumo público avanzó 7.5 %, y la inversión pública se contrajo 17.7 %. Es importante destacar que hacia el último trimestre del año se observó una importante mejora en los distintos indicadores de gasto. Así, en diciembre la economía incluso se expandió 0.5% a/a frente a una contracción de casi 40% a/a en el mes de abril.

Inflación

Inflación %

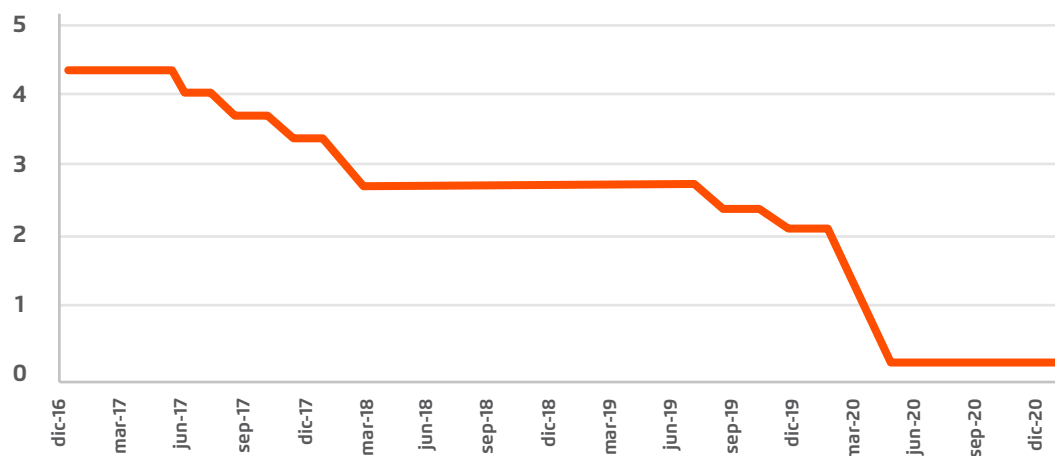


Fuente: INEI

Al cierre del 2020, el índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana se incrementó 2.0 %, ubicándose en el punto medio del rango meta (1 %-3 %) del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). El rubro Alimentos y Bebidas mostró una aceleración desde 1.0 % en 2019 hasta 2.2 % en 2020, mientras que el rubro de energía eléctrica se desaceleró desde 8.0 % en 2019 hasta 6.7 % en 2020. Por su parte, la inflación sin alimentos y energía cerró el 2020 en 1.8 % frente a 2.3 % en 2019.

Tasa de referencia

Tasa de referencia %



Fuente: Banco Central de Reserva

La tasa de referencia del BCRP pasó de 2.25 % al cierre de 2019 a 0.25 % en diciembre de 2020, lo cual representó un nuevo mínimo histórico para la tasa de referencia de Perú. El BCRP recortó su tasa 100 puntos básicos en marzo y otros 100 puntos básicos en abril en reuniones extraordinarias ante la evolución de la pandemia del COVID-19.

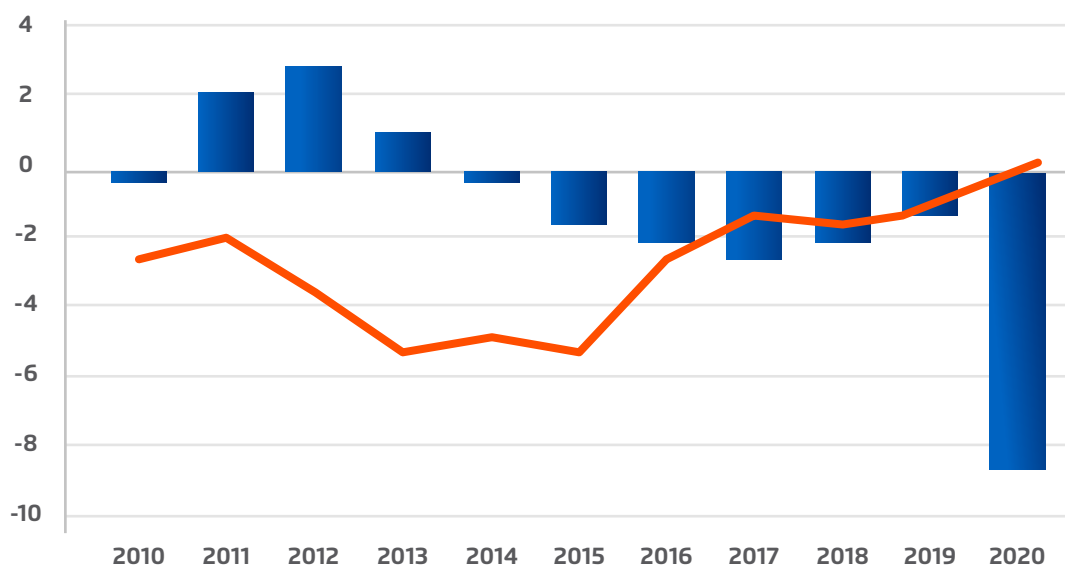
Es importante destacar que el BCRP implementó medidas adicionales al recorte de la tasa de

referencia como parte de su política monetaria. Así, el BCRP otorgó liquidez vía la implementación del Programa Reactiva Perú (programa de créditos con garantía estatal con liquidez provista vía operaciones de reporte). Al cierre de 2020, las operaciones de reporte con garantía estatal (liquidadas) se ubicaron en S/ 50,726 millones.

Finanzas públicas y sector externo

Resultado fiscal y Balance en Cuenta Corriente

(Porcentaje del PBI)



Fuente: Banco Central de Reserva

■ Resultado fiscal

— Balance en Cuenta Corriente

El déficit fiscal cerró el 2020 en 8.9 % del PBI. Los ingresos corrientes del gobierno general se contrajeron 16 % en 2020, principalmente en respuesta al menor nivel de actividad económica y, en menor medida, a los alivios tributarios aplicados por el Gobierno a inicios de la pandemia.

Tanto los ingresos por IGV como el Impuesto a la Renta se contrajeron 13 % en 2020. El gasto no financiero, mientras tanto, se incrementó 15 % en 2020 en respuesta a un mayor gasto corriente (+22 %), lo cual fue parcialmente compensado por una contracción de la inversión pública del gobierno general (-14 %). Es importante destacar que el gasto corriente estuvo fuertemente impulsado por el gasto por transferencias (+69 %) en respuesta a la entrega de bonos por parte del Gobierno como medida para apoyar a hogares (Bono Universal por S/ 13,400 millones).

Para financiar el déficit fiscal incurrido por el Gobierno en el año, se realizaron dos exitosas emisiones internacionales en abril y noviembre 2020. En abril se emitieron US\$ 3,000 millones en dos tramos: (i) US\$ 1,000 millones a 5 años con una tasa de 2.392 % y spread de 200pbs sobre tesoro, y (ii) US\$ 2,000 millones a 10 años a una tasa de 2.783% y spread de 213pbs sobre tesoro.

Asimismo, en noviembre se emitieron US\$ 4,000 millones en tres tramos: (i) US\$ 1,000 millones a 12 años con tasa de 1.862 % y spread de 100pbs sobre tesoro, (ii) US\$ 2 mil millones a 40 a una tasa de 2.78% y spread de 125pbs sobre tesoro, y (iii) US\$ 1,000 millones a 101 años con tasa de 3.230 % y spread de 170pbs sobre tesoro americano. De esta forma, la deuda pública ascendió hasta 35.0% del PBI en 2020 (2019: 26.8% del PBI).

En 2020, la balanza comercial alcanzó un superávit de US\$ 7,750 millones frente a US\$ 6,614 millones del 2019. Sin embargo, las exportaciones cerraron el año con una caída de 11 % ante los menores envíos tanto tradicionales (-13 %) como no tradicionales (-7 %). Por su parte, las importaciones cayeron 16 %, principalmente en respuesta al menor gasto privado registrado durante 2020. Los términos de intercambio crecieron 8.2 % en el último año frente a una contracción de 1.8 % en 2019. Así, la balanza en cuenta corriente registró un superávit equivalente a 0.5% del PBI en 2020, el primer superávit desde el año 2007.

Tipo de cambio

Tipo de cambio

(S/ por Dólar Americano)



Fuente: Banco Central de Reserva

Al cierre del 2020, el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.62 por Dólar Americano, con lo cual el Sol Peruano registró una depreciación de 9.2 % frente al nivel de cierre de 2019 (S/ 3.31). El tipo de cambio alcanzó un máximo histórico de S/ 3.67 por Dólar Americano el 16 de noviembre de 2020, un máximo histórico, en un contexto de elevada incertidumbre política local.

La depreciación del Sol Peruano al cierre del 2020 fue compartida por el Real Brasileiro (-29 %), el Peso Mexicano (-5 %) y Peso Colombiano (-4 %). Por otro lado, el Peso Chileno se apreció 6% en 2020 luego de depreciarse 8.5 % en 2019.

En el 2020 el BCRP realizó ventas netas en el mercado cambiario spot por US\$ 159 millones en un contexto de depreciación del Sol Peruano. Sin embargo, este también realizó intervenciones para mitigar las presiones depreciatorias sobre el Sol mediante el uso de Swaps Cambiarios (Venta) y CDR BCRP's, instrumentos cuyos saldos se incrementaron S/ 7,325 millones y S/ 6,392 millones, respectivamente.

Finalmente, las Reservas Internacionales Netas cerraron el 2020 en US\$ 74,707 millones versus US\$ 68,316 millones el 2019, y representaron 36.7 % del PBI.

Sistema Financiero

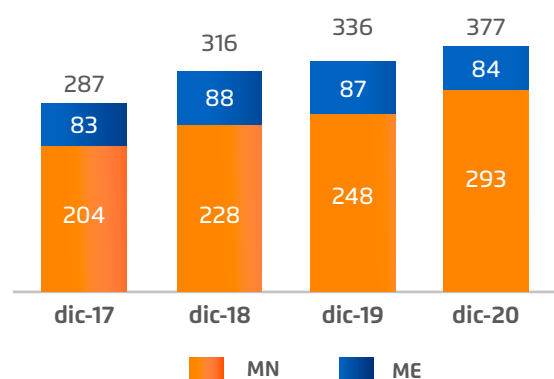
Durante el 2020, el sistema financiero se vio afectado por la pandemia y la crisis originadas a causa del COVID-19.

Las colocaciones del sistema financiero crecieron +12.3 % en el 2020, crecimiento superior al del 2019 (+6.2 %), esto se debió principalmente a los estímulos crediticios otorgados por el gobierno peruano. Los créditos desembolsados por Reactiva Perú ascendieron a S/ 56 mil millones (representando el 15 % de la cartera de créditos del sistema financiero) mientras que los créditos por FAE alcanzaron los S/ 2 mil millones al cierre del 2020.

Los créditos en moneda nacional (MN) crecieron en +18.0 %, superando el crecimiento del 2019 (+9.1 %). Por su parte, los créditos en moneda extranjera (ME) se redujeron en -3.8 % (-1.1 % en el 2019).

Créditos del Sistema Financiero

(Saldos en miles de millones de S/)



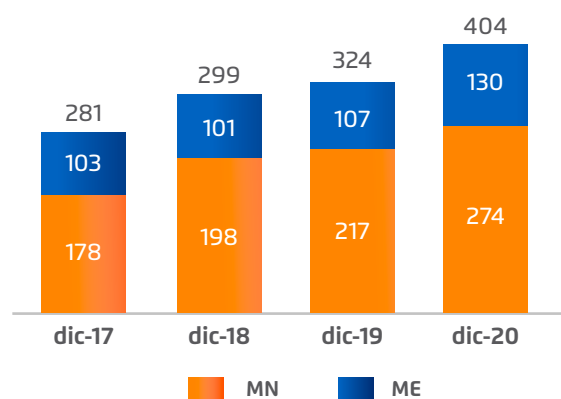
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Al cierre del 2020, los depósitos del sistema financiero crecieron en +24.8 %, impulsados por las medidas públicas de inyección de liquidez y ayudas a las familias peruanas; en comparación al crecimiento del 2019, que fue de + 8.4 %.

Tanto los depósitos en moneda nacional como los depósitos en moneda extranjera superaron los crecimientos del 2019, los depósitos MN crecieron en + 26.5 % en el 2020 (+9.6 % en el 2019) y los depósitos ME crecieron en 21.5 % (+5.9 % en 2019)

Depósitos del Sistema Financiero

(Saldos en miles de millones de S/)



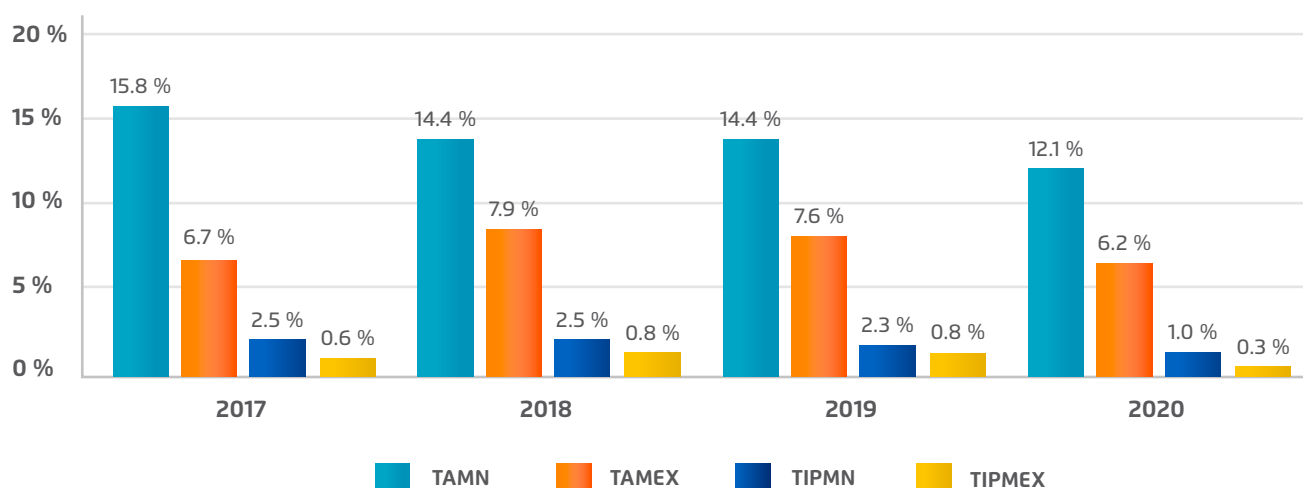
Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Al cierre del 2020, tanto las tasas activas como las pasivas disminuyeron en comparación al año anterior.

La tasa de interés activa promedio en moneda nacional (TAMN) se redujo a 12.1 % al cierre de 2020 (14.4 % al cierre del 2019), luego de una flexibilización de la política monetaria del BCRP. Así, la tasa de interés de referencia se recortó en 200pbs durante el primer semestre del año, hasta su mínimo histórico (0.25 %). Por su parte, la tasa activa promedio en moneda extranjera (TAMEX) descendió a 6.2 % al cierre del 2020 (7.6 % en el 2019), en línea con el recorte de la tasa de la Reserva Federal a un rango de 0.0 % - 0.25 %.

Del mismo modo, la tasa pasiva promedio en moneda nacional (TIPMN) se redujo de 2.3 % en 2019 a 1.0 % en 2020, mientras que la tasa promedio en moneda extranjera (TIPMEX) bajó de 0.8 % a 0.3 % durante el mismo periodo.

Tasas de interés promedio del Sistema Financiero

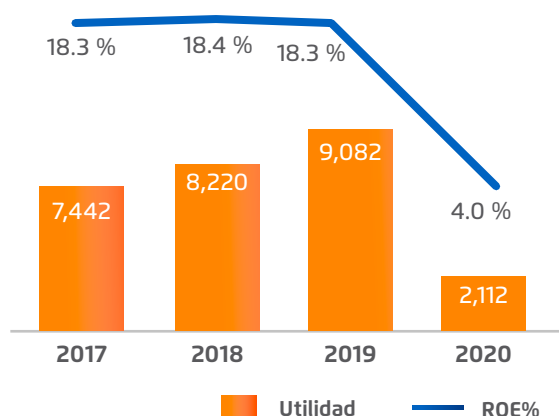


Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

La banca sufrió un fuerte impacto adverso producto de la crisis a causa del COVID-19, la Utilidad Neta del Sistema Bancario se redujo en -77 %, mientras que la rentabilidad sobre patrimonio (ROE) llegó a niveles de 4.0 % (18.3 % en el 2019).

Utilidad Neta del Sistema Bancario

(En millones de S/)

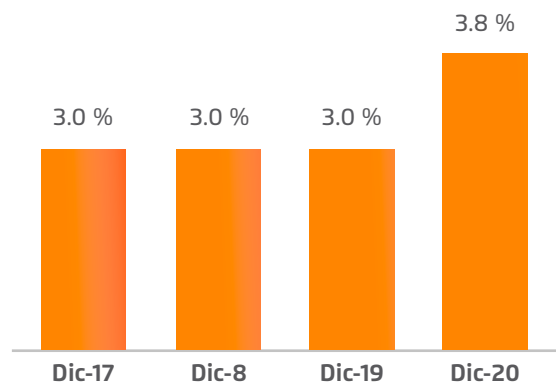


Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

Por su parte, la calidad de cartera del sistema bancario se deterioró, la tasa de morosidad ascendió a 3.8 % (3.0 % en el 2019).

Morosidad (%) del Sistema Bancario

Cartera atrasada / Cartera total



Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)

7.2. Principales indicadores de gestión¹⁷

Cifras del banco¹⁸

Indicador	2017	2018	2019	2020
Rentabilidad				
Utilidad neta (S/. millones)	2,988	3,342	3,623	833
Utilidad neta por acción (S/. millones) ¹⁹	0.27	0.30	0.33	0.08
Retorno sobre patrimonio promedio (ROAE) (%)	20.8	20.8	20.2	4.4
Retorno sobre activo promedio (ROAA) %	2.4	2.5	2.6	0.5
Margen neto por intereses (MN) (%)	4.30	4.52	4.81	3.99
Ratios operativos²⁰ (%)				
Gastos operativos sobre ingresos operativos	41.7	42.2	41.1	40.6
Gastos operativos sobre activos promedios	2.79	2.79	2.83	2.29
Balance (fin de periodo, en S/. millones)				
Activos	129,218	133,766	140,808	182,525
Colocaciones netas	79,602	88,855	91,977	106,567
Depósitos	78,085	84,580	90,921	118,346
Patrimonio neto	15,178	16,957	18,834	18,758
Capital				
Activo total sobre patrimonio (N° de veces)	8.5	7.9	7.5	9.7
Ratio BIS (%)	15.05	14.17	14.47	14.93
Tier 1 Ratio (%) ²¹	10.8	10.3	11.1	10.4
Tier 1 Common Equity Ratio (%) ²²	11.7	11.5	12.4	11.4

¹⁷ Los indicadores y análisis mostrado a continuación corresponden a BCP Individual en contabilidad local.

¹⁸ Cifras en contabilidad local.

¹⁹ La utilidad neta por acción es calculada sobre la base del número de acciones actualizadas a Dic. 2020.

²⁰ Los ingresos operativos incluyen margen financiero bruto, Comisiones por servicios bancarios, Resultado de productos financieros derivados, Ganancia neta en operaciones de cambio y Ganancia neta por diferencia en cambio. Los gastos operativos incluyen Remuneraciones y beneficios sociales, Generales y administrativos, Depreciación y amortización e Impuestos y contribuciones.

²¹ Tier 1 / Activos ponderados por riesgo totales.

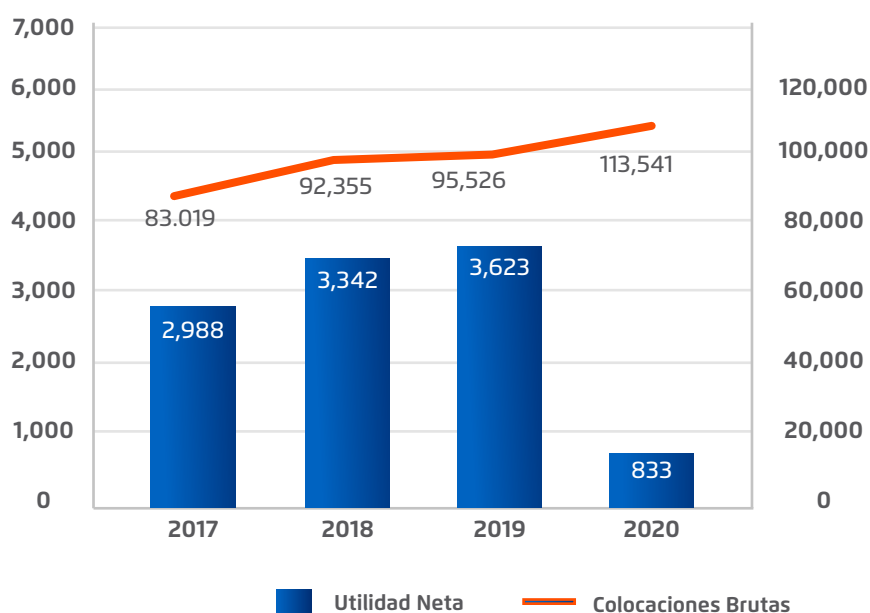
²² Tier 1 Common Equity = Capital + Reservas - 100% deducciones (inversiones en subsidiarias, goodwill, activos intangibles y activos tributarios diferidos basados en rendimientos futuros) + Utilidades Retenidas + Ganancias no realizadas.

Calidad de cartera (%)				
Índice de cartera atrasada ²³	2.95	2.65	2.69	3.18
Provisiones sobre cartera atrasada	139.6	143.1	137.9	192.9
Índice de cartera deteriorada ²⁴	3.83	3.91	3.78	4.50
Otros datos				
Número de acciones, neto (en millones) ²⁵	11,067	11,067	11,067	11,067
Precio promedio por acción (en S/.)	5.8	6.1	5.6	4.5

Utilidad neta

Utilidad neta y colocaciones brutas

(S/ Millones)



Colocaciones Brutas fin de periodo

En el 2020, la economía peruana se vio afectada por la pandemia mundial provocada por el COVID-19, así como por la incertidumbre política, lo que representó un entorno macroeconómico desfavorable para el negocio bancario. En línea con esto, como BCP individual hemos logrado alcanzar una utilidad neta de S/833 millones, representando una caída de 77 % respecto al nivel registrado en el 2019. Esto se explica principalmente por mayor constitución de provisiones para colocaciones, seguido de menores comisiones por servicios bancarios. Sin embargo, a

pesar de la contracción de los ingresos operativos, logramos más que compensarlos con una menor ejecución de gastos operativos generando que nuestro indicador de eficiencia BCP individual reduzca 45 bps respecto al 2019, situándose en 40.6 %.

Finalmente, al cierre del 2020 obtuvimos un ROAE de 4.4 % y un ROAA de 0.5 % a comparación de 20.2 % y 2.6 % en el 2019 respectivamente.

²³ Cartera atrasada / colocaciones totales. Cartera atrasada = cartera vencida + cartera judicial.

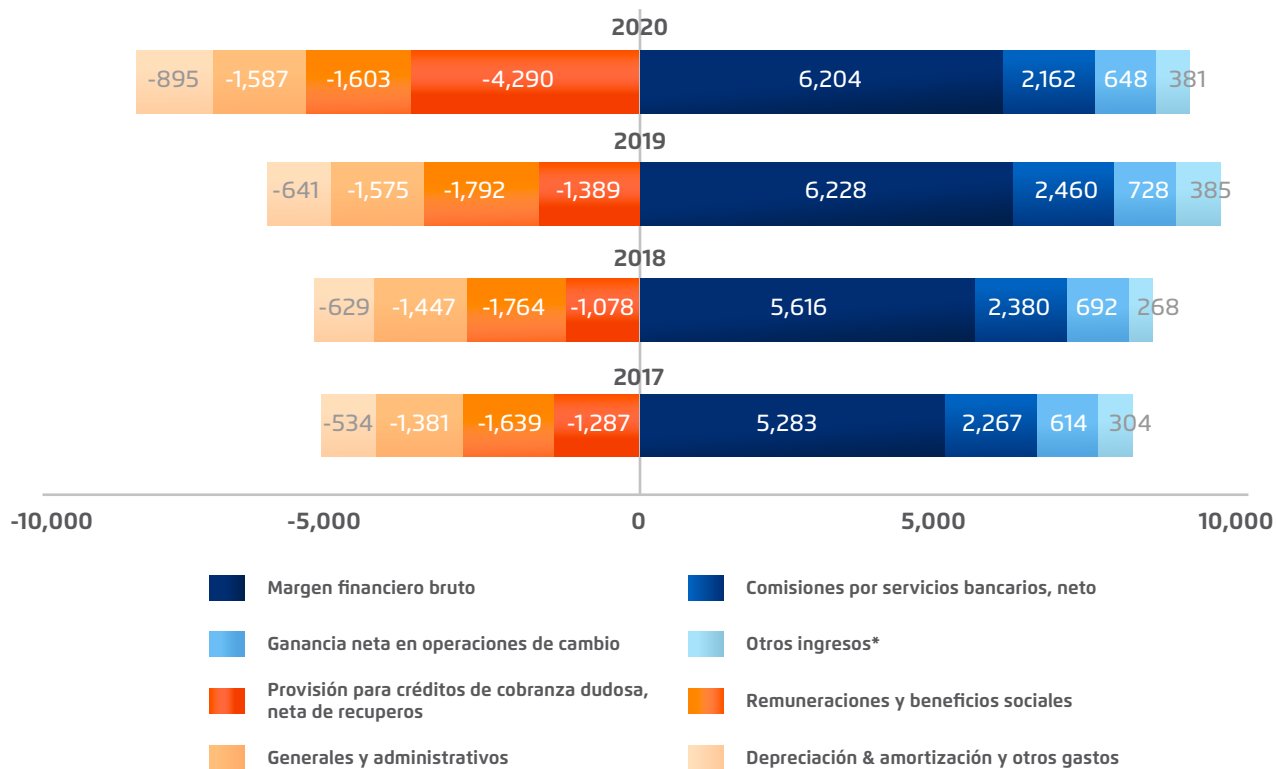
²⁴ Cartera deteriorada / colocaciones totales. Cartera deteriorada = cartera atrasada + cartera refinanciada.

²⁵ El número de acciones al cierre del 2017, 2018 y 2019 fueron 7,933 millones, 8,770 millones y 10,217 millones, respectivamente.

Utilidad operativa

Utilidad operativa

(\$/ Millones)



* Otros ingresos incluye: Resultado de productos financieros derivados, Ganancia neta en valores, Ganancia neta por diferencia en cambio y otros.

Ingresos

- i. Nuestro margen financiero bruto cayó 0.4 % con respecto al 2019. Nuestros ingresos por intereses por colocaciones y disponible cayeron 4.2 %, compensados por menores gastos por intereses en 14.2 % principalmente por depósitos a plazo en moneda nacional, emisiones, y menores adeudos con instituciones financieras del exterior. Todo lo anterior en línea con las medidas implementadas por el gobierno para reactivar la economía que conllevaron a un escenario de reducción en las tasas de interés del sistema financiero. De esta manera, alcanzamos un margen neto por intereses (MNI) de 3.99 % para el 2020, cifra menor al 4.81 % del 2019.
- ii. Por el lado de nuestras comisiones por servicios bancarios, principal ingreso no financiero, se contrajo 12.1 % con respecto al 2019, debido principalmente a Tarjetas de Crédito y Débito, asociado al menor merchant-fee producto de menores transacciones y exoneraciones otorgados a nuestros clientes.
- iii. En la ganancia neta en valores obtuvimos un crecimiento de 13.6 % explicado principalmente por venta de bonos soberanos.
- iv. Con respecto a la ganancia neta en operaciones de cambio presentamos una caída de 11.0 % explicado por el menor dinamismo transaccional, y menores spreads en los meses de cuarentena.

Gastos

- i. En nuestras provisiones para créditos de cobranza dudosa registramos un incremento de 208.8 % versus el 2019. Este incremento se explica por mayores provisiones voluntarias por el potencial deterioro en la cartera de créditos por la paralización económica por el COVID-19, y por mayores requerimientos de provisiones específicas por deterioros de clientes. De esta manera, el costo de riesgo del 2020 fue de 3.78 %, cifra mayor al 1.45 % obtenido en el 2019.
- ii. Nuestras remuneraciones y beneficios sociales cayeron 10.6 % por disminución del incentivo por productividad, remuneración variable y participación de los trabajadores en la

distribución de utilidades. Esto se dio en línea a la desaceleración económica que desató el COVID-19.

- iii. Con relación a otros gastos operativos²⁶ presentamos un crecimiento de 39.7 % principalmente por la donación de S/ 100 millones para la campaña #YoMeSumo y los gastos para el cumplimiento de protocolos sanitarios y facilidades brindadas a colaboradores por la pandemia del COVID-19.

Producto de lo anterior, en términos de eficiencia operativa, nuestro indicador de eficiencia cerró en 40.6 %, 45 pbs por debajo del 2019.

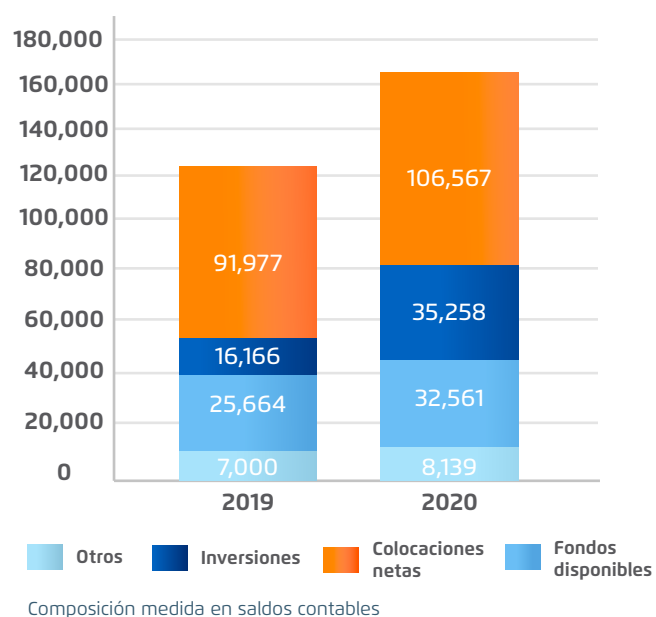
Activos y colocaciones

Al cierre del 2020, nuestro activo llegó a S/ 182,525 millones, superior a los S/ 140,808 millones registrados en el 2019. Dicho crecimiento se explica principalmente por:

- Mayor nivel en inversiones disponibles para la venta (+118.9 %) debido a las compras en títulos valores con el fin de maximizar la rentabilidad del excedente de liquidez, durante el 2020 el tamaño del portafolio de inversiones se duplicó, dada la liquidez en el sistema financiero producto de políticas fiscales y monetarias expansivas en el contexto de la pandemia. Aunque el portafolio muestra una participación relevante en CDs del BCRP y Bonos Soberanos del Gobierno Peruano, durante el año se han diversificado las inversiones en distintos emisores de distintos países, sectores, riesgos, monedas entre otros.
- Crecimiento de colocaciones netas (+15.9 %) principalmente por los saldos colocados bajo el programa de Reactiva.
- Y el incremento por fondos disponibles (+26.9 %) explicado por el aumento de los fondos con el BCRP y mayores fondos mantenidos en cuentas del exterior.

Composición de activos

(S/ Millones)



Para efectos del análisis por segmento, el crecimiento de nuestras colocaciones en saldos promedio diarios del año fue de 17.3 % respecto al nivel alcanzado en el 2019.

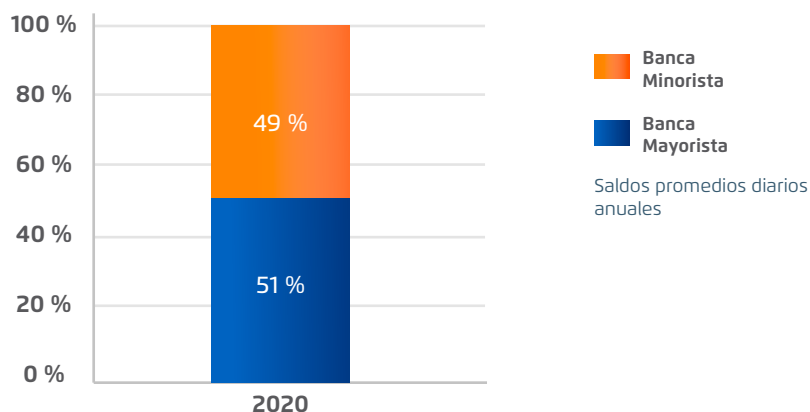
- En Banca Minorista crecimos 21.6 % principalmente por el mayor dinamismo atribuido a los desembolsos bajo el programa de Reactiva en los segmentos Negocios y Pyme llegando a registrar una expansión anual de 61.2 % y 53.4 % en saldos promedios diarios, respectivamente, en comparación al 2019.
- En Banca Mayorista crecimos 13.1 % destacando el crecimiento de 19.7 % en Banca Empresa por el programa Reactiva. En adición a lo anterior, en Banca Corporativa crecimos 9.0 % con respecto al 2019, explicado principalmente por mayores desembolsos de capital de trabajo.

Al cierre de diciembre 2020, el BCP mostró una participación de 30.7% en el mercado de colocaciones, manteniendo su liderazgo. Este logro es destacable en la medida en que fue obtenido en un año atípico y en medio de una crisis sanitaria que impactó negativamente los flujos económicos.

²⁶ Otros Gastos Operativos incluye: Depreciación y amortización, Impuestos y contribuciones, Otros Gastos Operativos

Composición de la cartera de colocaciones

(%)



Banca Mayorista

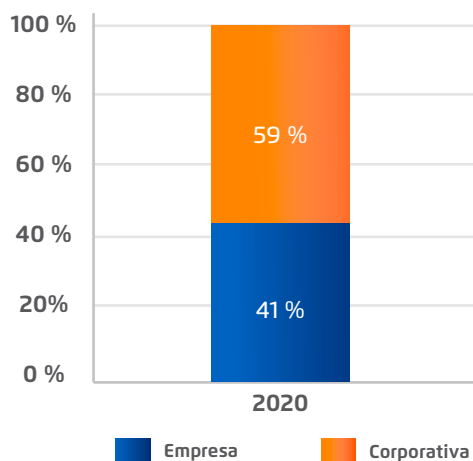
Al analizar el portafolio de Banca Mayorista, se aprecia un incremento de 13.1% en saldos promedios diarios.

El incremento de los saldos promedios diarios de Banca Mayorista fue resultado principalmente del incremento de 19.7 % en Banca Empresa, mientras que las colocaciones de Banca Corporativa incrementaron 9 %. Gran parte de este crecimiento fue por las colocaciones Reactiva Perú que sumaron colocaciones por S/ 7,120 millones.

Asimismo, la dolarización del portafolio de Banca Mayorista, medida en saldos promedios diarios, disminuyó de 56.1 % a 51.1 % al cierre del 2020. Sin considerar saldos Reactiva Perú, el porcentaje de dolarización de la cartera sería 55.2 % al cierre del 2020.

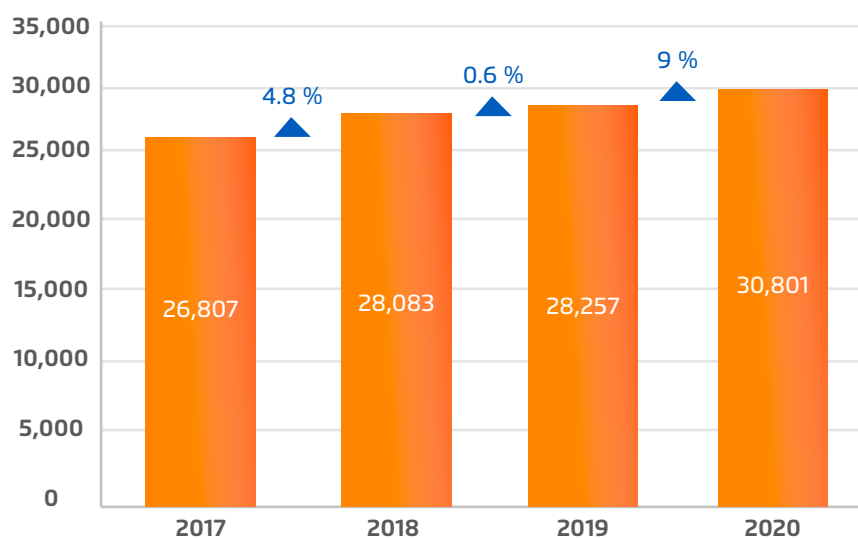
Composición de la cartera de Banca Mayorista

(%)



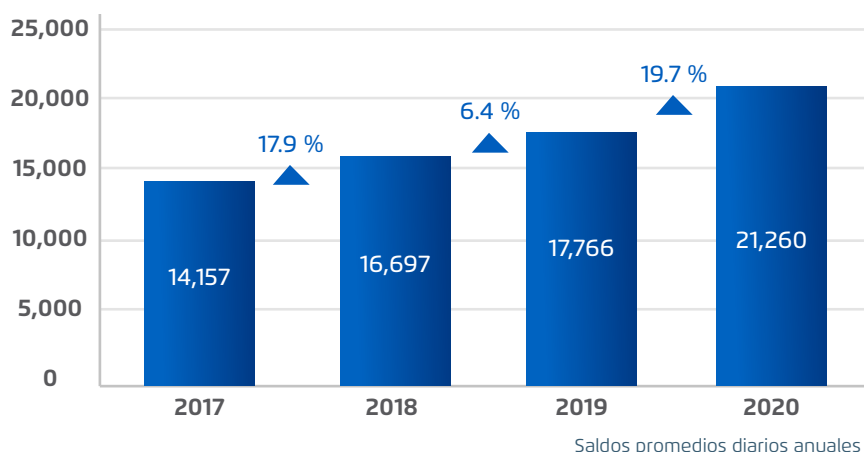
Corporativa

(S/ Millones)



Empresa

(S/ Millones)



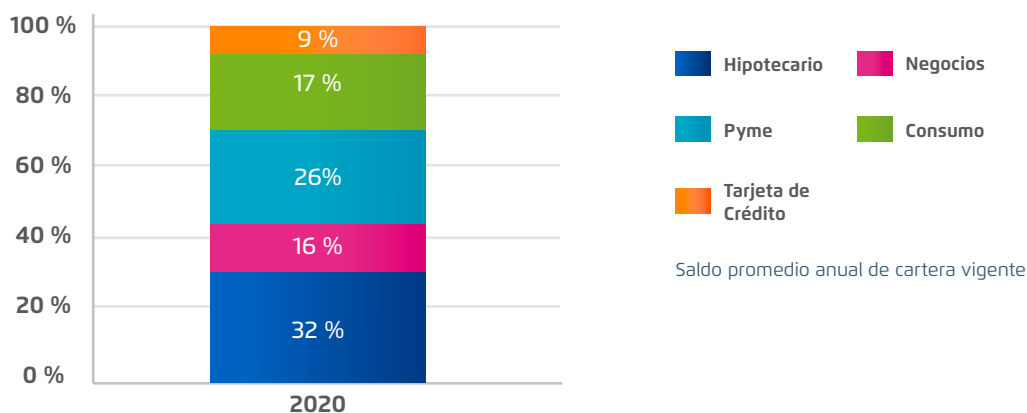
Finalmente, BCP mantuvo el liderazgo del mercado con una participación en colocaciones directas de Banca Mayorista de 36.8 % que, a su vez, representó una participación de mercado de 35.9 % y de 37.8 % en Banca Corporativa y Banca Empresa, respectivamente, a diciembre del 2020.

Banca Minorista

Banca Minorista registró un desempeño positivo, el cual se reflejó en el crecimiento anual de 21.6 % medido en saldos promedio anuales de colocaciones. Esto fue resultado de los mayores desembolsos, principalmente en los segmentos Negocios (+61.2 %) y Pyme (+53.4 %), impulsados por Reactiva Perú y en menor medida en los productos Consumo e Hipotecarios. Es importante mencionar que la mayor parte de la expansión fue en moneda nacional.

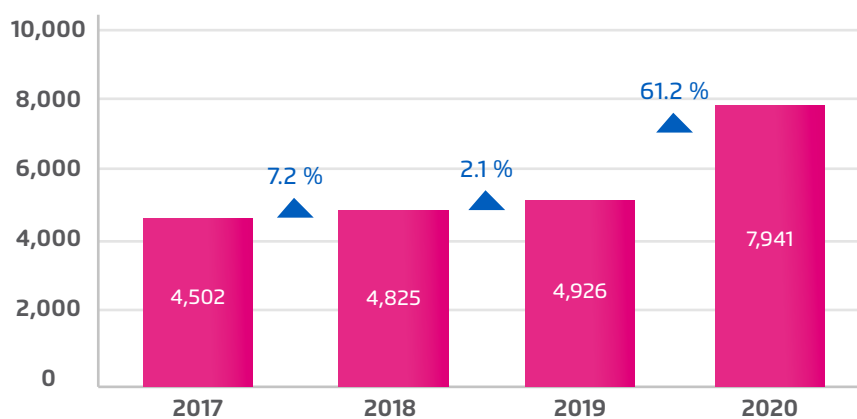
Composición de la Cartera de Banca Minorista

(%)



Negocios

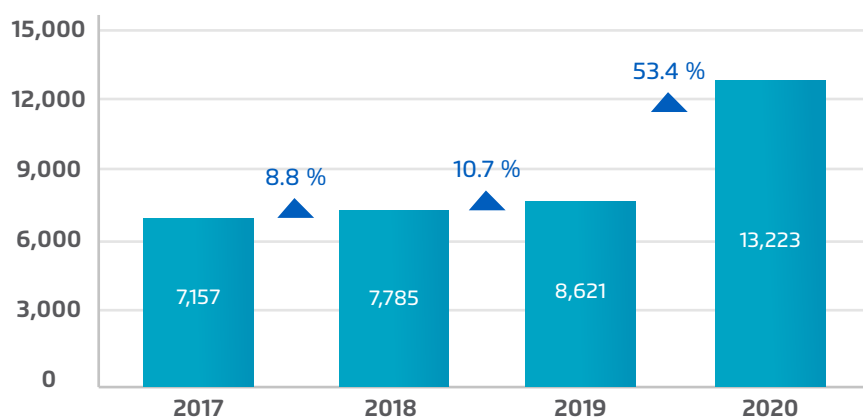
(S/ Millones)



Saldos promedios anuales de cartera vigente

Pyme

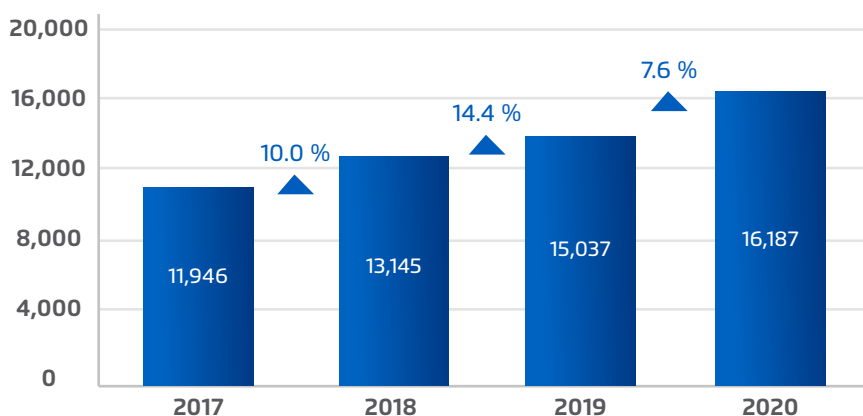
(S/ Millones)



Saldos promedios anuales de cartera vigente

Hipotecario

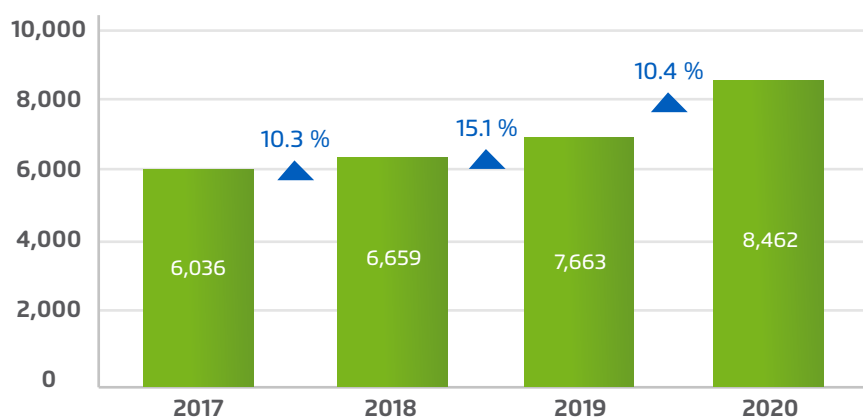
(S/ Millones)



Saldos promedios anuales de cartera vigente

Créditos Personales

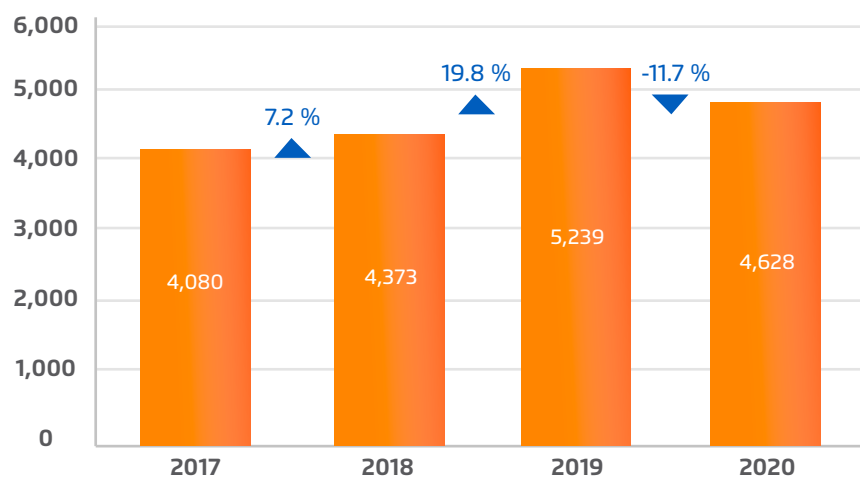
(S/ Millones)



Saldos promedios anuales de cartera vigente

Tarjeta de Crédito

(S/ Millones)



Saldos promedios anuales de cartera vigente

En cuanto a la participación de mercado del segmento Pyme, esta se incrementó de 17.6 % en el 2019 a 23.9 % en el 2020 y en el caso del segmento Negocios se incrementó de 36.4 % a 41.2%, en ambos casos el crecimiento se debe a la participación del BCP en los desembolsos de los créditos Reactiva Perú. El producto Hipotecario se incrementó, pasando de 32.6 % en el 2019 a 32.8 % a diciembre del 2020.

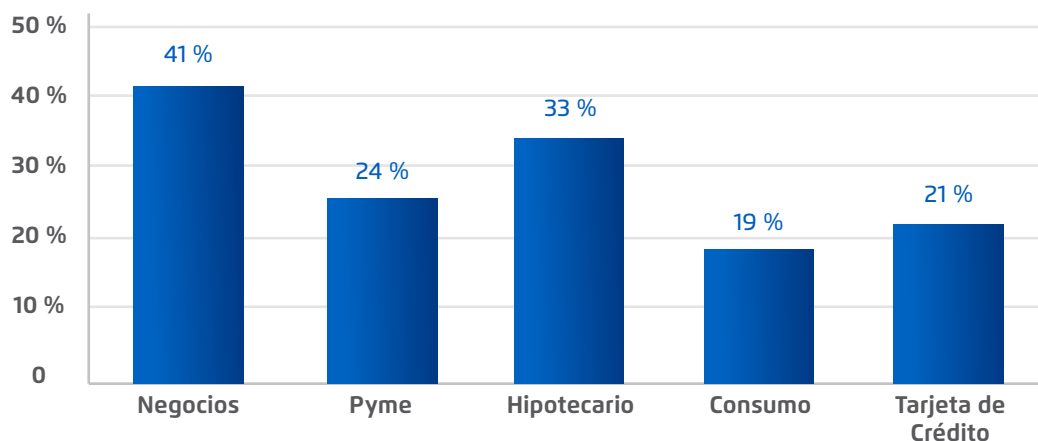
BCP es líder de mercado en la mayoría de sus productos/segmentos de negocio, a excepción de

Banca Minorista registró un desempeño positivo, con un crecimiento de 21.6% de las colocaciones en saldos promedio anuales.

Tarjeta de Crédito, en el que nos encontramos en el segundo lugar. Las participaciones de mercado en cada segmento/producto se pueden observar en el siguiente gráfico.

Participación de mercado Banca Minorista

(% a diciembre de 2020)

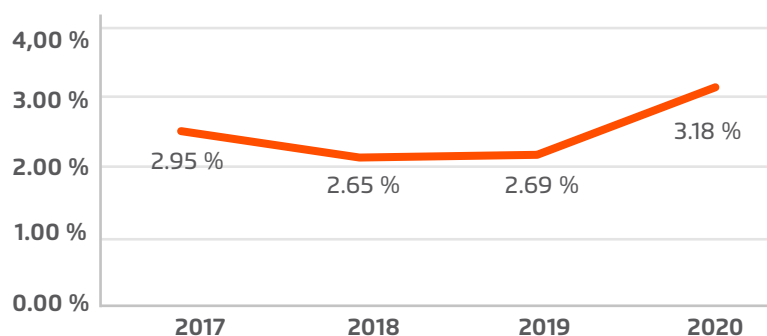


Calidad de cartera y cobertura

Nuestro índice de cartera atrasada incrementó de 2.69 % registrado al cierre del 2019 a 3.18 % al cierre del 2020. Este deterioro es explicado principalmente por el aumento de los créditos vencidos de la cartera de Consumo, Corporativo, Mediana Empresa y Pyme.

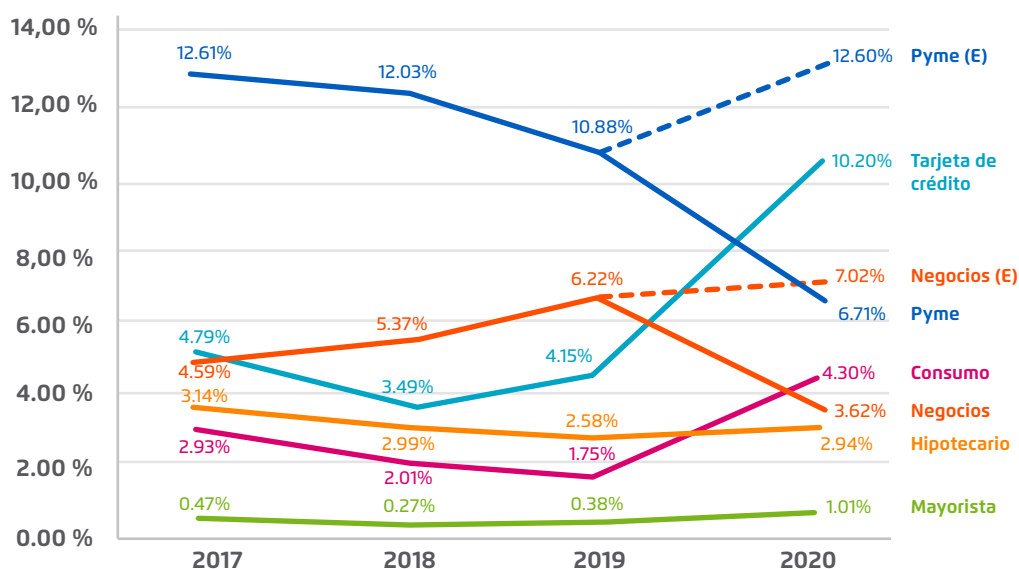
Índice de cartera atrasada

(%)



Al cierre del 2020 los índices de morosidad y gasto de provisión neta por segmento muestran un incremento respecto a lo reportado al año anterior como consecuencia de los efectos de pandemia COVID-19 los cuales incluyen una reducción en el nivel de operaciones de los clientes tras el confinamiento y al menor crecimiento de los portafolios de créditos al estar principalmente enfocados en la contención de la crisis por sobre la venta.

El siguiente gráfico muestra la evolución del índice de la cartera atrasada por segmento de negocios. Para el año 2020, los indicadores de mora de los segmentos de Pyme y Banca de Negocios se encuentran distorsionados debido al fuerte volumen de colocaciones de Reactiva Perú. Es por ello que, además de los indicadores tradicionales, se muestra uno ajustado a fin de aislar el efecto de dichas colocaciones y analizar la evolución de la calidad del portafolio estructural (E).



Al analizar el ratio por segmento de BCP se observa que:

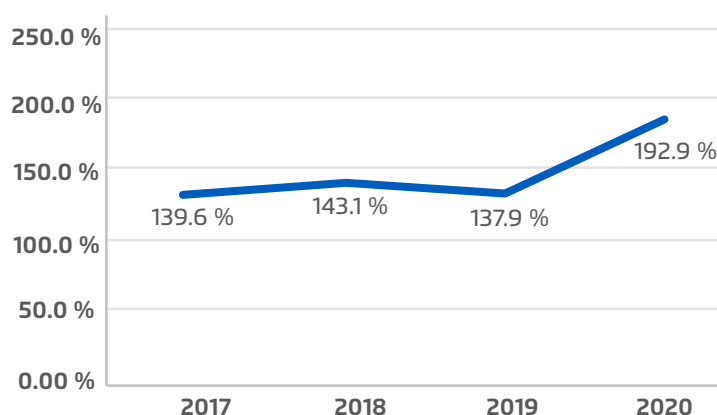
1. El índice de morosidad de la cartera estructural en el segmento Negocios se incrementó en 80 pbs con relación al nivel del 2019 (7.02 % y 6.22 % en el 2020 y 2019, respectivamente). Esto se debe a una disminución en el total de la cartera estructural al reactivarse las colocaciones principalmente en el último trimestre del año y al atraso de algunos clientes que accedieron a alguna facilidad otorgada por el Banco. A pesar de ello, resulta importante resaltar que (a) este segmento mantiene indicadores de calidad crediticia que se encuentran dentro de los límites de apetito definidos por el Banco y (b) los clientes de este segmento cuentan con un alto nivel de cobertura en garantías reales (inmuebles), el cual asciende aproximadamente a 87 %.

2. El segmento Pyme registró un incremento de 172 pbs en el índice de cartera atrasada, situándose en 12.60 %, frente al 10.88 % del año anterior. Esto se originó principalmente por (a) el deterioro de los clientes que no pudieron hacer frente a sus obligaciones una vez expiradas los periodos de gracia otorgados por el Banco y (b) la disminución de los saldos del portafolio estructural al estar enfocados principalmente en la gestión de la cartera frente al COVID-19 por sobre las ventas. Cabe resaltar que durante el último trimestre se ha reactivado la originación en el segmento con nuevas herramientas e información que aseguren una medición más precisa del riesgo.
3. El ratio de morosidad en el segmento Hipotecario incrementó ligeramente pasando de 2.58 % en el 2019 a 2.94 % en el 2020. Esto se debe a (a) la acumulación de saldos con garantías reales los cuales, a pesar de estar 100% provisionados, se mantienen dentro del portafolio judicial sin posibilidad de castigarse y (b) al deterioro de los clientes cuyo periodo de gracia ya presentó algún vencimiento. Por otro lado, en el último trimestre del año se reactivaron las ventas del segmento concentrada en segmentos de buen riesgo y dentro de los niveles de apetito establecidos por el Banco.
4. El nivel de morosidad en el sector Consumo registró un incremento significativo, pasando de 1.75 % en el 2019 a 4.30 % en diciembre de 2020. Esto se debe principalmente por el deterioro de clientes de los sectores más riesgosos y por el vencimiento de las facilidades otorgadas. En lo que respecta al reinicio de ventas, en el último trimestre se han afinado las herramientas e información disponible para asegurar un crecimiento rentable.
5. Tarjeta de crédito presentó un incremento significativo de 605 pbs en el índice de morosidad situándose en niveles de 10.2 % en el 2020 frente a los 4.15% presentados en el 2019. Los factores que contribuyen a estos resultados se explican por (a) el incremento de los créditos atrasados de clientes una vez expiradas las facilidades de reprogramación y (b) contracción de los saldos de colocaciones del portafolio de Tarjeta de Crédito. Al respecto, cabe resaltar que durante el último trimestre se ha trabajado en mejorar las herramientas e información a fin de focalizar los esfuerzos en reactivar y potenciar el crecimiento en portafolios dentro de nuestro apetito de riesgo.
6. Banca Mayorista presentó un deterioro pasando de 0.38 % en el índice de cartera atrasada en el 2019 a 1.01 % en el 2020. Se explicaría por un incremento en las colocaciones vencidas pasando de US\$ 20 millones en 2019 a US\$ 90 millones en el 2020. También se tiene un incremento en la deuda que está en cobranza judicial pasando de US\$ 34 millones en 2019 a US\$ 51 millones en el 2020.

Por otro lado, nuestra ratio de provisiones sobre cartera atrasada llegó a 192.9 % al cierre del 2020, superior al 137.9 % registrado en el 2019.

Provisiones sobre cartera atrasada

(%)



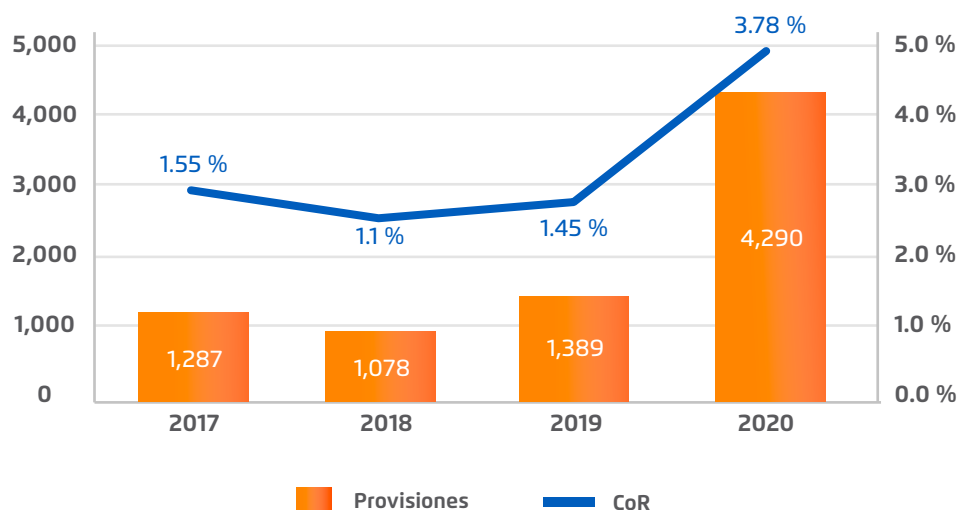
En cuanto al gasto de provisiones netas para colocaciones, a nivel de Banca Minorista hubo un incremento esperado de 28.2 % respecto al 2019 explicado principalmente por el deterioro tras los efectos del COVID-19, lo cual trajo consigo menores niveles de actividad económica de nuestros

clientes. Este incremento en las provisiones se evidencia principalmente en el último trimestre del año en el cual las facilidades otorgadas en cuanto a reprogramación y periodo de gracia comenzaron a expirar evidenciando así el deterioro y morosidad de la cartera.

De esta manera, el costo del riesgo del 2020 fue de 3.78 %, mayor al 1.45 % en el 2019.

Evolución del gesto neto de provisiones y costo del riesgo

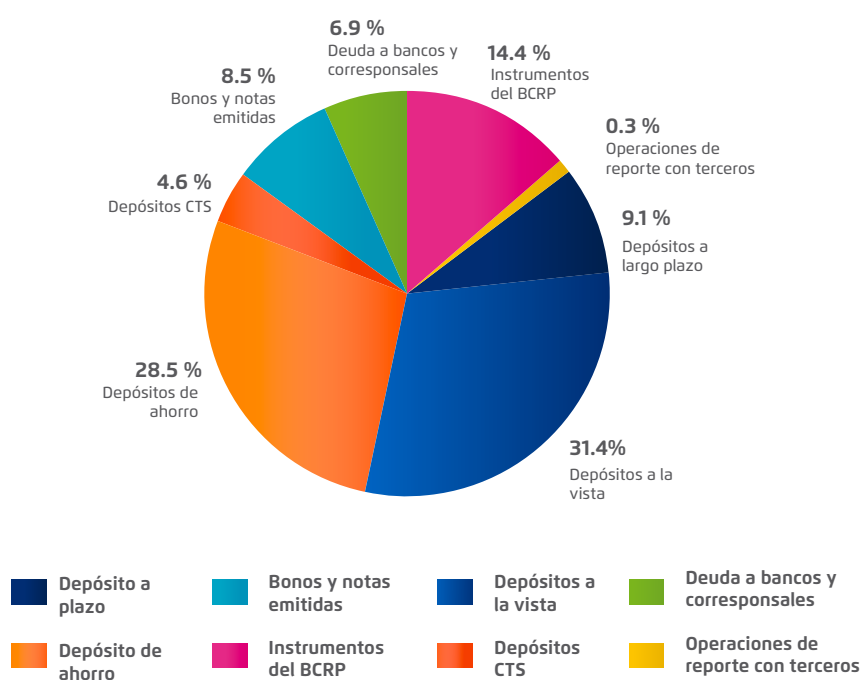
(S/ Millones)



Fondeo y depósitos

Composición de Fondeo (%)

Cifras Proforma - no auditado, de acuerdo con Contabilidad Local



El fondeo total de BCP Individual ascendió a S/ 160,671 millones al cierre del 2020, cifra superior en 35.0 % al obtenido en el 2019. Este incremento se debe principalmente a la expansión de los depósitos (+30.2 %) y las Operaciones con el BCRP (+437.0 %), ambas son resultado de la inyección de liquidez del BCRP en el sistema financiero a través de las subastas de Operaciones de reporte bajo el programa de gobierno Reactiva Perú, las cuales iniciaron a mediados de abril.

Al analizar la estructura de fondeo de BCP individual, se aprecia que los depósitos continúan siendo la principal fuente de fondeo con una participación de 73.7 % del total, en comparación al 76.4 % del 2019. El incremento de los depósitos provino principalmente de los depósitos a la vista, por parte de clientes jurídicos, y de los depósitos de ahorro, por mayores abonos en cuenta de haberes de clientes naturales. La mayor parte de lo anterior se atribuye a los fondos en moneda nacional que se desembolsaron a través programa Reactiva Perú y a través de otras medidas del gobierno que tuvieron como finalidad impulsar la reactivación económica frente a la crisis causada por la pandemia del COVID-19, y donde una parte importante se han quedado en las cuentas de los clientes del banco. Al cierre de diciembre 2020, el BCP mantuvo el liderazgo de depósitos en el mercado, con una participación de 31.9 %, significativamente por encima del competidor más cercano (el cual se sitúa con una PdM de 19.5 %).

Dentro de las otras fuentes de fondeo, se presenta un incremento de 50.6 % respecto al año anterior, siendo estas principalmente explicadas por el aumento en las Operaciones de Reporte con el BCRP, donde destaca el crecimiento que generó el desembolso de las Operaciones de Reporte bajo el marco del programa de Gobierno Reactiva Perú. Por otro lado, esta expansión fue contrarrestada, en menor medida, por (i) la disminución en el saldo de deuda a bancos y corresponsales (-40.0 %), por el menor monto de adeudos con entidades financieras del exterior y organismos internacionales; (ii) la caída en el saldo de bonos y notas emitidas (-3.4 %), dados los vencimientos de emisiones del banco que han venido sucediendo durante todo el 2020; y (iii) la disminución de Operaciones de Reporte con Terceros (-63.0 %), que se dio también por operaciones con entidades financieras del exterior que vencieron y no se renovaron.

Así mismo, es importante resaltar la emisión de bonos subordinados, calificada como patrimonio efectivo nivel 2, que hizo BCP en el mes de julio por un monto de US\$850 millones con plazo a 10

años, y con opción de llamarlo al quinto año, y que gran parte de estos fondos fueron utilizados en la oferta de recompra de dos bonos subordinados emitidos que tenían vencimiento al 2026 y 2027, en donde se recompraron aproximadamente el 62 % y 59 % del total en circulación de cada bono, respectivamente. Lo anterior permitió mejorar el perfil de vencimientos y reducir el costo de fondeo de BCP, en un contexto donde las tasas de interés de mercado se encontraban en niveles históricos mínimos.

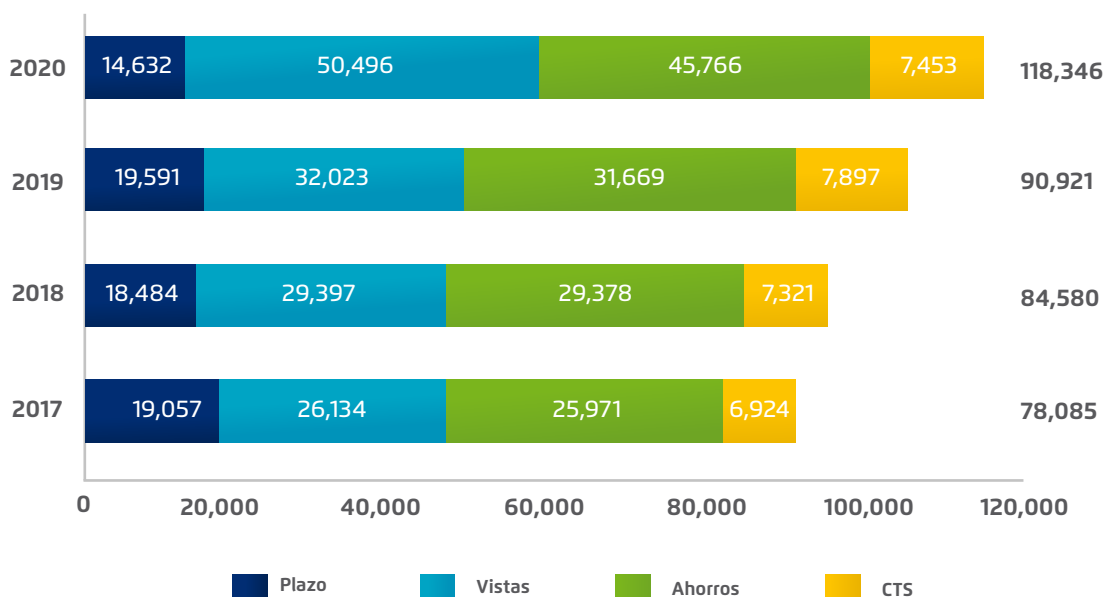
Finalmente, el costo de fondeo de BCP se situó en 1.49 % en el 2020, en comparación al 2.08 % del 2019. Lo anterior es explicado por la reducción que se vino dando en las tasas de interés en soles y dólares de las fuentes de fondeo del banco, luego de que el BCRP y otros bancos centrales de las principales economías desarrolladas empezaron a recortar sus tasas de referencia como respuesta a la crisis global causado por el rebrote del COVID-19. Es así que los menores gastos por intereses decrecieron por: (i) menores intereses generados en obligaciones con el público, principalmente en depósitos a plazo; (ii) menores intereses sobre préstamos, en línea con la disminución del saldo de adeudos con instituciones financieras del exterior; (iii) menores intereses sobre operaciones de reporte, por la reducción del saldo vigente por operaciones con el BCRP y entidades del exterior; y (iv) menores intereses por obligaciones en circulación, por el menor saldo en bonos emitidos, luego que varios de estos vencieran durante el año. Por el contrario, el gasto adicional que generó la prima pagada a los tenedores de los bonos subordinados que se recompraron, contrarrestó parte del ahorro generado en gastos por intereses.

A diciembre de 2020, los depósitos de menor costo (ahorro y a la vista), representan el 59.9 % del total de fondeo (en comparación al 53.5 % alcanzado en el 2019).



Composición de los depósitos

(S/ millones)



Citas Proforma - No auditado, de acuerdo con Contabilidad Local

(FN-CB-000.A)

7.3. Nuestros productos y servicios

Banca Mayorista

La Gerencia Central de Banca Mayorista diseña y gestiona servicios para clientes corporativos y grandes empresas. Los productos ofrecidos por la Banca Mayorista están diseñados para cubrir las necesidades de más de 10,000 clientes en Lima y provincias. Incluyen créditos comerciales, créditos contingentes, productos de comercio exterior, productos de cambio y derivados financieros, y productos pasivos y transaccionales.



Banca corporativa

Diseñada para clientes con ventas anuales iguales o mayores a los US\$ 100 millones.



Banca empresa

Orientada a clientes cuyas ventas anuales fluctúan entre US\$ 10 millones y US\$ 100 millones.



Banca institucional

Dirigida a organizaciones sin fines de lucro, públicas y privadas, con el fin de brindarles servicios especializados.

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

Banca corporativa

Banca Corporativa cerró el 2020 con S/ 27,998 millones en colocaciones directas y S/ 16,925 millones en créditos contingentes. En cuanto a los saldos promedios diarios anuales de colocaciones, la Banca Corporativa alcanzó S/ 30,801 millones en el 2020.

Nos mantuvimos como líderes en el sistema bancario nacional, con una participación de 35.9 % en colocaciones directas, al cierre del 2020. Asimismo, tuvimos una participación de 31.8 % en créditos contingentes, en diciembre del 2020. Tuvimos un cierre de año con una rentabilidad (RARORAC) de 29 %.

En el caso de los depósitos, el promedio de saldos se incrementó en 23 % durante el 2020, pasando de un volumen promedio de S/ 14,554 millones en el 2019 a S/ 17,859 millones en el 2020.

Banca empresa e institucional

La banca obtuvo un buen desempeño durante el 2020, a pesar de un entorno cada vez más competitivo e impactado por la pandemia. Nuestras colocaciones, medidas en saldos promedios diarios, fueron de S/ 21,260 millones (+19.7 %) y nuestros créditos contingentes promedio llegaron a S/ 4,624 millones.

En el caso de los depósitos, el promedio de saldos registró un incremento de 13 % durante el 2020, pasando de un volumen promedio de S/ 17,666 millones en el 2019 a S/ 19,943 millones en el 2020.

Respecto a las colocaciones directas, nos mantuvimos como líderes en el sistema bancario nacional, con una participación de 37.8 % al cierre de diciembre del 2020, frente a 36.1 % registrado al cierre de diciembre del 2019. Cerramos el año con un ratio de rentabilidad ajustado por riesgo (RARORAC) de 25.1 %.

Logros alcanzados en 2020



Presentamos una nueva **estructura ágil para potenciar la estrategia y gestión de productos** mediante la creación de las "tribus" de Canales Digitales, Productos Crediticios y Productos Transaccionales.

Obtuvimos una importante reducción en el tiempo de afiliación a host-to-host de **75 a 20 días y en tiempo de interconexiones de recaudación de 6 meses a 30-45 días.**

Migramos **más de 5 millones de transacciones** en ventanilla a otros canales costo-eficientes, reduciendo costos operativos.

Se logró **digitalizar el 85 % de las operaciones de financiamiento de corto plazo** de nuestros clientes al cierre del año, y **facilitamos que más de 5,000 empresas** (aproximadamente el 60 % de nuestros clientes) habiliten su recaudación a través de canales digitales.

Lanzamiento de una **nueva funcionalidad en Swift (FileAct)** que permite a clientes automatizar sus pagos masivos y centralizar sus tesorerías.

Lanzamos campañas orientadas a educar a nuestros clientes sobre el uso de nuestros canales digitales, **logrando duplicar nuestro número de transacciones digitales de 40 millones a 80 millones** solo este año.

Office Banking: **Se logró APP Office Banking Móvil**, permitiendo que casi **8,000 clientes disfruten de nuevas funcionalidades** que atiendan a sus necesidades.

Hemos definido el “modelo BCP” para **capturar la oportunidad y alcanzar el nivel de los top players regionales**.

Iniciativas ejecutadas en beneficio de nuestros clientes por el contexto COVID-19



Reactiva Perú (Banca Mayorista)

- Desembolsamos créditos por S/ 7,127 millones, beneficiando a 1,773 clientes y alcanzando una participación de mercado de 47 % en este segmento



Creación del área de clientes reestructurados

- Con el objetivo de gestionar y reestructurar un grupo de clientes, que requiere un seguimiento sumamente especializado a fin de ayudarlos a salir adelante debido a los resultados que tuvieron por la pandemia.
- El equipo se formó en agosto del 2020 y a la fecha se han transferido 24 empresas (9 grupos) de la Banca Corporativa y Empresa. La cartera tiene un volumen total de S/ 2,311 millones entre posición directa e indirecta.



Reprogramados (skips)

- El objetivo de esta flexibilidad dada por la SBS, en el marco de la emergencia nacional, era otorgarles a las empresas un mayor plazo para el pago de sus créditos, considerando que se verían impactadas por el COVID-19. Esto no representaba un deterioro de cartera, ni afectaba la clasificación crediticia de los clientes.
- Reprogramamos 34,800 créditos por un monto de S/ 3,166 millones, equivalente al 5.73 % sobre nuestra cartera mayorista.



Desembolsos con documentación digital

- La experiencia y confianza de las grandes empresas permitió brindar financiamientos por documentos digitalizados, realizando 2,000 operaciones.

(GRI 102-2) (GRI 102-6) (SASB FN-CB-000.8)

Banca Minorista

La Banca Minorista ofrece productos y servicios para personas naturales y pequeñas y medianas empresas, con ventas anuales de hasta S/ 32 millones o niveles de deuda menores a S/ 10 millones.



BCP Enalta

Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/ 20,000 o un mínimo de US\$ 200,000 disponibles para invertir, en cada mes de los últimos 6 meses.



Banca Pequeña Empresa

Empresas con ventas anuales menores a S/ 5.6 millones o con deudas menores a S/ 1.2 millones.



Banca Exclusiva

Clientes con ingresos mensuales mínimos de S/ 5,000 o un mínimo de S/ 150,000 disponibles para invertir, en cada mes de los últimos 6 meses.



Banca de Negocios

Empresas con ventas anuales entre S/ 5.6 millones y S/ 32 millones o con deudas entre S/ 1.2 millones y S/ 10 millones.



Banca de Consumo

Clientes que tienen sueldos mensuales menores a S/ 5,000.

En el 2020, la Banca Minorista representó 49.3 % de las colocaciones y 61.3 % de los depósitos de BCP. De esta manera, las colocaciones promedio del año fueron S/ 52,692 millones (+21.6%) mientras que los depósitos promedio del año aumentaron 26 % con relación al 2019, llegando a S/ 64,930 millones para este año.

Logros alcanzados en 2020

Banca minorista tuvo **9.7 millones de clientes**, a los que atendió a través de diversos canales de atención.

Duplicamos el porcentaje de nuestras ventas digitales, de **13 %** en 2019 a **27.6 %** en 2020.

Yape tuvo un crecimiento exponencial, pasando de **1.95 millones** al cierre de 2019 a más **de 5 millones** de usuarios al cierre de 2020.

Lanzamos YapeCard, una **cuenta de dinero digital prepago** que le permite a todo peruano adulto poder afiliarse y utilizar la aplicación de Yape sólo con su DNI.

Alcanzamos más de **5 millones de clientes digitales (personas naturales)**, representando el **55 %** de nuestros clientes, comparado con **40 %** en 2019.

Solo en el mes de diciembre tuvimos **18 millones de visitas a nuestra web ViaBCP**, nuestro nivel histórico más alto, y alcanzamos más de **4 millones de usuarios activos de Banca Móvil y Banca por Internet**.

Reestructuramos y refinanciamos créditos a más de **500,000 clientes** por deudas de más de **S/ 22,000 millones**.



Banca de Consumo

Nos esforzamos en conocer más a nuestros clientes y lanzamos la nueva segmentación de Consumo, donde clusterizamos a nuestros 8.7 millones de clientes (14 % más que lo registrado en el 2019) en 8 perfiles distintos, para los cuales hemos empezado a realizar estudios cualitativos y diseñar propuestas de valor diferenciadas de acuerdo a sus necesidades.

Dada la coyuntura de la pandemia, hemos apoyado a 48 mil clientes reprogramando sus deudas, que representa un monto de S/ 1,120 millones. También, nos reinventamos para educar a nuestros clientes en el uso de canales digitales como el entrenador remoto y socio entrenador, logrando educar a más de 61 mil clientes, que contribuyó para lograr que el 55% de nuestros clientes sean digitales, en comparación con el 41 % de clientes a fines del 2019.

En el promedio del año 2020, el segmento creció 5 % en colocaciones y 21 % en depósitos con respecto al promedio del año anterior. Los clientes Consumo tuvieron en promedio 1.73 familias de productos, siendo el principal producto la cuenta de ahorro (75 % de los clientes), seguido por Yape (24 % de los clientes). A su vez, la satisfacción de los clientes Consumo alcanzó un Top-2-Box (T2B) de 49 %, en comparación al 47 % obtenido el año anterior. Esta mejora se debió principalmente a las acciones realizadas para mejorar el servicio ofrecido y el acceso al crédito.



Banca Exclusiva

El segmento cerró el año con 344,000 clientes. Tradicionalmente, la mayoría de estos clientes se gestiona a través de dos modelos de atención: (i) los clientes con perfil transaccional tradicional se atienden a través de un modelo físico (ii) y los clientes con perfil transaccional digital, se atienden de manera remota desde Lima. Este año, debido a la coyuntura ambos perfiles se atendieron con un modelo remoto para garantizar la asesoría constante aún en tiempos de pandemia.

En 2020, ayudamos a más de 73,000 clientes con alternativas para reprogramar sus deudas. Adicionalmente, trabajamos en el modelo de personalización, en la mejora de procesos para brindar una mejor asesoría y en acciones de digitalización.

De esta manera, cerramos el 2020 con un crecimiento en depósitos de 19% y de 6 % en colocaciones, en comparación al 2019. Además, obtuvimos mejoras en la vinculación con nuestros clientes, ya que pasaron de tener en promedio 3.13 familias de productos al cierre de 2019 a 3.65 familias de productos al cierre del 2020.

En cuanto a la satisfacción con el BCP, cerramos el año con un récord histórico de 50%, el T2B más alto de los últimos 2 años. Gracias a estos resultados, el BCP se mantuvo como líder durante todo el año.



Enalta

En el 2020, el segmento contó con aproximadamente 28,500 clientes titulares y 15,000 secundarios. Durante este año ayudamos a más de 7,500 clientes con alternativas para reprogramar sus deudas. Además, se ha trabajado en la remotización y digitalización de procesos claves. Cerramos el 2020 con crecimientos en colocaciones promedio año de 7% y en depósitos de 15 %, respecto al promedio anual 2019.

En cuanto a la satisfacción con el BCP, crecimos a 77 % de T2B (74 % en el 2019). Como en años anteriores, mantuvimos una distancia importante de más de 4,600 pbs frente a la competencia.



Banca PyMe

La banca cuenta con aproximadamente 586 mil clientes, logrando un crecimiento en saldo de activos promedio anual de 41 % y en 43 % en depósitos respecto al promedio del año anterior, como consecuencia también de los programas impulsados por el gobierno.

Durante este año, hemos priorizado las solicitudes de Reactiva Perú y reprogramaciones, adaptando nuestros procesos y sistemas para hacerlos más remotos y digitales y minimizar así el riesgo de contagio. Asimismo, hemos creado equipos y carteras especializadas para nuestros clientes que se vieron más afectados. Como resultado, 55,986 clientes fueron atendidos por Reactiva con más de 9 mil millones desembolsados y aproximadamente 46,273 clientes fueron apoyados con reprogramaciones o refinanciamientos. Con respecto a la satisfacción de Banca Pyme, se alcanzó un T2B de 53 %, manteniéndose como el líder en satisfacción en el segmento.



Banca de Negocios

La banca contó con 10,773 clientes directamente gestionados por el equipo comercial. Cerramos el 2020 con un crecimiento en colocaciones de 64 % y en depósitos de 51 % considerando Reactiva Perú. Sin embargo, sin Reactiva presentamos una caída de 20.1% en colocaciones.

Nuestra participación de mercado de colocaciones directas mejoró sustancialmente en el 2020 (674 pbs), alcanzando un nivel récord de 42 % sin deteriorar nuestros indicadores de riesgo de crédito. Cabe mencionar que, con estos resultados, ocupamos la primera posición en el mercado y nos encontramos 1,310 pbs por encima del segundo competidor.

Asimismo, la satisfacción ha mostrado una evolución positiva durante todo el año, pasando de 86 % a 92 % T2B. Este resultado mantiene al BCP como líder en satisfacción en el segmento.

Productos



Tarjeta de crédito

El 2020 ha sido un año retador para el negocio por la contracción del consumo, la volatilidad del riesgo y la merma en la capacidad de pago de los clientes, todo esto a raíz de las medidas de inamovilidad, cierre de negocios y coyuntura vivida por el COVID-19.

Finalizamos el año con S/ 3,864 millones de saldo administrado (-28,5 % vs 2019) y una participación de mercado de 20.0 %, esto dado por un menor uso para compras (-30% vs 2019), menores ventas de tarjetas y de subproductos de financiación como son la compra de deuda y el efectivo preferente.

Para acompañar la reactivación nos enfocamos en mantener la cotidianeidad del pago en rubros activos (ej. compras por internet) y fomentamos los pagos sin contacto, tanto con las tarjetas como a través de pagos con el celular; logrando que el 23 % de las transacciones sean sin contacto, adicionalmente recuperamos a diciembre el 85 % del consumo y un share de uso en compras de 33.4 % (+5.9 % YoY). Además, avanzamos notoriamente en nuestro reto de digitalizar las ventas, llegando a un 25 % de participación de venta de nuestra plataforma digital.



Créditos vehiculares

En el 2020, la venta de autos ligeros cayó -31 % respecto al 2019, una situación opuesta al año anterior en donde aumentó 2 % frente al 2018. La caída en 2020 se debió al impacto del COVID-19, siendo el periodo de marzo a junio el más impactado, con ventas que representaron solo el 17.7 % de lo obtenido en el mismo periodo en el 2019.

A pesar de la coyuntura, el mercado se empezó a recuperar y las empresas financieras y Edpymes flexibilizaron las alternativas de financiamiento para dinamizar el sector. El BCP reforzó su liderazgo recuperando el volumen de ventas en un 97 % a diciembre y recuperó su participación de mercado con un 25 % versus lo obtenido en el mismo mes del año anterior. Este crecimiento estuvo acompañado por una morosidad del portafolio por debajo de la morosidad del sistema financiero.



Créditos personales

El COVID-19 nos obligó a cambiar nuestros planes sobre la marcha. En tiempo récord diseñamos e implementamos diferentes formas de ayudar a nuestros clientes cuyos ingresos se vieron impactados, de tal manera que tuviesen la capacidad de cumplir con el pago de sus préstamos.

Es así que atendimos a más de 150,000 clientes ofreciéndoles ampliación de plazo, periodos de gracia, congelamiento de cuotas y reprogramación con cuotas creciente (esquema de reprogramación que permite reducir la cuota del crédito de manera importante durante el primer año y sin incrementar el plazo de forma significativa). Esta ayuda permitió que los niveles de morosidad se mantengan controlados a pesar del efecto adverso del COVID-19 sobre la economía y contribuyó a que nuestros clientes no deterioren su récord crediticio. Hacia finales del año retomamos con fuerza las facilidades de financiamiento con tasas atractivas para que nuestros clientes puedan continuar con sus planes. Las ventas digitales representaron un 60 % de las unidades vendidas, 23 % más que en 2019.

En Adelanto de Sueldo, se observó una recuperación en las ventas durante el cuarto trimestre, tras dos trimestres con muy baja demanda (además de una oferta muy restringida, por el impacto económico de la pandemia). La participación de las ventas digitales en el año fue de 68 %.



Créditos hipotecarios

El portafolio de créditos hipotecarios creció 7 % frente al 2019, lo que significó un importante incremento en comparación con el promedio de mercado (6 %). Eso nos permitió mantener nuestro liderazgo en el mercado pese a las condiciones adversas por la Pandemia COVID-19. Alcanzamos una participación de 32.9 % al cierre del 2020, incrementando 18 pbs sobre lo registrado en el 2019. Este crecimiento ha sido posible gracias a nuestra participación en la venta de créditos nuevos de 35 % en 2020. Además, logramos dar facilidades de pago a más de 2 mil de nuestros clientes cuyos ingresos se vieron afectados por la pandemia, reprogramando S/209.7 millones de saldo hipotecario.



Ahorros e inversión

En ahorros, tuvimos un crecimiento de 29 % de los saldos administrados, un crecimiento atípico dado por la coyuntura de COVID-19 en la que hubo un menor consumo y una mayor conciencia de ahorro. Mantuvimos el liderazgo con una participación de mercado de 40 %, más del doble de la participación del competidor más cercano. El mercado creció aproximadamente 35 % y cerró el año con S/ 108 mil millones.

Cuadruplicamos la relevancia del canal digital, el mismo que concentró el 31 % de las aperturas de cuentas durante el año. Adicionalmente, participamos en el pago de Bonos del Estado y de los retiros de fondos de las administradoras de pensiones con abonos en cuentas a nuestros clientes, atendimos a más de 2.2 millones de peruanos a través de la creación de una cuenta específica para este fin.

A noviembre del 2020, en fondos mutuos mantuvimos el primer lugar del sistema con una participación del 43.9 %, en un mercado que creció 18 % y que representó más de S/ 32 mil millones. Finalmente, en depósitos a plazo, nos encontramos en el quinto lugar logrando una participación del 7.5% en un mercado que decreció -7.1 % y que representó S/ 43 mil millones. Al cierre de diciembre de 2020, el número de aperturas de depósitos a plazo a través de nuestro canal Banca Móvil concentró el 37 % del total de aperturas.



Seguros

A pesar de ser un año con interrupciones importantes, especialmente en nuestro principal canal de venta que son los asesores de ventas y servicios, hemos logrado incrementar en 13 % nuestras primas, principalmente por el crecimiento del negocio de seguros optativos en 30 %. Este año ha sido una prueba a nuestras prácticas ágiles y a nuestra resiliencia, y lo asumimos como una oportunidad de retornos, reinventarnos y enfocarnos, logrando cosas importantes. Logramos reorganizar la Tribu de Banca Seguros para hacerle frente al nuevo contexto, enfocando los recursos en las prioridades del momento. Aceleramos el crecimiento de nuestros canales remotos, nuestras ventas digitales crecieron 7 veces y nuestras ventas en telemarketing un 52 % respecto al 2019. Repotenciamos nuestros dos productos principales: el Seguro Múltiple pasó a ser Seguro Respaldo Vida y el Seguro de Protección de Tarjetas pasó a ser Seguro de Protección de Tarjetas Plus, logrando incrementar nuestras ventas mensuales en un 26 % respecto a niveles preCOVID-19. Finalmente, desde el frente de la gestión de portafolio, activamos nuestra pauta de retención con efectividades cercanas al 12 % y buscamos comunicarnos proactivamente con nuestros clientes reforzando nuestra propuesta de valor y promoviendo que se mantengan al día en sus cuotas pendientes para que continúan estando protegidos; ambas iniciativas resultaron en una mejora del ratio de fuga que cerró en 13 % menos respecto al año 2019.



Tarjeta de débito

Durante el 2020, COVID-19 impactó en el uso de la tarjeta de débito como medio de pago reduciendo en aproximadamente 30 % la facturación en compras los primeros meses de inactividad con respecto al mismo periodo del 2019. Dado nuestro enfoque en consumos cotidianos y compras en comercio electrónico logramos revertir la tendencia y crecer en facturación la segunda mitad del año llegando a niveles mensuales de S/15,823 millones en compras, esto nos permitió mantener el liderazgo en el mercado con un 49 % de participación. Los consumos en comercio electrónico representaron el 36 % de la facturación (15 % el 2019) y hemos mantenido nuestro liderazgo con un 55 % de participación en este tipo de compras (57 % el 2019). Adicionalmente, logramos que más personas usen la tarjeta de débito como un medio de pago (+33 %), llegando a niveles de 3.4 millones de tarjetas activas.



Cambios

Ha sido un año con mucha volatilidad en los precios de las monedas y con un menor volumen negociado por la coyuntura económica a raíz de la pandemia. Cerramos el año con una caída del -17 % en volumen negociado, en donde los canales digitales presentaron un importante crecimiento (+27 %), que ayudaron a amortizar la caída de los canales presenciales (-20 %).

En cuanto a ingresos, ha sido un año con mucha competencia y precios presionados a la baja; sin embargo, el spread ha subido un 1 %. Los ingresos comparados contra el año 2019 cayeron un -16 %, teniendo el mayor retroceso en los meses de abril a junio.

En el 2020, con la creación del Squad de Tipo de Cambio, se ha puesto mayor foco en campañas digitales, dirigidas a captar y recuperar clientes, logrando incrementar en 25 % la cantidad mensual de clientes que operan en canales digitales.

Banca Privada

Desde el mes de octubre del 2020, nuestros servicios de Banca Privada adoptaron un nuevo nombre y pasó a ofrecerse bajo la marca de Credicorp Capital Gestión Patrimonial. Hemos realizado este cambio buscando expresar de mejor manera nuestra evolución y el crecimiento internacional de nuestro servicio de gestión patrimonial, el cual hoy alcanza a Perú, Chile, Colombia, Panamá y EEUU. La coyuntura del COVID-19, hizo que el lanzamiento de marca programado para abril se tenga que postergar, siendo lanzado finalmente en diciembre 2020 en modalidad virtual.

Este cambio de nombre obedece también a un cambio organizacional, a través del cual nuestros servicios de gestión patrimonial pasarán a administrarse desde Credicorp Capital, la banca de inversiones del grupo Credicorp, donde contamos con un equipo de expertos en Mercados de Capitales, Asset

Management, Research y Finanzas Corporativas, tanto a nivel local como internacional. Nuestro propósito detrás de este cambio es el de generar grandes sinergias con dichos equipos expertos con el fin de ponerlos a disposición de nuestros clientes y ofrecerles más y mejores soluciones de inversión que se adapten a sus objetivos y los de su familia. Asimismo, nuestros clientes seguirán contando con los servicios bancarios y transaccionales ofrecidos desde el BCP con la misma calidad de siempre a través de su gestor de cartera o funcionario BCP, quien seguirá trabajando de manera coordinada con su banquero en Credicorp Capital.

El 2020 fue un año lleno de retos, causado por el escenario del COVID-19, lo cual generó inestabilidad de mercado y por ende impactó en las decisiones de inversión de nuestros clientes.

Teniendo en cuenta ello potenciamos nuestras acciones para estar más cerca a nuestros clientes:



Gracias a las acciones ejecutadas Banca Privada logró un resultado de satisfacción del 84% T2B, el cual reafirma que nuestros clientes se encuentran muy o totalmente satisfechos con el servicio que brindamos.

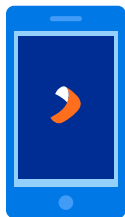
En julio del 2020, nuestro servicio de asesoría de altos patrimonios se renovó, la marca pasó de llamarse "Family Office" a "Vicctus". Con este cambio buscamos que nuestros clientes se sientan aún más identificados haciéndoles recordar nuestra filosofía de inversiones además de nuevos servicios que se integran para mejorar aún más su experiencia. En septiembre del 2020 lanzamos el modelo de asesoría core dirigido a clientes con

perfiles de inversión moderado y agresivo, este modelo permitirá que este perfil de clientes pueda aprovechar oportunidades de inversión específicas con retornos superiores a corto plazo.

A nivel de masa administrada, los saldos se vieron impactados por la desvalorización de la acción de BAP, la cual se mantuvo en niveles bajos casi todo el año; y la inestabilidad del mercado hizo que algunos de los clientes opten por trasladar parte de sus saldos en fondos u otros activos de inversión a depósitos. Este comportamiento se mantuvo hasta junio, mes en donde algunos de los clientes empezaron a diversificar sus inversiones. Al cierre de año la masa administrada (depósitos y fondos mutuos) fue de S/ 7,032 millones.

Canales de atención

Banca Móvil



Es el principal canal transaccional del banco al representar, en el 2020, el 52 % del total de sus transacciones (monetarias y no monetarias). La aplicación fue utilizada por 3.7 millones de clientes únicos cada mes (cifra que mostró un crecimiento de 46 % frente al 2019) que transó S/. 133,305 millones en todo el año (73 % más que en el 2019).

Dado el contexto particular del año, efecto del COVID-19, el canal creció sustancialmente a nivel de usuarios (principalmente en los primeros meses de cuarentena), con un volumen de hasta 200 mil clientes nuevos y 287 mil clientes que volvieron a descargar y usar la aplicación. En el mes de abril, llegamos a representar el 58 % de las operaciones totales del banco y el 25 % si hablamos solo de las monetarias, cerrando el último mes del año con 231 millones de transacciones totales y 29 millones de transacciones monetarias. Creemos que nuestro canal ha permitido a muchos peruanos reducir sus interacciones físicas y, con ello, sentirse más tranquilos y protegidos.

Además, hemos incrementado en aproximadamente 149 % las interacciones de servicing, ofreciendo sobre todo, mayor sensación de control de nuestros clientes sobre sus productos de tarjetas de débito y crédito.

En el 2020 la aplicación ganó, por séptimo año consecutivo, el premio a Mejor Aplicación para Operaciones Bancarias en la XIX Encuesta Anual de Ejecutivos realizada por la Cámara de Comercio Lima.

Agencias



El 2020 culminamos el año con 374 agencias, 10 % menos agencias que el 2019. Esta disminución se encuentra en línea con la estrategia de multicanalidad y recoge el efecto de la pandemia que ayudó a la migración de un alto número de operaciones de los canales físicos a los digitales.

El canal ofrece un servicio esencial para la sociedad, por eso fue clave mantener nuestra continuidad operativa y debimos modificar nuestro modelo de atención. La pandemia nos exigió nuevos protocolos de bioseguridad a los que hemos tenido que adaptarnos para seguir atendiendo no sólo a nuestros clientes sino a todos los peruanos durante toda esta coyuntura. No dejamos de operar un solo día.

Nuestro propósito tomó vida cuando, a través de nuestra red de agencias, pagamos el Bono Familiar Universal a 743,783 familias de bajos recursos en coordinación con Ministerio de Inclusión Social y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

Como parte del plan para recuperar nuestros niveles de ingresos y satisfacción pre pandemia, superando las limitaciones de aforo y distanciamiento social, desarrollamos dos iniciativas enfocadas en reducir los tiempos de espera en nuestros canales: promotor experto y asesor express.

En la segunda etapa de la crisis, nos enfocamos en la recuperación de nuestros resultados comerciales en los mundos de personas y pyme, por eso desde julio reactivamos las ventas en los diferentes canales de las agencias.

Centro de Contacto



En el 2020 el Centro de Contacto fue un canal protagonista en la atención de clientes. Desde mediados de marzo, la inactividad del país hizo que disminuya una parte de las llamadas regulares, pero generó una nueva demanda, más compleja, que alcanzó niveles hasta 50 % mayores vs inicios de año.

Las limitaciones de aforo en nuestras sedes, así como la inmovilización fueron un reto que pudimos superar, manteniendo activa la operación 24/7 para los servicios críticos, y potenciando nuevos canales por email y Redes Sociales para horarios extendidos. La operación se reorganizó rápidamente implementando nuevas líneas especializadas para atender llamadas de reprogramaciones de deudas y otras consultas propias de la coyuntura como la de información para cobro de bonos, atención de retiros de AFP y disposición CTS, dando así un servicio especial tanto a clientes como no clientes, con tiempos de respuesta incluso mejores a los del año anterior.

La atención del asesor de banca por teléfono ha sido reconocida por los clientes con una de las mejores notas en experiencia del cliente entre los canales de atención, logrando un top-two-box de 82 % al cierre del último trimestre.

En el frente comercial, Telemarketing lideró la reactivación de ventas en tarjetas de crédito. Este canal al cierre de año representó el 45 % de la venta de tarjetas de crédito del BCP.

En el plano tecnológico, a finales del 2020 se desplegó la nueva plataforma tecnológica para Telemarketing, email y chat, la cual impulsará la transformación digital de este canal. Se implementaron nuevos bots para automatizar procesos internos de atención.

Redes Sociales



El 2020 demostró que las Redes Sociales son uno de los canales de atención más relevantes y uno de los favoritos por muchos de nuestros clientes. La coyuntura nos llevó a tener una comunicación constante por este medio con la finalidad de darle mayor tranquilidad a nuestros clientes y estar más cerca de ellos. Pasamos de tener solo 16 publicaciones mensuales a casi 90. Con el único objetivo de mantenerlos siempre informados sobre las medidas, soluciones y cambios que estábamos teniendo como banco para apoyarlos en esta difícil situación; así como también absolver todas sus dudas y consultas.

Esto demandó un mayor esfuerzo por parte del equipo de redes sociales, el cual demostró una alta capacidad de reacción, adaptabilidad y visión de cliente que los ayudó a ser un canal de atención para nuestros clientes que atendió en promedio a 120 mil clientes mensuales, cuando en el 2019 solo se atendió alrededor de 27 mil clientes por mes.

Se logró hacerle frente a la demanda con el solo objetivo de atender a cada uno de los comentarios sin dejar a ningún cliente sin respuesta. Esto llevó a duplicar nuestro equipo de community managers, hoy son 45 personas para atender los comentarios y consultas de los clientes BCP y YAPE.

YAPE también registró un incremento importante durante el 2020, llegando a 82 mil interacciones mensuales en promedio.

El equipo continúa posicionándose como la mejor alternativa de comunicación para los clientes digitales.

Cajeros Automáticos



Al cierre del ejercicio 2020 contamos con 2,298 cajeros automáticos. Con el objetivo de seguir brindando facilidades a los clientes y apoyar la migración a canales de autoservicio, se continuó con la ampliación de la red con cajeros multifuncionales (entregan dinero y reciben depósitos), llegando a un total de 491, de los cuales 277 eran cajeros recicladores. Además, iniciamos un proceso de renovación y modernización de nuestro parque renovando en el año los primeros 430 cajeros.

Por otro lado, como consecuencia de la pandemia COVID-19 muchos clientes incrementaron el uso de canales digitales, por lo que las transacciones monetarias en el canal se redujeron 36 % respecto al 2019, mientras que el total de transacciones tuvieron una reducción anual del 38 %.

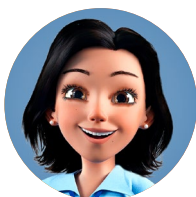
Como parte del apoyo a la atención de personas y familias afectadas económicamente por la pandemia, implementamos en el canal la funcionalidad de cobros de giros nacionales a fin de que puedan disponer de los bonos de ayuda emitidos por el gobierno.

Banca por Internet



En el 2020 se trabajó en asegurar la disponibilidad del canal. La coyuntura hizo que el uso de la plataforma se incremente considerablemente pasando de 218 a 321 millones de transacciones anuales. Cerramos el año con más de 1 millón de clientes al mes utilizando el canal y un total de S/ 39,908 millones anuales de monto transado.

Clara BCP Chatbot



En el 2020 se relanzó el chatbot a través de Clara BCP. El nuevo chatbot además de brindar información general de los diferentes productos y servicios que ofrece el banco también resuelve consultas transaccionales relacionadas con: cuentas, tarjeta de crédito, seguros BCP y créditos personales. Cerca de 630 mil usuarios comenzaron una conversación con Clara BCP desde su lanzamiento en mayo.

Plataformas Digitales (Kioskos)

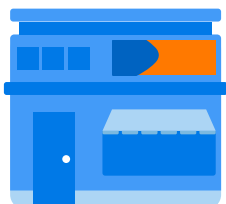


Al cierre del 2020, 358 agencias del banco contaron con una o más Plataformas Digitales que atienden, las 24 horas del día, operaciones como vista de saldos y movimientos, vista de tasas y tarifas, aperturas de cuentas de ahorro, recojo y reposición de tarjetas de débito, activación de Token Digital y generación de clave 6.

Al cierre del 2020 se tienen 712 Plataformas Digitales que hicieron un total de 12.4 millones de transacciones. Como impacto, se ayudó a 1.1 millones de peruanos a abrir sus cuentas y/o recoger sus tarjetas de débito en una plataforma auto atendida digital, teniendo en promedio 500,000 visitas únicas mensuales.

En el 2020, se comenzó la renovación tecnológica del hardware de todo el parque de Plataformas Digitales. Con el apoyo de este nuevo hardware se espera mejorar la experiencia de los clientes en todos los segmentos atendidos. A cierre de año se llegaron a renovar 476 plataformas digitales.

Agentes BCP



Formamos alianzas comerciales con negocios minoristas denominados Agentes BCP, que brindan atención a clientes y no clientes de todos los sectores económicos, quienes en su mayoría cuentan con menos acceso a canales digitales. Las operaciones bancarias se realizan en locales como bodegas, farmacias, librerías y locutorios, entre otros rubros. Al cierre del año existían 6,993 Agentes BCP en todo el Perú, que hicieron un total de 352 millones de transacciones. Logramos implementar Yape como medio de pago activo en 73 % de Agentes BCP.

En 2020, iniciamos el piloto de nueva plataforma Agente BCP en 30 negocios y con 5 transacciones, el cual consiste en la renovación del hardware y software del canal, con el objetivo de facilitar las transacciones para el socio agente, y reducir el nivel de fallas técnicas.

Capacitamos en habilidades blandas y habilidades de venta y negocio propio a + de 200 socios agentes.

Agentes BCP ha sido el único canal físico que logro mantener su satisfacción durante la cuarentena a partir de la reducción del lead time de pago para boletas del 5to día al 4to día útil de cada mes y para facturación electrónica general del día 15 en 2019, al día 7 en 2020. En beneficio de clientes y no clientes, no se cobró comisión para realizar emisiones de giros, llegando a donar aproximadamente S/16,000 millones entre marzo y agosto.

Agente BCP en el VRAEM

- En el 2020, se contó con 2 agentes en el distrito de Ayna (Ayacucho) y otros en los alrededores del Vraem colindante al departamento de Cusco.
- Facilita las actividades comerciales y ahorro de costos y tiempo para alrededor de 15,000 personas que realizan diversas operaciones financieras.

Agentes CEDRO

- Trabajo en conjunto con la institución CEDRO, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los integrantes de las comunidades alejadas de Huanuco, San Martín y Ucayali, promoviendo la bancarización.

Yape

Evolución de clientes



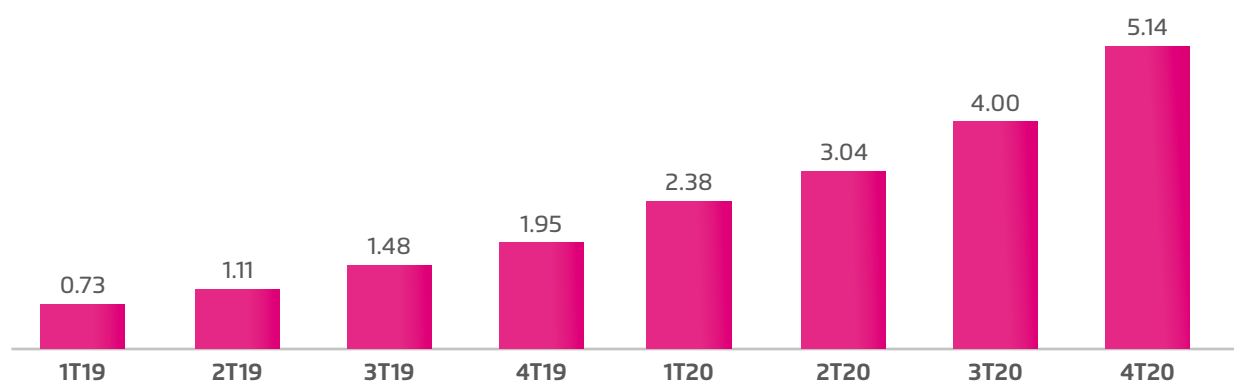
Yape culminó el año con más de 5.1 millones de usuarios, 20 millones de transacciones mensuales, S/ 7,200 millones de monto “yapeado” acumulado, más de 761,000 micronegocios afiliados y más de 650,000 peruanos incluidos.

El ritmo de crecimiento es de aproximadamente 11,000 afiliaciones diarias. Para el 2021, la aspiración es llegar a 14,000 afiliaciones diarias y a los 10 millones de usuarios, de los cuales esperamos poder incluir financieramente por primera vez a 3 millones de personas.

En cuanto a usuarios activos, más del 45 % utilizan Yape al menos una vez en los últimos 30 días.

Yaperos

(en millones de usuarios)



Generación de valor

Yape genera valor a través de 4 fuentes:

1. Data transaccional de clientes. Al reemplazar transacciones en efectivo por transferencias digitales, permiten registrar y tener data sobre pagos, transferencias y cobros de pequeños negocios y emprendimientos personales que antes no se tenían, mejorando de esta forma los modelos de riesgo y las propuestas de productos.
2. Se mantienen los saldos pasivos en las cuentas del BCP por más tiempo, pues al haber más transacciones digitales se reduce el uso de billetes y monedas, reduciendo los retiros de efectivo en agencias y ATMs, con la consiguiente reducción de costos y el mayor fondeo.
3. Es una fuente de generación de nuevos clientes para el BCP, con un costo de adquisición y de atención muchísimo menor, al nacer 100 % digitales, así como la potencial bancarización de todos los afiliados a Yape via Yapecard (más de 1 millón de personas bancarizadas y no bancarizadas en el 2020).
4. Mayor digitalización de clientes actuales del BCP, cuyo costo de servicio es menor. De igual manera, mediante el uso de Yape, también se incrementa el uso de otros medios y canales electrónicos del BCP; se utiliza más la tarjeta de débito y la tarjeta de crédito, y se realizan mayores ventas de productos, lo que genera menores costos y mayores ingresos.

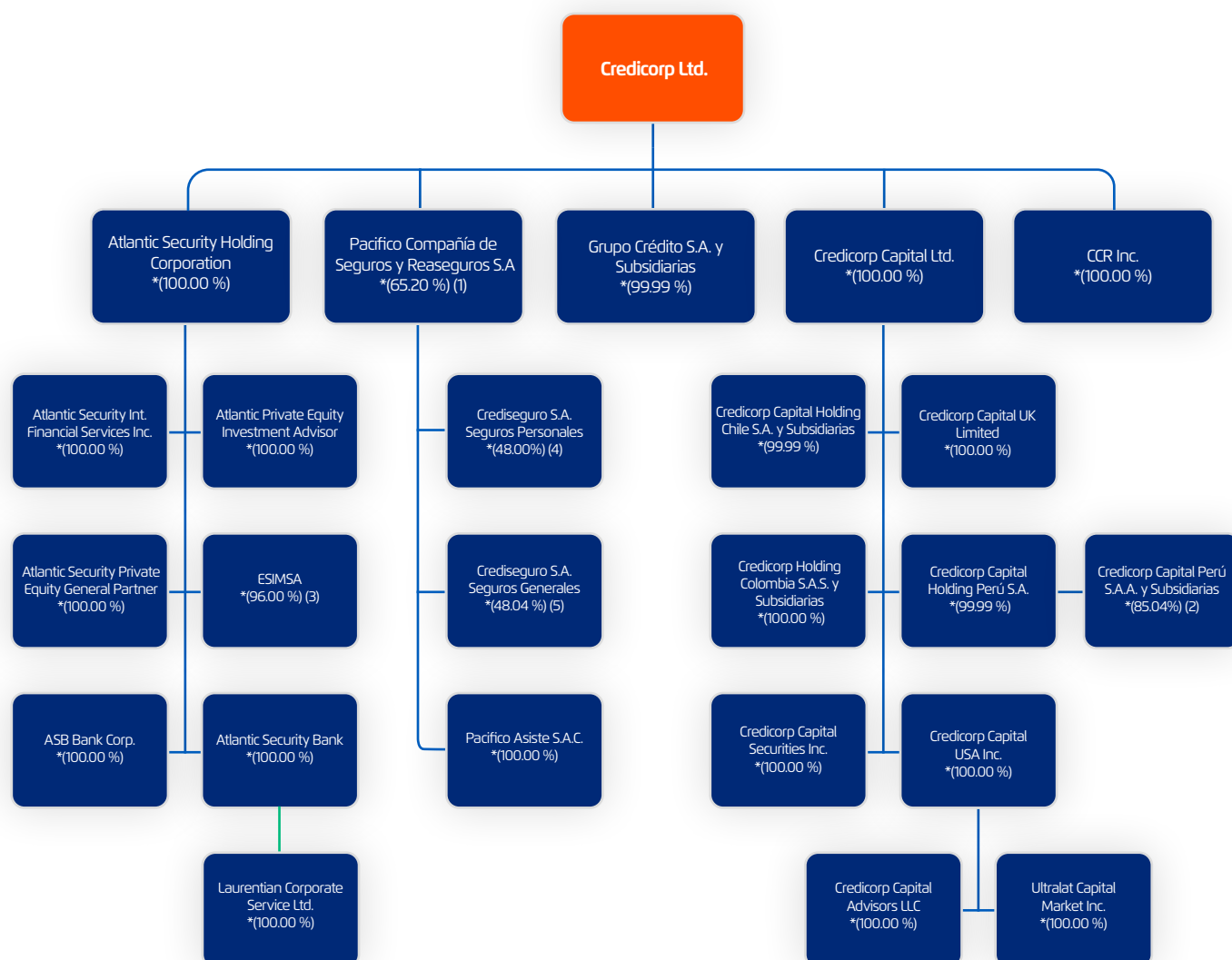
Durante el 2021 se planea que Yape empiece a generar ingresos directos, tanto por el servicio de recargas telefónicas, como por la funcionalidad de Yape para Empresas y la posibilidad de ser un canal digital para la colocación de préstamos y seguros.

7.4. Datos generales

Grupo económico

BCP forma parte del Grupo Credicorp. Credicorp opera principalmente a través de sus siete principales subsidiarias: Banco de Crédito del Perú, BCP Bolivia, Mibanco, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Prima AFP, Atlantic Security Bank (ASB) y Credicorp Capital.

A continuación, detallamos la conformación de Credicorp:



* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

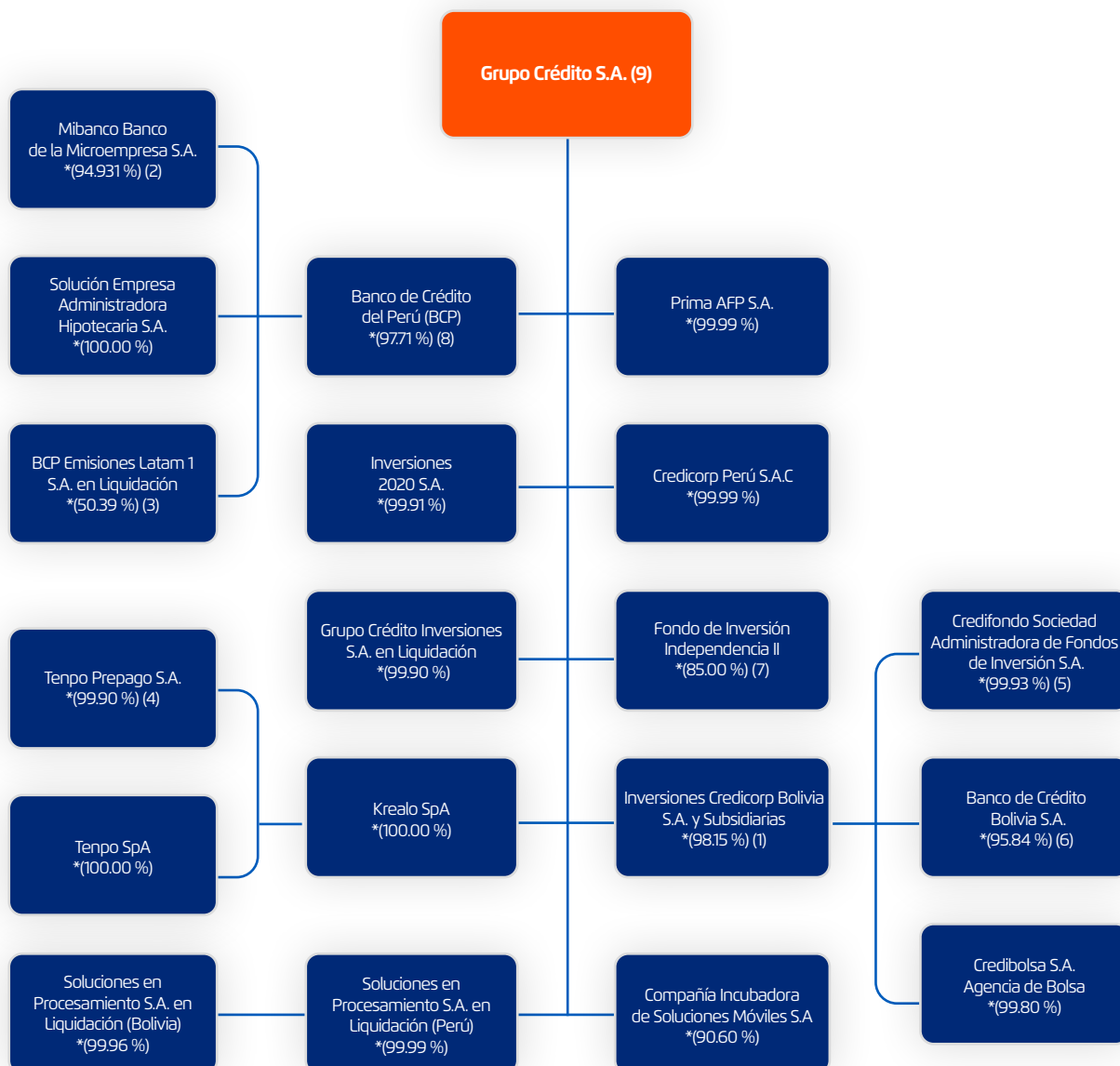
(1) Grupo Crédito participa en 33.61 %.

(2) Credicorp Capital Ltd. participa en 12.795 %.

(3) Soluciones en Procesamiento en Liquidación (Perú) S.A. e Inversiones 2020 participan en 2.0 % cada una.

(4) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.95 %.

(5) Pacífico Seguros es la entidad controladora. Inversiones Credicorp Bolivia S.A participa en 51.87 %.



* Porcentaje de participación del accionista mayoritario directo.

(1) BCP participa en 1.77% y Credicorp Ltd. participa en 0.08 %.

(2) Grupo Crédito S.A. participa en 4.99 %.

(3) Grupo Crédito S.A. participa en 49.56 %.

(4) Tenpo SpA participa en 0.10 %.

(5) BCP participa en 0.07 %.

(6) Credicorp Ltd. participa en 4.07 %. Inversiones 2020, Mibanco S.A y SEAH participan en 0.03 %, cada una.

(7) Independencia Asesores S.G.F.I. S.A. participa con el 15.00 %.

(8) BCP y Grupo Crédito S.A. son los únicos asociados de "Patronato BCP", una asociación civil sin fines de lucro.

Credicorp Ltd. ("Credicorp")

Es una empresa holding, principal accionista de Grupo Crédito S.A., Atlantic Security Holding Corporation, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Credicorp Capital Ltd. y CCR Inc. Fundada en Bermuda en 1995, tiene como principal objetivo dirigir en forma coordinada el diseño y ejecución de los planes de negocios de sus subsidiarias con la finalidad general de implementar una banca y servicios financieros universales en el Perú y de diversificarse selectivamente en la región. Credicorp realiza sus negocios exclusivamente a través de sus subsidiarias.

Empresas Subsidiarias de Credicorp

Grupo Crédito S.A.

Subsidiaria 100 % de Credicorp. Empresa que tiene como objeto social dedicarse a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compra venta de acciones y títulos valores, y negocios en general.

Actualmente posee el 97.71 % de las acciones del BCP y subsidiarias, el 99.99 % de PRIMA AFP, el 99.99 % de Credicorp Perú S.A.C. (ex - Cobranzas y Recuperos S.A.C.), el 99.90 % de Grupo Crédito Inversiones S.A., el 99.99 % de Soluciones en Procesamiento Perú

S.A. – Servicorp, el 99.91 % de Inversiones 2020 S.A., el 98.15 % de Inversiones Credicorp Bolivia S.A., que a su vez tiene el 95.84 % de Banco de Crédito de Bolivia S.A., 99.93 % de Credifondo Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. Bolivia y 99.80 % de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa – Bolivia. Asimismo, Grupo Crédito S.A. posee el 90.60 % de Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A., el 85 % de Fondo de Inversión Independencia II y el 100 % de Krealo S.P.A. y subsidiarias.

Atlantic Security Holding Corporation

Es una empresa constituida en las Islas Caimán, 100 % subsidiaria de Credicorp. Atlantic Security Holding Corporation, es a su vez, titular del 100 % de las acciones del Atlantic Security Bank (ASB), ASB Bank Corp., Atlantic Security Int. Financial Services Inc., Atlantic Security Private Equity General Partner, Atlantic Private Equity Investment Advisor y del 96 % de ESIMSA.

CCR Inc.

Vehículo constituido en Bermuda como consecuencia de las operaciones de titulización realizadas por el BCP en el mercado internacional y que estuvieron garantizadas por el cobro futuro de las órdenes de pago por transferencias de fondos del exterior en dólares estadounidenses, recibidos de bancos del exterior asociados al Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (Swift). Es 100 % subsidiaria de Credicorp.

Credicorp Capital Ltd.

Empresa constituida en Bermuda en 2012, 100 % subsidiaria de Credicorp. Credicorp Capital Ltd., posee directamente el 99.99 % de Credicorp Capital Holding Chile S.A., el 100 % de Credicorp Holding Colombia S.A.S., el 100 % de Credicorp Capital Securities Inc., el 100 % de Credicorp Capital UK Limited, el 99.99 % de Credicorp Capital Holding Perú S.A.A. y el 100 % de Credicorp Capital USA Inc. y subsidiarias.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

El 1 de agosto de 2017 se llevó a cabo la fusión por absorción entre El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros ("PPS"), formando la nueva entidad Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. de la cual Credicorp Ltd. posee el 65.20 % y Grupo Crédito participa con el 33.59 %.

Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros ("PPS") era una empresa de seguros que surgió de la fusión de El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, y de la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza, empresas que tenían presencia en el mercado asegurador peruano por más de 45 años. El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros inició sus operaciones el 1 de enero de 1997 y se había posicionado como especialista en este tipo de seguros.

En 1999, PPS constituyó una nueva subsidiaria denominada Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico Salud "EPS"), siendo propietaria del 99.99 % de las acciones. La actividad principal de Pacífico Salud comprende la prestación de servicios de prevención y recuperación de salud como alternativa a la seguridad social. En enero de 2015, se constituyó un Joint Venture con Banmédica, de la cual Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee el 50 %.

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. posee directamente el 48 % de Crediseguro S.A. Seguros Personales y el 48.04 % de Crediseguro S.A. Seguros Generales, ambas empresas domiciliadas en Bolivia. Asimismo, posee el 100 % de Pacífico Asiste S.A.C.

Empresas Subsidiarias de Grupo Crédito S.A.

Banco de Crédito del Perú – BCP

El BCP es un banco comercial establecido en el Perú desde 1889, y se rige actualmente bajo la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones. Grupo Crédito es su principal accionista, quien posee directamente el 97.71 %. El BCP es la mayor institución del sistema financiero peruano, el proveedor de servicios financieros líder en el país.

Prima AFP

Empresa administradora de fondos privados de pensiones, 99.99 % propiedad de Grupo Crédito S.A., fundada en el año 2005. En el 2006 adquirió el 100 % de las acciones de AFP Unión Vida, empresa administradora de fondos de pensiones, a la que absorbió por fusión.

Credicorp Perú S.A.C. (ex - Cobranzas y Recuperos S.A.C.)

Credicorp Perú es una empresa dedicada a todo tipo de actividades comerciales, inversiones en valores, compraventa de acciones y títulos valores, así como el desarrollo de nuevos negocios. La empresa también se dedica a la cobranza extrajudicial y judicial de todo tipo de instrumentos de crédito, títulos valores y de carteras de crédito vencidas, adquiridas o recibidas de empresas afiliadas o de terceros.

Asimismo, la sociedad podrá desarrollar actividades relacionadas con la captura, procesamiento y digitación de información, elaboración de bases de datos, procesamiento de valorados, evaluación de solicitudes diversas, crediticias y no crediticias, servicios de recaudación, telemarketing, asesoría en general, servicios de administración y venta de publicidad; así como todo servicio complementario a dichas actividades. Adicionalmente, la sociedad podrá dedicarse a la compra, venta y saneamiento legal y registral de inmuebles adjudicados en los procesos de cobranza. Grupo Crédito posee el 99.99% de participación.

Inversiones 2020 S.A.

Empresa 99.91% subsidiaria de Grupo Crédito, creada en octubre de 1999 y cuyo objeto es administrar y promover la venta de activos inmobiliarios adjudicados y/o propiedad de BCP. En julio de 2008, absorbió a las empresas Inversiones Conexas y Complementarias S.A. y BCP Sociedad de Propósito Especial.

Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Subsidiaria de Grupo Crédito con 98.15 % de participación, se constituyó en febrero de 2013. A la fecha posee el 99.93 % de las acciones de Credifondo SAFI Bolivia, el 99.80 % de Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa (Bolivia), el 51.95 % de Crediseguro S.A. Seguros Personales, 51.87 % de Crediseguros S.A. Seguros Generales y el 95.84% de Banco de Crédito Bolivia S.A.

Hasta abril de 2016, Banco de Crédito del Perú poseía el 95.84 %, actualmente el BCP participa en 1.77 % y Credicorp participa en 0.08 %.

Compañía Incubadora de Soluciones Móviles S.A. - Culqi

Grupo Crédito adquirió en enero de 2019 el 91.36 % de participación. Actualmente, Grupo Crédito posee el 90.60 % de participación. Culqi se creó en diciembre de 2013 y se dedica principalmente al desarrollo y operación de una plataforma tecnológica de pagos online para negocios digitales. A través de APIs y herramientas de comercio electrónico, diseñadas para desarrolladores de software, se encarga de conectar medios y plataformas de pago (como tarjetas de crédito, débito y prepagadas) con sitios web, aplicaciones móviles, chatbots, IVRs, entre otros. Asimismo, como parte de sus actividades, tiene el desarrollo de pasarelas de pagos online, pago presencial a través de POS o cualquier otro dispositivo y forma de captura de información, incluyendo QR.

Fondo de Inversión Independencia II

Grupo Crédito adquirió en septiembre 2019 el 85 % de participación. La entidad tiene como finalidad otorgar préstamos personales vía plataforma digital.

Krealo S.P.A.

Grupo Crédito constituyó Krealo S.P.A. en enero de 2019 en Chile con la finalidad de constituir inversiones en sociedades, bienes raíces y capitales mobiliarios. Krealo S.P.A. adquirió el 100 % de Tempo SpA., empresa dedicada a la comercialización de servicios, productos digitales, informática y telecomunicaciones; y el 100 % de Tempo Prepago S.A. (antes Multicaja Prepago S.A.), empresa dedicada a la emisión y operación de tarjetas de prepago.

Empresas Subsidiarias de Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Banco de Crédito de Bolivia S.A.

Subsidiaria de Inversiones Credicorp Bolivia S.A., quien junto con Credicorp poseen el 100 % de sus acciones. Fue adquirido al Estado Peruano en noviembre de 1993, cuando operaba bajo la razón social de Banco Popular S.A., el que había iniciado sus operaciones en 1942 como una Sucursal del Banco Popular del Perú.

El Banco de Crédito de Bolivia, es un banco comercial que se dedica a atender a clientes de la banca corporativa, banca empresa y banca personal, diferenciando debidamente estos segmentos con el propósito de atenderlos con mayor eficiencia.

Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa

Empresa constituida el 21 de octubre de 1994 en Bolivia; tiene como finalidad realizar habitualmente operaciones bursátiles por intermediación de valores. Asimismo, puede intermediar valores por cuenta de terceros, brindar servicios de asesoría y consultoría financiera, administrar portafolios de valores, representar a agencias de bolsas extranjeras y personas naturales o jurídicas extranjeras que tengan actividades relacionadas con el mercado de valores. Realizar oferta pública de valores por cuenta de los emisores, realizar inversiones en acciones de otras sociedades que presten servicios necesarios o complementarios al mercado de valores, entre otras. Inversiones Credicorp Bolivia posee el 99.80 % de participación.

Credifondo SAFI S.A.

Empresa constituida el 7 de abril de 2000 en Bolivia con la finalidad única de ofrecer servicios de administración de fondos de Inversión. Inversiones Credicorp Bolivia posee el 99.93 % de participación.

Crediseguro S.A. Seguros Personales

Crediseguro S.A. Seguros Personales es una sociedad anónima constituida el 24 de enero de 2012, con domicilio legal en la ciudad de La Paz, Bolivia. La Sociedad tiene por objeto único, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Seguros N° 1883 de 25 de junio de 1998, realizar por cuenta propia, de terceros o asociada a terceros, tanto en territorio boliviano como extranjero, actividades relacionadas con el desarrollo del ramo de seguros de personas. Tiene como objeto asegurado a la persona natural y cubre las prestaciones convenidas de existencia, salud o integridad. Es por ello que puede desarrollar todos los negocios y actividades que estén relacionados con seguros, coaseguros y reaseguros de personas o negocios que estén autorizados a operar por entidades que se dedican al giro de seguros de personas. Inversiones Credicorp Bolivia S.A. posee el 51.95 %, y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. participa del 48 %.

Crediseguro S.A. Seguros Generales

Empresa constituida durante el año 2017 en la Paz, Bolivia. Inversiones Credicorp Bolivia S.A. posee el 51.87 %, y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. participa del 48.04 %.

Empresas Subsidiarias de Atlantic Security Holding Corporation**Atlantic Security Bank – ASB**

Es un banco constituido en las Islas Caimán, que lleva a cabo actividades de administración de fondos, banca privada, manejo del portafolio de inversiones con fondos propios y banca comercial. ASB se constituyó en 1981, tiene una sucursal en Panamá y cuenta con un representante en Lima. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

ASB Bank Corp.

Empresa constituida en noviembre de 2020 en Panamá, con la finalidad de realizar actividades de administración de fondos, banca privada, manejo del portafolio de inversiones con fondos propios y banca comercial. ASB Bank Corp. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

Atlantic Security Private Equity General Partner

Empresa constituida en Islas Caimán con la finalidad de mantener la inversión en Carlyle Peru Fund. Es 100% subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

Atlantic Private Equity Investment Advisor

Empresa constituida en Islas Caimán con la finalidad de brindar asesoría a Carlyle Peru Fund. Es 100 % subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

Atlantic Security International Financial Services Inc.

Empresa constituida en Panamá con la finalidad de realizar actividades financieras. Es 100 % subsidiaria de Atlantic Security Holding Corp.

ESIMSA

La Empresa de Servicios Inmobiliarios y de Mantenimiento S.A. (ESIMSA) es una sociedad anónima constituida el 3 de octubre de 2012 en La Paz, Bolivia. ASHC posee el 96 % de participación. La sociedad tiene como fin dedicarse, por cuenta propia o de terceros o asociada a terceros, a actividades relacionadas al negocio inmobiliario y actividades conexas. Asimismo, la sociedad tiene por objeto la prestación de servicios relacionados a los bienes muebles e inmuebles.

Empresas Subsidiarias de Credicorp Capital Ltd.**Credicorp Capital Holding Chile S.A.**

Empresa constituida en Chile en el 2012, 99.99 % subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Credicorp Capital Holding Chile S.A. es a su vez titular del 99.99 % de Credicorp Capital Chile.

Credicorp Capital Chile S.A.

Empresa constituida el 7 de octubre de 1985, que tiene como objetivo la realización de toda clase de inversiones en bienes muebles o inmuebles, corporales e incorpóreas, acciones, bonos y debentures derechos, cuotas y participaciones en cualquier clase de sociedades, pagarés, letras de cambio, certificados de depósito, documentos negociables y en general toda clase de valores mobiliarios y efectos de comercio, así como también el otorgamiento de fianzas simples o solidarias a toda clase de personas. A su vez tiene participación del 99.90 % de Credicorp Capital Asesorías

Financieras S.A., 99.95 % de Credicorp Capital S.A. Administradora de Inversiones, 99.93 % de Credicorp Capital S.A. Corredores de Bolsa, 100% de IM Trust International S.A. y 99.94 % de Credicorp Capital Asset Management S.A. Administradora General de Fondos.

Credicorp Capital Securities

Empresa constituida en Miami, Florida, EE.UU. en el año 2002. Broker-Dealer dedicado a la compraventa de instrumentos financieros y a brindar asesoría financiera a sus clientes. Credicorp Capital Ltd., posee directamente el 100% de las acciones. En junio de 2014 FINRA le extendió a Credicorp Capital Securities un Continuing Membership Application (CMA) con lo que se extiende el scope de los negocios que está permitido realizar.

Credicorp Capital UK Limited

Empresa constituida en Inglaterra en enero de 2014, con la finalidad de captar clientes del Reino Unido. Credicorp Capital Ltd. posee el 100 % de participación.

Credicorp Capital Holding Perú S.A.

Empresa constituida en Perú en junio de 2015, con la finalidad de ser la Holding peruana de la Banca de Inversión. Posee directamente el 85.04 % de Credicorp Capital Perú S.A.A. Credicorp Capital Ltd. posee el 99.99 % de participación.

Credicorp Capital Perú S.A.A.

Credicorp Capital Perú S.A.A. inició sus operaciones en mayo de 2012 y es una subsidiaria de Credicorp Capital Holding Perú S.A. y Credicorp Capital Ltd., las cuales tienen el 85.04 % y 12.795 % de participación, respectivamente. Actualmente, posee el 99.99% de las acciones de Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A., el 99.99 % de Credicorp Capital Sociedad Administradora de Fondos, el 99.99 % de Credicorp Capital Sociedad Titulizadora S.A., y el 99.99 % de Credicorp Capital Servicios Financieros S.A. Asimismo, tiene el 45 % de participación en la Fiduciaria S.A.

Credicorp Holding Colombia S.A.S.

Empresa constituida en Colombia en el 2012, 100 % subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Credicorp Holding Colombia S.A.S. es a su vez titular del 82.64 % de Credicorp Capital Colombia S.A. (en junio de 2020, se fusionó con Ultraserfinco S.A.); del 94.93 % de Credicorp Capital Fiduciaria S.A.; del 100 % de Credicorp Negocios Digitales S.A.S.; del 100 % de Credicorp Capital Servicios S.A.S. y del 85.58 % de Mibanco – Banco de la Microempresa de Colombia S.A. (antes Banco Compartir S.A., en octubre de 2020, se fusionó con Edyficar S.A.S).

Credicorp Capital USA Inc.

Empresa adquirida por el Grupo en noviembre de 2019, es 100% subsidiaria de Credicorp Capital Ltd. Asimismo, Credicorp Capital USA Inc posee el 100 % de participación de las acciones de Credicorp Capital Advisors LLC y Ultralat Capital Market Inc.

Empresas Subsidiarias de Credicorp Capital Perú S.A.A.

Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.

Una empresa constituida en 1991 en el Perú. Es una de las principales sociedades agente de bolsa en la Bolsa de Valores de Lima. Presta servicios de compra y venta de títulos valores y a su vez participa activamente en colocaciones de instrumentos financieros. Credicorp Capital Perú S.A.A. posee el 99.99% del total acciones de Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A.

Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos

Es una empresa administradora de fondos mutuos y una de las más importantes del sistema. Credifondo, que se constituyó en 1994, administra diversos fondos mutuos que canalizan los recursos de los clientes hacia alternativas de inversión de diverso riesgo y retorno esperados. Credicorp Capital Perú S.A.A. posee el 99.99% de participación.

Credicorp Capital Sociedad Titulizadora S.A.

Es la sociedad Titulizadora, constituida en 1998, que actúa como fiduciario en procesos de titulización de activos. Creditítulos, sirve como vehículo para la compra de activos que luego son transformados en productos financieros, los cuales se venden en el mercado. Credicorp Capital Perú S.A.A. posee el 99.99 % de participación.

Credicorp Capital Servicios Financieros S.A.

Empresa constituida en Perú en el 2012, 99.99% subsidiaria de Credicorp Capital Perú S.A.A. La sociedad tiene como objeto social prestar servicios de asesoría en materia corporativa y financiera.

Empresas Subsidiarias de Credicorp Holding Colombia S.A.S.

Credicorp Capital Colombia S.A.

Empresa constituida en Colombia en 1987, que tiene como fin el desarrollo del contrato de comisión para la compra y venta de valores. También realiza operaciones por cuenta propia con el objeto de dar mayor estabilidad a los precios de mercado y dar liquidez a este. Asimismo, administra valores de sus clientes con la finalidad de efectuar los correspondientes cobros de capital y rendimientos

para reinvertirlos. De igual manera, administra portafolios de inversión, brinda asesoría en el mercado de capitales, realiza operaciones de corretaje sobre valores inscritos en el Registro Nacional de Valores, administra portafolios de terceros, contratos de corresponsalía y actúa como intermediario del mercado cambiario. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 82.64 %, Credicorp Capital Ltd. posee el 10.10% y Credicorp Capital Fiduciaria S.A. posee el 7.26 %.

Con fecha 27 de junio de 2020, se llevó a cabo la fusión por absorción entre Credicorp Capital Colombia S.A. y Ultraserfinco S.A.; extinguiéndose esta última.

Credicorp Capital Fiduciaria S.A.

Empresa constituida en Colombia el 25 de abril del 2012, tiene como propósito el ejercicio de todas o algunas de las operaciones, actos y servicios propios de los negocios y encargos fiduciarios. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 94.93 % y Credicorp Capital Servicios S.A.S. el 5.04 %.

MiBanco - Banco de la Microempresa Colombia S.A.

Empresa constituida el 23 de octubre de 1969 como establecimiento de crédito mediante Escritura Pública No. 8136, tiene como función principal la realización de todos los negocios y operaciones autorizadas por las leyes colombianas a los establecimientos bancarios, en especial a la captación de recursos con el objeto de realizar operaciones activas de crédito, sin perjuicio de las operaciones e inversiones que sean conformes al régimen aplicable dentro de las condiciones o limitaciones que se señalen para el efecto. La orientación del banco es la de promover el desarrollo de las microfinanzas en Colombia, mediante el otorgamiento de créditos a las micro y pequeñas empresas. Credicorp Holding Colombia S.A.S. tiene el 85.58 % de participación.

Con fecha 30 de octubre de 2020, se llevó a cabo la fusión por absorción entre Banco Compartir S.A. y Edyficar S.A.S y formaron MiBanco – Banco de la Microempresa de Colombia S.A.

Credicorp Capital Servicios S.A.S.

Empresa constituida en diciembre de 2019 en Colombia, tiene como fin realizar actividades comerciales. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 100% de participación.

Credicorp Negocios Digitales S.A.S

Empresa constituida en marzo de 2019 en Colombia, tiene como fin desarrollar actividades de desarrollo de sistemas informáticos, actividades de consultoría informática y actividades de administración de instalaciones informáticas. Credicorp Holding Colombia S.A.S. posee el 100% de participación.

Empresas Subsidiarias del Banco de Crédito del Perú

Mibanco S.A.

Mibanco S.A. es una sociedad anónima constituida en el Perú el 2 de marzo de 1998. Al 31 de diciembre de 2020, BCP posee el 94.93% y Grupo Crédito el 4.99 %.

Mibanco tiene por objeto social, realizar las operaciones que son propias de una empresa de banca múltiple, orientada preferentemente al sector de la micro y pequeña empresa. Las operaciones del Banco están normadas por la Ley General del Sistema Financiero y de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N°26702; encontrándose autorizado a operar como banco por la SBS, de acuerdo con los dispositivos legales vigentes en el Perú.

Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A.

Es una empresa especializada en la concesión de créditos hipotecarios, constituida inicialmente como empresa financiera en 1979. Luego de varias modificaciones societarias, se convirtió en mayo de 2010 en una empresa especializada en créditos hipotecarios. El BCP es dueño del 100 % de su capital social.

BCP Emisiones Latam 1 S.A.

Sociedad de Propósito Especial domiciliada en Santiago de Chile. Fue constituida en enero del 2009, cuyo objeto exclusivo es la inversión en toda clase de valores mobiliarios y títulos de crédito que serán financiadas mediante emisiones de bonos en Chile. Actualmente, el BCP mantiene una participación del 50.39 % y Grupo Crédito, del 49.56 %.

Capital y accionistas

El Capital Social es de S/ 11,067,386,717.00. Actualmente el capital de la sociedad está representado por 11,067,386,717 acciones con un valor nominal de S/ 1.00 cada una.

(GRI 102-45)

Estructura y composición accionaria

Accionista	Participación	Número de acciones	Nacionalidad	Grupo económico al que pertenece
GRUPO CRÉDITO S.A.	97.71 %	10,813,634,576	PERUANA	CREDICORP

Tenencia de acciones con derecho a voto	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1 %	2,932	2.29 %
Entre 1 % - 5 %	0	0 %
Entre 5 % -10 %	0	0 %
Mayor al 10 %	1	97.71 %
Total	2,933	100.00 %

7.5. Administración

Perfil profesional del Directorio

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio de Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. También es Presidente de los Directorios de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Atlantic Security Holding Corporation, Credicorp Perú S.A.C., Alicorp S.A.A. (consumo masivo), Agrícola del Chira S.A. (Azúcar y etanol) y Palmas del Espino S.A. (Aceite de palma). Además, es miembro del Directorio en otras empresas de diferentes industrias como Ransa Comercial S.A. (Logística), Trabajos Marítimos S.A. (infraestructura portuaria), Corporación Primax S.A. (Energía), Inversiones Centenario S.A.A. (Bienes raíces), Hochschild Mining Inc., Sierra Metals Inc. (Minería y exploración), entre otros.

Ha sido miembro del Directorio de BCP desde 2003, nombrado Vicepresidente en 2008 y Presidente en 2009 y fue Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. desde el 2009 hasta el 2020.

El señor Romero P. es bachiller en Economía de Brown University (Estados Unidos) y MBA de Stanford University (Estados Unidos).

José Raimundo Morales Dasso

Vicepresidente del Directorio de Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. También es director de Credicorp Ltd., Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Grupo Crédito S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria, Atlantic Security Holding Corporation, Banco de Crédito de Bolivia y Credicorp Capital Holding Perú.

Ingresó al BCP en 1980 y desempeñó diferentes cargos gerenciales entre los que destaca Gerente General del BCP desde 1990 hasta el 2008, así como

Vicepresidente Ejecutivo en Banca Mayorista y en Administración de Riesgo de Créditos. Adicionalmente fue Presidente del Directorio y Gerente General de Atlantic Security Bank (subsidiaria de Credicorp).

El señor Morales lideró la constitución de Credicorp y su listado en el NYSE en octubre de 1995. También tiene experiencia en gremios de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), Asociación de AFP y fue Vicepresidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas del Perú (CONFIEP).

El señor Morales es graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico (Perú), y tiene el grado de MBA en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pennsylvania (Estados Unidos).

Fernando Fort Marie

Director del Banco de Crédito del Perú desde 1980, excepto entre 1988 y 1989. También es miembro del directorio de Credicorp Ltd., Grupo Crédito S.A., Atlantic Security Holding Corporation, Inversiones Centenario S.A.A., Hermes Transportes Blindados SAC. y Modasa.

Se desempeña como socio principal del Estudio Fort, Bertorini, Godoy & Asociados dedicado principalmente al asesoramiento de empresas, habiendo atendido entre otras a Pepsico, Inc., International Finance Corporation (IFC), Alcatel, International Telephone & Telegraph (ITT), Sheraton Hotels, Volvo Corp., Sandvik, Procter & Gamble, Crown Cork, Chrysler Corp., etc. Su contribución a Credicorp y BCP ha sido principalmente en el área

legal, tanto en sus respectivos directorios como en la asesoría a nivel gerencial.

El señor Fort es abogado graduado en la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Juan Carlos Verme Giannoni

Director del Banco de Crédito del Perú desde el setiembre el 21 de marzo de 1990. Es Presidente del Directorio de Inversiones Centenario; director de compañías peruanas del sector industrial, salud y educación.

El señor Verme es un inversionista privado y empresario. Es Presidente del Patronato del Museo de Arte de Lima (MALI) y Trustee de la Tate Americas Foundation en Reino Unido, así como Vicepresidente de la Fundación Museo Reina Sofía de Madrid, España. Ha sido director de Credicorp Ltd. desde 1995 hasta el 2020.

Eduardo Hochschild Beeck

Director del Banco de Crédito del Perú el 28 de marzo de 2003. Es Presidente del Directorio de la Universidad de Ingeniería y Tecnología UTEC y Vicepresidente del Directorio de Fosfatos del Pacífico S.A.

Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú y director de Comex Perú, Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía y Pacífico Peruano Suiza. Es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining PLC, Cementos Pacasmayo S.A.A. y Asociación Promotora TECSUP.

El señor Hochschild es ingeniero mecánico y físico de Tufts University, Boston (Estados Unidos).

Pedro Rubio Feijóo

Director del Banco de Crédito del Perú desde el 28 de marzo de 2018. Es miembro del Directorio de Prima AFP, Credicorp Capital Ltd., Credicorp Capital Holding Perú S.A., Atlantic Security Bank, ASB Bank Corp., Banco de Crédito Bolivia e Inversiones Credicorp Bolivia S.A.

Inició su carrera en el BCP en 1983 como ejecutivo de la Banca Empresarial, luego ocupó diversas posiciones como: Gerente del Área de Negocios Internacionales, Gerente General del Banco Tequendama, en Bogotá, Colombia y Gerente de la División Banca Corporativa y Empresarial. Hasta marzo del 2018 ocupó la Gerencia Central de Banca Mayorista.

El señor Rubio es ingeniero industrial de North Carolina State University (Estados Unidos).

Roque Benavides Ganoza

Director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. Es Presidente del Directorio de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. y director de la Sociedad Minera El Brocal S.A.A.

Trabajó en Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. desde 1977 y ha sido Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) y de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP).

El señor Benavides es ingeniero civil de la Pontificia Universidad Católica del Perú y Máster en Administración de Negocios de Henley, Universidad de Reading. Además, cursó el Programa de Desarrollo Gerencial en Harvard Business School y el Programa Avanzado de Gerencia de Templeton College, Universidad de Oxford.

Luis Enrique Romero Belismelis

Director del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2009. Además, es Presidente Ejecutivo y Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A. Es director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y Atlantic Security Holding Corporation. Ha sido Oficial de Créditos en Atlantic Security Bank.

Cuenta con experiencia como Gerente de Finanzas y Gerente General en distintas empresas del sector consumo y servicios del Grupo Romero. Actualmente, es Presidente del Directorio de empresas del sector almacenamiento y logística, terminales portuarios, y Vice-Presidente del Directorio de empresas de los sectores consumo, inmobiliario, textil, industrial, comercio y servicios.

El señor Romero B. es bachiller en Ciencias Económicas por la Boston University (Estados Unidos).

Martin Pérez Monteverde

Director suplente del Banco de Crédito del Perú desde el 26 de marzo de 2014. También es director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros desde el año 2017.

Es un ejecutivo con más de 25 años de experiencia en el sector privado en puestos tanto de Gerente General como de director de empresas financieras e inmobiliarias, líderes en el mercado peruano, entre ellas, Grupo Pacífico, Toyota, Mitsui & Co. Perú. Adicionalmente, participa en instituciones vinculadas al sector económico, como el Instituto Peruano de Economía (expresidente), la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (director) y la Asociación inPerú (director). Ha sido Presidente

de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas CONFIEP del 2015 al 2017 y director de Credicorp Ltd. desde el 2014 al 2020. Contribuye al Directorio de BCP con su experiencia en gestión de negociaciones, análisis financiero avanzado, planeamiento estratégico, fusiones y adquisiciones, entre otros.

El señor Pérez cuenta con estudios de Administración de Empresas, Marketing y Finanzas en la Universidad del Pacífico, es egresado del Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura, y ha participado en el Congreso USA Wharton Management de Wharton School University of Pennsylvania (Estados Unidos).

Barbara Bruce Ventura

Directora del Banco de Crédito del Perú desde el 31 de marzo de 2015. Es Gerente General y Directora de GeoPark Perú desde junio de 2017. La señora Bruce es una reconocida y experimentada consultora en temas de hidrocarburos y energía.

Inició su carrera profesional en la empresa Occidental Petroleum donde se desempeñó en diversas áreas afines en puestos internacionales. Trabajó también como Presidente Adjunto de la entonces empresa Petro-Tech Peruana (hoy Savia). Ingresó a Hunt Oil en diciembre de 2004 como Sub-Gerente General, y en el año 2006 fue nombrada Gerente General de PERU LNG liderando la construcción e inicio de operaciones de PERU LNG, la primera planta de LNG en Perú y Sudamérica. Desde enero de 2011 a mayo 2016 ocupó el cargo de Presidente y Gerente General de Hunt Oil Company of Peru.

La señora Bruce se graduó como ingeniera geóloga en la Universidad Nacional de Ingeniería del Perú y luego realizó una maestría en Ingeniería de Reservorios (en el área de Hidrocarburos) en el Colorado School of Mines (Estados Unidos). Cuenta también con un MBA en la Escuela Adolfo Ibáñez de Miami.

Patricia Lizárraga Guthertz

Directora de Banco de Crédito del Perú desde el 22 de marzo de 2017. También es directora de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A.

Es ejecutiva de Wall Street con más de 25 años de experiencia de trabajo en fusiones y adquisiciones internacionales, mercado de capitales, fondos de inversión y valorizaciones. Es la fundadora y Gerente General de Hypatia Capital Group, desde el 2007, y fundadora y accionista mayoritaria del grupo familiar Grupo del Ande. Su experiencia incluye tanto presidencias de directorios, así como de comités de auditorías de organizaciones sin fines de lucro y de empresas privadas. Fue presidente del Comité de Privatización de Vías con Peaje en el Perú.

La señora Lizárraga es Bachelor of Arts de Yale University y cuenta con un Master of Business Administration de Harvard Business School.

Irzio Pinasco Menchelli

Director de Banco de Crédito del Perú desde el 28 de marzo de 2018. También es director de Credicorp Ltd., Grupo Crédito S.A. Además, es director y promotor de SIGMA Sociedad Administradora de Fondos de Inversión

Actualmente, es Gerente Corporativo de Acurio Restaurantes, empresa dentro de la industria gastronómica dedicada a desarrollar y operar conceptos gastronómicos desde el año 2006. Entre el 2003 y 2005 fue Gerente General de la Comisión Organizadora de la Copa América Perú 2004, empresa encargada de la organización de este campeonato. Fue fundador, promotor y director de Decajon.com (2000-2003) y Director de Negocios del Grupo Romero (1997 y 2000).

El señor Pinasco es economista graduado de la Universidad del Pacífico. Cuenta con un MBA en Columbia Business School (New York). Ha estudiado la carrera de Economía en Brown University (Rhode Island). También ha realizado una especialización en Marketing para Ejecutivos en ESAN.

María Teresa Aranzabal Harreguy

Directora del Banco de Crédito del Perú desde el 24 de junio de 2020. Es también directora de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A.

Es una ejecutiva española con recorrido internacional y experiencia relevante en Directorios de empresas públicas y privadas, así como de entidades sin fines de lucro, como Adolfo Domínguez (empresa listada). Inició su carrera en McKinsey & Company en España y Argentina, asesorando clientes de diversas industrias, incluyendo servicios financieros. Posteriormente, se unió al Grupo Cortefiel, un retailer de propiedad familiar, donde desarrolló una carrera exitosa liderando el mercadeo, la estrategia y la expansión internacional de la franquicia. Con foco en el negocio de la moda retail, colaboró con Advent International, empresa de private equity, como experta en retail, apoyando en el análisis de posibles adquisiciones en moda y retail, así como también en la transformación de un negocio de retail (KA International, 40 millones de euros en ventas). Actualmente, dirige su propia consultora en temas de retail y negocios inmobiliarios, Alir Consulting and Trade.

La señora Aranzabal es graduada en Administración de Empresas por ICADE (España), y tiene el grado de MBA en The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania (EE.UU.).

Alexandre Gouvêa

Director del Banco de Crédito del Perú desde el 24 de junio de 2020. Además, es director de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A.

Cuenta con experiencia internacional de treinta años en la firma y se especializa en el asesoramiento a clientes de servicios financieros. Actualmente participa en el Directorio de Lojas Renner (el mayor retailer de Brasil) y de Habitat for Humanity International. Recientemente dejó el cargo de director de McKinsey&Co.

El señor Gouvêa es un experto en banca retail y seguros (incluyendo su transición tecnológica y transformación digital). Ha prestado servicios financieros en América Latina y construyó la Práctica de Organizaciones y la Unidad de Recuperación y Transformación.

El señor Gouvêa se graduó en Ingeniería Mecánica en la Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil y obtuvo el grado de MBA de Anderson School of Management, UCLA (EE.UU.).

Perfil profesional de la Gerencia BCP

Gianfranco Ferrari de las Casas - Gerente General

El señor Ferrari ha sido designado como Gerente General de BCP, así como Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd. desde abril de 2018.

Ha trabajado en Credicorp Ltd. desde 1995. El señor Ferrari cuenta con una amplia y diversa experiencia después de desempeñar funciones estratégicas, como Gerente de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en BCP y Gerente General de BCP Bolivia de 2005 a 2008. Dirigió la adquisición de Edyficar en 2009 y Mibanco en 2014. En 2015, comenzó a liderar la Estrategia de Transformación Digital. También es vicepresidente del Directorio de Mibanco y miembro del Directorio de BCP Bolivia.

El señor Ferrari es licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico y tiene un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University.

Diego Caveró Belaúnde - Gerente General Adjunto de Empresas

El señor Caveró es Gerente General Adjunto de Empresas desde el 1 de julio de 2020. Previamente se desempeñó como Gerente Central de Banca Mayorista en BCP desde abril de 2018. Su posición previa fue la de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye División comprende las Áreas de Eficiencia, Administración, Servicios para

los clientes/Operaciones, mejora de Procesos, Créditos Banca Minorista y Seguridad Integral para los Negocios. El señor Caveró lideró la creación de la División de Eficiencia y la implementación del programa de Eficiencia en el BCP.

Se ha desempeñado en varios cargos ejecutivos, como Gerente de División de Banca Corporativa, Gerente General de BCP Bolivia, Gerente de Banca Empresas entre otros. Actualmente es miembro del Directorio de BCP Bolivia. El señor Caveró comenzó a trabajar en Credicorp Ltd. en 1994.

Graduado en Ciencias Administrativas de la Universidad de Lima, Perú, y una Maestría en Administración de Empresas de la Universidad de Texas en Austin, en los Estados Unidos.

Francesca Raffo Paine - Gerente General Adjunta de Personas y Pequeños Negocios

Es Gerente General Adjunta de Personas y Pequeños Negocios desde el 1 de julio de 2020. Previamente se desempeñó como Gerente Central de la Transformación desde abril del 2017. La Gerencia de la División de Clientes Contentos la asumió a mediados del año 2016. En febrero del 2015 tomó el reto de crear el primer Centro de InnovaCXión para el BCP con el objetivo de crear experiencias distintivas vía digital y durante el 2014 lideró el Área de Servicios de Marketing, que incluía comunicaciones, investigación, experiencia del cliente, CRM y análisis.

Desde el año 2000 hasta el 2013 se hizo cargo de la gestión de diversos Proyectos Estratégicos para la Banca Minorista. En el último trimestre del año 1996 se convirtió en Gerente del Segmento de Banca Exclusiva de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye como parte de un equipo pionero de Reingeniería de Procesos.

Es administradora y MBA en Management Information Systems de American University de Washington DC.

César Ríos Briceño - Gerente Central de Planeamiento y Finanzas

El señor Ríos se desempeña como CFO de Credicorp y BCP desde abril de 2018.

Ha trabajado en Credicorp desde 1993 cuando se unió al equipo de Finanzas Corporativas. En 1997, fue nombrado CFO y COO de Banco Capital en Salvador, luego de que Credicorp adquiriera esta institución. En el 2003 el señor Ríos se reincorporó al BCP, donde trabajó en roles estratégicos como Gerente de Crédito y Riesgo Operativo en la Unidad de Gestión de Riesgos; Gerente de Cobranzas de Banca Minorista; y Gerente de Estrategia Corporativa, que incluye estrategia corporativa, consultoría interna, fusiones y adquisiciones. En 2013, se convirtió en Gerente de la División de Planificación y Control Financiero en BCP.

Adicionalmente, el señor Ríos es miembro del Directorio de varias subsidiarias de Credicorp como Mibanco, Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A., entre otras.

El señor Ríos es bachiller en Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica en Perú; tiene un Máster de ESAN Escuela de Administración de Negocios para Graduados en Perú; y MBA del Instituto de Tecnología de Massachusetts Sloan Fellows Program en los Estados Unidos.

Reynaldo Llosa Benavides – Gerente Central de Riesgos

Reynaldo Llosa Benavides es el Chief Risk Officer de Credicorp y Gerente Central de Riesgos del BCP desde enero de 2012. Anteriormente, el señor Llosa ocupó diferentes cargos en el BCP como Gerente de División de Riesgos, Gerente de División Banca Empresarial y Gerente de Área Banca Corporativa.

Recibió una licenciatura en Administración de Empresas de St. Mary's University, San Antonio, Texas, EE.UU.; y cuenta con el grado de MBA con especialización en Finanzas de Northwestern University (JL Kellogg Graduate School of Management), Chicago, Illinois, EE. UU.

Percy Urteaga - Gerente Central de Banca Minorista y Canales Comerciales

El señor Urteaga ha sido Gerente Central de Banca Minorista en BCP desde octubre de 2017.

El señor Urteaga ha trabajado en Credicorp Ltd. desde 1998, ocupando diversos cargos como Gerente de Planificación Estratégica y Desarrollo de Negocios de Banca Mayorista en BCP, Gerente Financiero de BCP Bolivia, y Gerente de planificación estratégica de banca minorista en BCP. En 2012, fue nombrado como Vicepresidente del Directorio de Edyficar, y de 2014 a 2017 fue el Gerente General de Mibanco. Además, se desempeña como Vicepresidente de la Junta de la Asociación de Empresas de Microcréditos del Perú (ASOMIF).

El señor Urteaga es licenciado en Ingeniería Civil por la Universidad Nacional de Ingeniería y tiene un MBA por la IESE Business School, Universidad de Navarra.

José Espósito Li-Carrillo - Gerente de División Auditoría

El señor Espósito es el Gerente de División de Auditoría de BCP y Gerente de Auditoría de Credicorp Ltd. Es miembro del Comité de Orientación de Servicios Financieros de IIA Global.

El Sr. Espósito se desempeñó como presidente del Comité de Auditores Internos de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y presidente del Comité de Auditores Internos de la Asociación

Peruana de Bancos (ASBANC). Es profesor del programa de Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico.

Desde 1996 comenzó a trabajar con Credicorp Ltd. a través de sus diferentes subsidiarias y su último cargo antes de dirigir la División de Auditoría en BCP fue en Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., donde fue Gerente Financiero y Oficial de Contraloría.

Además, fue vicepresidente del Directorio de Pacífico Salud EPS S.A., Vicepresidente y Director del Directorio de la Bolsa de Valores de Lima, Director de Cavali ICLV S.A. y Presidente del Directorio y Gerente General de Credibolsa SAB S.A.

El señor Espósito es licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico, Lima; Master en Economía con especialización en Econometría de la Universidad de Wisconsin - Milwaukee, EE.UU.; Auditor Interno Certificado (CIA) y Certificado en Aseguramiento de la Gestión de Riesgos (CRMA) por el Institute of Internal Auditors Global (IIA); Certificado en Control de Sistemas de Riesgo e Información (CRISC) por ISACA; Asociado certificado contra el lavado de dinero (AML/CA) de la Asociación Internacional de Banqueros de Florida y la Universidad Internacional de Florida.

Bárbara Falero - Gerente de División de Cumplimiento

La señora Falero ha sido Chief Compliance Officer de Credicorp Ltd. y BCP desde febrero de 2008.

En el 2006 asume el cargo de Oficial de Cumplimiento, Vice-presidente en BCP Miami Agency, y entre marzo 2000 y junio 2006 se desempeñó como reguladora en el Banco de la Reserva Federal de Estados Unidos supervisando Bancos Internacionales. Antes de ser reguladora, ocupó varios cargos en BAC Florida Bank, Miami, Florida. En la actualidad reporta al Directorio Credicorp. También ha sido presidente del Comité de Oficiales de Cumplimiento de ASBANC (Asociación de Bancos del Perú) y por tres años, Miembro del Comité de Asesoría de Florida International Bankers Association (FIBA).

La señora Falero tiene un Bachiller en Finanzas en Florida International University, con Maestría en Administración de Negocios en St. Thomas University, Miami, FL.

Guillermo Morales Valentín - Gerente de División Legal

El señor Morales ha sido Gerente Legal en Credicorp Ltd. desde abril de 2018 y Gerente de la División Legal y Secretaría General de BCP desde enero de 2010.

Es director de subsidiarias del grupo Credicorp como Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A. y Soluciones en Procesamiento S.A. Anteriormente,

el señor Morales fue Gerente del Área de Asesoría Legal en BCP desde septiembre de 2007 hasta diciembre de 2009, Gerente legal de Grupo Santander Perú S.A. desde enero de 2003 a julio de 2007 y Gerente legal de Banco Santander Central Hispano Perú desde abril del 2000 hasta diciembre de 2002. Ha sido director de Edelnor S.A.A., Red Eléctrica del Sur (Redesur) y Universia Perú S.A.

El señor Morales tiene un título de abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y una maestría en derecho (LL.M) de la Universidad de Texas en Austin.

Bernardo Samba Graña - Gerente de División de Gestión y Desarrollo Humano

El señor Samba es Gerente de División de Recursos Humanos de Credicorp Ltd. desde abril de 2018 y Gerente de División de Recursos Humanos de BCP desde agosto de 2010. Se incorporó a BCP en abril de 1999 como Gerente de Soluciones de Administración de Efectivo Electrónico en la División de Banca Mayorista.

Antes de unirse a Credicorp Ltd., el señor Samba trabajó durante 9 años en Royal Dutch Shell Group. Su último puesto en esta organización fue Gerente de Implementación de Marco de Negocios.

Además de sus responsabilidades, el señor Samba ha sido presidente del Comité de Recursos Humanos de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC), director de la Asociación de Recursos Humanos del Perú (APERHU) y director de Patronato BCP.

El señor Samba posee un título en Administración de Empresas de la Universidad de Lima, una Maestría en Finanzas de la Universidad del Pacífico y una especialización en Recursos Humanos de la Escuela de Negocios Ross de la Universidad de Michigan, así como de la Escuela de Negocios de la Universidad Stanford, London Business School y Harvard Business School.

Enrique Pasquel Rodríguez - Gerente de División de Asuntos Corporativos

El señor Pasquel ha sido Gerente de Asuntos Corporativos en BCP y Credicorp Ltd. desde 2017 y 2018, respectivamente.

Anteriormente, entre 2011 y 2017, trabajó en el diario El Comercio, donde ocupó los cargos de Subdirector Periodístico, Editor Central de Política y Editor Adjunto de Opinión. Antes de su carrera como periodista, trabajó como abogado en INDECOPI, donde ocupó los cargos de Comisionado de la Comisión de Barreras Burocráticas y Secretario Técnico de la Sala de Competencia.

El señor Pasquel tiene un título de abogado de la Pontificia Universidad Católica del Perú y una maestría en derecho de la Facultad de Derecho de Yale.

Carlos Niezen - Gerente de División de Estrategia y Desarrollo de Negocios

El señor Niezen ha sido el Gerente de la División de Estrategia Corporativa y Desarrollo Corporativo en Credicorp Ltd. desde mayo de 2018. Cuenta con más de 23 años de experiencia como consultor, y ha sido socio en Bain & Co., A. T. Kearney y Accenture en los Estados Unidos y México. Durante su carrera como consultor, se especializó en estrategia de negocios, operaciones, y fusiones y adquisiciones. También fue el fundador de Activas Partners, una firma de consultoría y banca de inversión en Perú.

El señor Niezen tiene un bachillerato en economía de la Universidad del Pacífico en Perú y una maestría en administración de empresas de The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania.

César Casabonne - Gerente de División de Productos y Canales Digitales

El señor Casabonne es Gerente de la División Productos y Canales Digitales del BCP desde agosto de 2019. Ingresó al BCP en el año 2000 y se ha desempeñado como Gerente de la División Banca Personas, Gerente del Área Banca PyME, Gerente del Área de Productos de Consumo, PYME y Negocios y Gerente de Productos de Tarjeta de Créditos y Créditos Personales.

Es bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima y obtuvo un MBA en la Universidad de Piura – IESE.

7.6. Honorarios de Auditores Externos en el año 2020

Banco de Crédito del Perú - Años terminados el 31 de diciembre

(Miles de nuevos soles)	2018	2019	2020
Honorarios de Auditoría	6,652	8,235	8,938
Honorarios relacionados a Auditoría	0	0	0
Honorarios de Impuestos	7	242	249
Otros Honorarios	57	53	81
Total	6,716	8,530	9,268

Conforme a la Resolución SBS N°17026-2010 se informa sobre los honorarios a los auditores independientes Gaveglia Aparicio y Asociados S.C.R.L. (2020, 2019 y 2018), los mismos que se definen a continuación, de acuerdo a dicha resolución:

- Bajo la denominación Honorarios de Auditoría, se revela el total de los honorarios por los servicios de auditoría prestados por la empresa auditora por cada uno de los tres últimos ejercicios.
- Bajo la denominación Honorarios relacionados a Auditoría, se revela el total de honorarios por los servicios prestados por la empresa auditora por servicios de asesoría y servicios relacionados al desarrollo de la auditoría o revisión de los estados financieros de BCP y que no están revelados en el párrafo anterior.
- Bajo la denominación Honorarios de Impuestos, se revela el total de honorarios facturados en los últimos tres ejercicios por servicios profesionales prestados para el cumplimiento tributario, asesoría de impuestos y planificación tributaria. En esta categoría se tienen servicios de consultoría tributaria tales como asistencia en procedimientos de fiscalización de impuestos, elaboración de reportes tributarios entre otros, los cuales no perjudican la independencia del auditor externo.
- Bajo la denominación Otros Honorarios, se revela el total de honorarios facturados en los tres últimos ejercicios por productos y servicios prestados distintos a los incluidos en los puntos anteriores, por ejemplo, servicios de capacitación y otros servicios que no perjudican la independencia del auditor externo.

Todos los honorarios fueron aprobados por el Comité de Auditoría.

7.7. Sanciones impuestas por la SBS

La Resolución SBS N° 2755-2018, de fecha 16 de julio de 2018, exige que el Directorio ponga en conocimiento de la Junta General de Accionistas las sanciones impuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) al Banco, a sus directores, a sus gerentes Gerente General o a sus principales funcionarios, trabajadores, por la comisión de infracciones graves y muy graves.

En este sentido, debemos informar que en el año 2021 la SBS impuso una sanción de 90 UIT al Banco de Crédito del Perú por la comisión de la infracción grave tipificada en el numeral 52, rubro II del Anexo N.º 1 del Reglamento de Sanciones (Expediente N° 2020-26434).

(FN-CB-510a.1)

7.8. Procesos judiciales, administrativos o arbitrales

BCP sí tiene procesos judiciales en los que es demandante o demandado, así como procedimientos administrativos sancionadores.

Uno de estos procedimientos sancionadores es el que la SBS inició contra BCP el 5 de agosto de 2020, como resultado del análisis especial que realizó la SBS sobre el caso de contribuciones políticas, al cual BCP respondió el 25 de agosto de 2020. Actualmente, la resolución de la SBS está pendiente y pueden imponerse sanciones pecuniarias (multas) a BCP como consecuencia de este proceso sancionador.

Adicionalmente la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) inició a fines del 2019 un procedimiento administrativo sancionador contra el BCP por no haber revelado al mercado los aportes de campaña realizados al partido político Peruanos Por el Cambio en el año 2016. La resolución de la SMV está pendiente y pueden imponerse sanciones pecuniarias (multas) a BCP como consecuencia de este proceso sancionador.

Sin embargo, en opinión de la Gerencia, ninguno de los procesos vigentes afectaría el normal desenvolvimiento de las actividades y negocios del banco.

7.9. Clasificación de Riesgo

BCP cuenta con grado de inversión otorgado por las 3 principales agencias calificadoras de riesgo internacionales.

	Fitch	S&P	Moody's
Banco			
Fecha de última revisión ²⁷	abr-20	jul-20	abr-20
Outlook	Negativo	Negativo	Estable
Rating	BBB+	BBB+	Baa1
Moneda Extranjera			
Largo Plazo	BBB+	BBB+	Baa1
Corto Plazo	F2	A-2	P-2
Moneda Local			
Largo Plazo	BBB+	BBB+	Baa1
Corto Plazo	F2	A-2	P-2
Emisiones Vigentes (144A/RegS)			
Subordinado BCP 2021	BBB-	BBB	Baa3
Subordinado BCP 2026	BBB-	BBB	Baa3
Subordinado BCP 2027	BBB-	BBB	Baa3
Subordinado BCP 2030		BBB	Baa3
Corporativo BCP 2023 (US\$ 716MM)	BBB+	BBB+	Baa1
Corporativo BCP 2025 (US\$ 700MM)	BBB+	BBB+	
Corporativo BCP 2024 (S/ 2500MM)	BBB+	BBB+	

Además, el BCP, como emisor recurrente en los mercados de capital locales, cuenta con las siguientes calificaciones por agencias locales.

	AAI	Moody's Local PE
Banco		
Fecha de última revisión ²⁷	Sep-20	Sep-20
Entidad	A+	A+
Deuda de Largo Plazo		
Bonos Corporativos	AAA	AAA
Bonos Hipotecarios	AAA	
Bonos de Arrendamiento Financiero	AAA	AAA
Depósitos de Mediano y Largo Plazo	AAA	AAA
Deuda de Corto Plazo		
Depósitos de Corto Plazo	CP-1+	EQL 1+
Certificados de Depósitos Negociables	CP-1+	EQL 1+
Deuda Subordinada		
Subordinada Tier II	AA+	AA+

²⁷ La fecha se actualiza con un cambio en el Outlook o el Rating.

7.10. Información relacionada al Mercado de Valores

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2020				Precio promedio %
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP120001008	CREDITC1	2020-01	5.45	5.29	5.60	5.29	5.43
PEP120001008	CREDITC1	2020-02	5.29	5.20	5.50	5.04	5.26
PEP120001008	CREDITC1	2020-03	5.16	4.80	5.40	4.80	5.09
PEP120001008	CREDITC1	2020-04	4.80	4.69	4.80	4.69	4.77
PEP120001008	CREDITC1	2020-05	4.69	4.41	4.70	4.40	4.61
PEP120001008	CREDITC1	2020-06	4.42	4.75	4.92	4.21	4.54
PEP120001008	CREDITC1	2020-07	4.74	4.30	4.74	4.25	4.48
PEP120001008	CREDITC1	2020-08	4.26	4.25	4.40	4.20	4.29
PEP120001008	CREDITC1	2020-09	4.25	4.10	4.61	4.10	4.45
PEP120001008	CREDITC1	2020-10	4.10	3.70	4.10	3.70	3.93
PEP120001008	CREDITC1	2020-11	3.70	3.67	3.80	3.50	3.68
PEP120001008	CREDITC1	2020-12	3.67	3.80	3.95	3.66	3.82

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2020				Precio promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP12000M279	CRED4BC10A	2020-07	107.2182	107.2182	107.2182	107.2182	107.2182
PEP12000M279	CRED4BC10A	2020-08	107.7371	107.7371	107.7371	107.7371	107.7371
PEP12000M279	CRED4BC10A	2020-09	106.6492	106.6492	106.6492	106.6492	106.6492
PEP12000M279	CRED4BC10A	2020-10	106.6307	106.6307	106.6307	106.6307	106.6307
PEP12000M279	CRED4BC10A	2020-12	106.0720	106.1044	106.1044	106.0720	106.1008
PEP12000M287	CRED4BC10B	2020-05	105.6042	105.6042	105.6042	105.6042	105.6042
PEP12000M287	CRED4BC10B	2020-08	107.2879	107.2879	107.2879	107.2879	107.2879
PEP12000M287	CRED4BC10B	2020-09	107.4454	107.2408	107.4454	107.2408	107.3261
PEP12000M287	CRED4BC10B	2020-10	107.6648	107.5973	107.6648	107.5073	107.6229

A large, bold, white number '8' is centered within a bright orange circle. The circle is positioned on the left side of the frame, with its right edge curving towards the center. The background of the entire image is a solid dark blue.

ANEXOS

8 Anexos

Estados financieros

BCP Individual

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL AÑO 2020 Y DE 2019

	2020	2019
	S/000	S/000
Activo		
Fondos disponibles		
Caja y Canje	4,184,487	3,834,061
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	24,704,805	17,859,387
Depósitos en bancos del exterior	2,338,840	890,247
Fondos sujetos a restricción	1,331,399	3,066,850
Rendimientos devengados del disponible	1,336	13,866
	32,560,867	25,664,411
Fondos interbancarios	28,968	20,001
Inversiones:		
Valor razonable con cambios en resultados	2,168,500	0
Disponible para la venta	28,452,180	12,996,237
A vencimiento	4,637,459	3,169,939
	35,258,139	16,166,176
Cartera de créditos, neto	106,566,857	91,977,102
Inversiones en subsidiarias y asociadas	2,288,707	1,973,543
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	1,046,139	1,110,961
Otros activos, neto	4,775,325	3,895,625
Total Activo	182,525,002	140,807,819
Riesgos y compromisos contingentes	90,720,705	86,273,789

	2020	2019
	S/000	S/000
Pasivo y Patrimonio		
Depósitos y obligaciones	118,346,032	90,921,049
Fondos interbancarios	28,968	205,013
Cuentas por pagar por pactos de recompra	23,736,010	5,744,528
Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades	4,881,293	7,981,508
Valores, títulos y obligaciones en circulación	13,678,986	14,180,646
Otros pasivos	3,095,631	2,941,572
Total Pasivo	163,766,920	121,974,316
Patrimonio		
Capital Social	11,067,387	10,217,387
Reserva legal	3,887,156	3,586,304
Reserva facultativa	2,279,514	1,108,814
Resultados no realizados	689,271	297,531
Resultados por traslación	1,823	581
Utilidades acumuladas	832,931	3,622,886
Total patrimonio	18,758,082	18,833,503
Total pasivo y patrimonio	182,525,002	140,807,819
Riesgos y compromisos contingentes	90,720,705	86,273,789

(GRI 102-7)

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
ESTADO DE RESULTADOS
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE 2019

	2020	2019
	S/000	S/000
Ingresos y gastos financieros		
Ingresos financieros	8,289,160	8,656,535
Gastos financieros	(2,084,767)	(2,428,764)
Margen financiero bruto	6,204,393	6,227,771
Provision para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	(4,410,273)	(1,580,423)
Recuperos de cartera castigada	120,245	190,984
Provision para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	(4,290,028)	(1,389,439)
	1,914,365	4,838,332
Ingreso no financiero		
Comisiones por servicios bancarios, neto	2,162,357	2,459,544
Ganancia (pérdida) por producto financiero derivado para negociación	49,034	19,390
Participación en las utilidades de las inversiones en subsidiarias y asociadas	(33,134)	389,809
Ganancia (pérdida) neta en valores	138,754	122,112
Ganancia neta en operaciones de cambio	647,856	728,155
Otros ingresos no financieros	159,144	230,629
	3,124,011	3,949,639
Gastos operativos		
Remuneraciones y beneficios sociales	(1,602,607)	(1,792,287)
Generales y administrativos	(1,586,707)	(1,566,285)
Depreciación y amortización	(338,639)	(318,133)
Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados	(19,718)	(3,508)
Impuestos y contribuciones	(167,834)	(194,407)
Otros gastos operativos	(369,288)	(133,985)
	(4,084,793)	(4,008,605)
Ganancia neta por diferencia en cambio	34,143	13,300
Utilidad antes del impuesto a la renta	987,726	4,792,666
Impuesto a la renta	(154,837)	(1,169,958)
Utilidad neta	832,889	3,622,708
Utilidad por acción básica y diluida	0.075	0.327

(GRI 102-7)

BCP Consolidado

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 Y DE 2019
(Montos expresados en miles de soles)

	2020	2019
	S/000	S/000
Activo		
Fondos disponibles		
Caja y Canje	4,619,875	4,312,853
Depósitos en el Banco Central de Reserva del Perú	26,003,447	18,367,713
Depósitos en bancos del país y del exterior	2,403,346	946,205
Fondos sujetos a restricción	1,336,958	3,068,989
Rendimientos devengados del disponible	1,351	14,186
	34,365,007	26,709,946
Fondos interbancarios	28,968	101,979
Inversiones:		
Valor razonable con cambios en resultados	2,168,500	-
Disponible para la venta	29,591,086	14,231,178
A vencimiento	4,934,031	3,456,144
	36,693,617	17,687,322
Cartera de créditos, neto	117,381,370	100,336,130
Inversiones en asociadas	13,771	31,207
Inmuebles, mobiliario y equipo, neto	1,211,698	1,287,421
Crédito mercantil	276,321	276,321
Otros activos, neto	5,221,886	4,229,619
Total Activo	195,192,638	150,659,945
Riesgos y compromisos contingentes	90,336,447	87,251,254

	2020	2019
	S/000	S/000
Pasivo y Patrimonio		
Depósitos y obligaciones	126,971,955	99,433,161
Fondos interbancarios	-	204,986
Cuentas por pagar por pactos de recompra	26,267,587	5,803,336
Deudas a bancos, corresponsales y otras entidades	5,843,676	8,660,298
Valores, títulos y obligaciones en circulación	13,81,673	14,312,926
Otros pasivos	3,354,378	3,219,838
Total Pasivo	176,249,269	131,634,545
Patrimonio		
Patrimonio atribuible a los accionistas del Banco de Crédito del Perú		
Capital Social	11,067,387	10,217,387
Reserva legal	3,887,157	3,586,304
Reserva facultativa	2,279,513	1,108,814
Resultados no realizados	691,094	298,112
Resultados acumulados	893,270	3,706,594
	18,818,421	18,917,211
Interés no controlador	124,948	108,189
Total patrimonio	18,943,369	19,025,400
Total pasivo y patrimonio	195,192,638	150,659,945
Riesgos y compromisos contingentes	90,336,447	87,251,254

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A. Y SUBSIDIARIAS**ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020, DE 2019 Y DE 2018
(Montos expresados en miles de soles)**

	2020	2019	2018
	S/000	S/000	S/000
Ingresos y gastos financieros			
Ingresos financieros	10,271,433	10,967,124	10,209,656
Gastos financieros	(2,422,347)	(2,828,004)	(2,631,510)
Margen financiero bruto	7,849,086	8,139,120	7,578,146
Provisión para pérdidas crediticias en cartera de préstamos	(5,171,691)	(2,052,545)	(1,788,055)
Recuperación de préstamos castigados	147,854	254,039	280,207
Provision para créditos de cobranza dudosa, neta de recuperos	(5,023,837)	(1,798,506)	(1,507,848)
Margen financiero neto	2,825,249	6,340,614	6,070,298
Ingresos no financieros			
Comisiones por servicios bancarios, neto	2,248,910	2,609,684	2,486,844
Resultado de productos financieros derivados de negociación	23,994	23,415	(7,544)
Ganancia neta en valores	132,910	138,316	28,579
Ganancia neta en operaciones de cambio	656,282	736,844	699,405
Otros ingresos no financieros	180,012	251,782	266,451
	3,242,108	3,760,041	3,473,735
Gastos operativos			
Remuneraciones y beneficios sociales	(2,341,141)	(2,582,777)	(2,464,618)
Generales y administrativos	(1,804,551)	(1,819,559)	(1,682,448)
Depreciación y amortización	(400,138)	(380,530)	(361,228)
Provisión para bienes recibidos en pago y adjudicados	(19,858)	(3,579)	(16,904)
Impuestos y contribuciones	(176,230)	(202,697)	(174,895)
Otros gastos operativos	(419,245)	(142,558)	(170,479)
	(5,161,163)	(5,131,700)	(4,870,572)
Ganancia neta por diferencia en cambio	65,731	12,910	30,359
Utilidad antes del impuesto a la renta	971,925	4,981,865	4,703,820
Impuesto a la renta	(155,139)	(1,334,880)	(1,330,732)
Utilidad neta	816,786	3,646,985	3,373,088
Atribuible a:			
Acciones del Banco de Crédito del Perú	819,927	3,627,575	3,350,151
Interés no controlador	(3,141)	19,410	22,937
	816,786	3,646,985	3,373,088
Utilidad por acción básica y diluida (en soles)	0,0738	0,3295	0,3048
Promedio ponderado del número de acciones en circulación, ajustado por división de acciones (en miles)	11,067,387	11,067,387	11,067,387

Nuestro proceso de materialidad

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI y el estándar de contabilidad sobre sostenibilidad para bancos comerciales de SASB, y da a conocer los principales aspectos de nuestra gestión económica, social y ambiental desarrollados en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020.

(GRI 102-50) (GRI 102-54)

Con el objetivo de comunicar integralmente nuestra gestión, por primera vez hemos consolidado en esta Memoria Integrada la información financiera de nuestra memoria anual, cumpliendo con los requisitos de la SMV, y la información no financiera de nuestro reporte de sostenibilidad. La periodicidad de publicación de ambos documentos es anual y su última presentación fue en el año 2019.

(GRI 102-49) (GRI 102-51) (GRI 102-52)

Para la definición de la materialidad se consideraron las etapas que sugiere la metodología del GRI:

1

Revisión

Para esta etapa se revisaron los temas de sostenibilidad materiales de Credicorp, identificados durante el proceso de elaboración de su estrategia ESG. Este proceso incluyó:



Perfilamiento actual de ESG



Benchmark de peers (Credicorp)



Análisis de Stakeholders



Análisis de tendencias



Participación de aprox. 60 líderes y representantes de diversas funciones de negocio



Participación de 6 empresas de Credicorp



Reuniones de seguimiento con líderes senior de Credicorp y miembros del SteerCo



2 Talleres de profundidad



Masterclass con George Serafeim (experto en Sostenibilidad & ESG, HBS)

Adicionalmente, se identificaron temas de sostenibilidad impactados a nivel nacional por el contexto COVID-19 y temas incluidos en el estándar de contabilidad sobre sostenibilidad para bancos comerciales de SASB.



Contexto Perú y Covid-19



Estándares internacionales

(GRI 102-46)

2

Identificación / Priorización

En esta etapa se alinearon los temas materiales identificados en la estrategia ESG de BCP a los estándares GRI y a los parámetros de contabilidad sobre sostenibilidad para bancos comerciales de SASB.

3

Validación

Esta etapa se desarrolló en conjunto con la Gerencia de Responsabilidad Social de BCP.

Los temas materiales identificados en las etapas de Identificación y Priorización se complementaron con los temas iniciales de sostenibilidad identificados en la etapa de Revisión, resultando en una lista de 14 temas materiales detallados a continuación:

N°	Temas materiales	Definición	Cobertura
1	Inclusión financiera	Desarrollo, extensión y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sistema financiero, con especial énfasis en el uso de Yape como herramienta de acceso a servicios financieros.	Externa e interna
2	Impulso a las Pymes	Mejora e incremento en la oferta de servicios financieros para Pymes, para apoyar su crecimiento, madurez y resiliencia financiera. Así como ofrecer herramientas y conocimientos digitales a clientes Pyme para ayudarles a fortalecer aún más su capacidad de gestión y competitividad futura.	Externa e interna
3	Simplicidad y transparencia	Mejorar la simplicidad y transparencia en productos, contratos, customer journeys y comunicaciones para permitir a los clientes tomar mejores decisiones financieras.	Externa e interna
4	Finanzas sostenibles	Soluciones de financiación innovadoras para clientes de Banca Mayorista con el objetivo de apoyar su transición hacia modelos y actividades de negocio ambientalmente más sostenibles.	Externa
5	Educación financiera	Emplear formas de comunicación, tanto masivas como enfocadas, para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre servicios financieros, gestión financiera y habilidades digitales necesarias para estar financieramente incluidos en el futuro.	Externa
6	Diversidad, inclusión e igualdad de género	Promover la diversidad, inclusión y equidad de género, actuando de ejemplo en la sociedad y, a su vez, incrementando la creatividad y agilidad para una mejor toma de decisiones.	Interna

(GRI 103-1) (GRI 102-46) (GRI 102-47)

N°	Temas materiales	Definición	Cobertura
7	Ecoeficiencia	Comunicar de manera transparente el desempeño en indicadores de ecoeficiencia y su impacto como parte de la creación de valor a largo plazo.	Interna
8	Seguridad de la información	Garantizar la privacidad y la seguridad de los datos financieros personales como una responsabilidad esencial de la industria de la banca comercial. A medida que continúe el crecimiento de la banca móvil y el almacenamiento en la nube y más operaciones bancarias se vuelvan dependientes de la tecnología y de Internet, la seguridad de los datos será un tema cada vez más importante de administrar. La tecnología sofisticada y la capacitación continua del personal son esenciales en un mundo de crecientes amenazas de ciberseguridad.	Interna
9	Ética en los negocios	Entorno regulatorio que rodea a la industria financiera y que evoluciona continuamente. Los bancos comerciales deben adherirse a un conjunto complejo de reglas relacionadas con el desempeño y la conducta, así como la divulgación sobre temas que incluyen información privilegiada, antimonopolio, fijación de precios, el fraude, lavado de activos y las prácticas de corrupción.	Interna
10	Fuerza laboral del futuro	Contribuir a modelar la fuerza laboral del futuro, adaptando las capacidades y el <i>mindset</i> de los colaboradores para que continúen siendo exitosos ante los continuos cambios en la realidad del negocio, mediante la diversificación del talento y el fortalecimiento de capacidades.	Interna
11	Seguridad y salud laboral	Establecimiento de condiciones laborales saludables y seguras, tanto para la prevención de los daños físicos y mentales, como a través del fomento de la salud de los colaboradores.	Interna
12	Desempeño económico	Generación de valor económico y el impacto de este en la economía local y los grupos de interés.	Interna
13	Salud y seguridad de clientes	Esfuerzos realizados y medidas implementadas para reducir las probabilidades de contagio de clientes al hacer uso de los servicios financieros en agencias del banco.	Externa
14	Ciudadanía corporativa y filantropía	Ejecución de programas que cuentan con una dirección y enfoque claro, de manera que se pueda medir su efectividad desde una perspectiva de costo / beneficio.	Externa

(GRI 103-1)

Premios y reconocimientos



MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA 2020 (MERCOR)

- Fuimos reconocidos como una de las empresas con mejor reputación corporativa del Perú. La relación de las 100 empresas y los 100 líderes con mejor reputación en el Perú es elaborada por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR).



MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA TALENTO 2020 (MERCOR Talento)

- Ocupamos el segundo lugar en el sector bancario del Ranking MERCOR Talento y el sexto lugar del ranking general.



LAS 10 EMPRESAS MÁS ADMIRADAS DEL PERÚ 2019

- Por noveno año consecutivo, el BCP fue distinguido como una de las Empresas Más Admiradas del Perú.
- El reconocimiento es otorgado por PwC y la revista G de Gestión a partir de una evaluación efectuada entre más de 4,500 ejecutivos del país.



RECONOCIMIENTOS AL PROGRAMA MUJERES EMPRENDEDORAS BCP

- Premio Metropolitano al Voluntariado 2020: El programa se llevó el premio en la categoría Voluntariado Corporativo.
- Reconocimiento PODS 2020: Reconocimiento al trabajo realizado en el programa, que contribuye a alcanzar el ODS 5 de Igualdad de Género.

Organizaciones en las cuales participamos



Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú y cuyo principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado, proporcionando a sus asociados servicios de información. Como miembro de ASBANC, el Banco es parte de los espacios de discusión y gestión relacionados al core de su negocio.



Cámara de Comercio de Lima (CCL)

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) es una institución que promueve el desarrollo de la libre empresa haciendo respetar sus legítimos derechos, facilitando oportunidades de negocio, brindándole asistencia y servicios e impulsando su competitividad. Como miembro desde 1942, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos, principalmente, con stakeholders del sector privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes.



Cámara de Comercio e Industria Japonesa (CCIPJ)

La Cámara de Comercio e Industria Japonesa (CCIPJ) es una asociación sin fines de lucro, fundada en 1969, que agrupa a empresas japonesas asentadas en el Perú, empresas locales, entidades públicas y personas naturales que tienen relación con el Japón o que buscan tenerla. Como socio fundador de la CCIPJ, el BCP busca fortalecer sus relaciones y generar nuevos vínculos, principalmente, con stakeholders del sector privado.



Cámara de Comercio Americana (AMCHAM)

La Cámara de Comercio Americana (AMCHAM) es una organización independiente y sin fines de lucro, fundada en 1960, que cuenta con más de 5,000 representantes de 580 empresas asociadas entre peruanas, estadounidenses y extranjeras no americanas. Promueve los principios que alientan la economía, el mercado, la inversión y el intercambio comercial, todo ello en un marco de responsabilidad social, valores y ética empresarial. Como miembro de AMCHAM, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos con stakeholders del sector público y privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes relacionados a mejoras reputacionales y/o regulatorias.



Cámara de Comercio Peruano Alemana - AHK

La relación entre la Cámara de Comercio Peruano Alemana – AHK y el BCP comenzó en 1969, año en el que esta organización fue fundada. La Cámara es parte de la red mundial de Cámaras de Comercio Alemanas en el Extranjero, con 140 ubicaciones en 92 países. Como miembro de esta institución, fortalecemos nuestras relaciones y generamos nuevos vínculos, principalmente, con stakeholders del sector privado.



Cámara de Comercio Peruano China (CAPECHI)

La Cámara de Comercio Peruano China (CAPECHI) es una asociación civil de derecho privado sin fines de lucro fundada en el 2001. Tiene como principal propósito incentivar el intercambio comercial entre Perú y China. El BCP, como miembro del Consejo Directivo de CAPECHI, impulsa y promueve el comercio y las relaciones bilaterales.



Cámara de Comercio Italiana del Perú

La misión de la Cámara de Comercio Italiana del Perú es fortalecer el intercambio comercial entre Italia y Perú. Como miembro de esta institución, el Banco busca fortalecer sus relaciones y generar nuevos vínculos, principalmente, con stakeholders del sector privado.



Sociedad Nacional de Industrias (SNI)

La Sociedad Nacional de Industrias (SNI) es una institución sin fines de lucro que promueve el desarrollo de la industria manufacturera, impulsa la economía de mercado y contribuye al desarrollo del país a través de propuestas técnicas sectoriales de carácter económico, laboral, tributario, entre otros. Como miembro de la SNI, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos, principalmente, con stakeholders del sector privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes.



Instituto Peruano de Economía (IPE)

El Instituto Peruano de Economía (IPE) es una institución privada sin fines de lucro, cuyo propósito es la promoción del desarrollo equilibrado y sostenido del Perú mediante el perfeccionamiento de la economía de mercado. Como miembro de esta institución, el BCP es parte de espacios de discusión que ayudan a promover las medidas de política económica y objetivos comunes relacionados a mejoras reputacionales y/o regulatorias.



Perú 2021

Somos miembros del Patronato Perú 2021, una asociación civil sin fines de lucro que busca el desarrollo sostenible del país a través de un equilibrio entre lo social, económico y ambiental, impulsando el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). A través de su participación en Perú 2021, el banco busca conectar ideas y facilitar alianzas a favor de los ODS.



Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú)

La Sociedad de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú) es un gremio empresarial que busca contribuir con propuestas de política pública, en base a la defensa de principios y no intereses particulares, con el fin de impulsar la generación de empleo, creación de oportunidades y mejor calidad de vida del ciudadano. Como parte de ComexPerú, el BCP fortalece sus relaciones y genera nuevos vínculos con stakeholders del sector público y privado, e identifica espacios de trabajo conjunto para promover objetivos comunes relacionados a mejoras reputacionales y/o regulatorias.



Sociedad Nacional De Minería, Petróleo y Energía (SNMPE)

La Sociedad Nacional De Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) promueve el desarrollo de las actividades minera, de hidrocarburos y eléctrica, y sus actividades auxiliares y de servicios, a través del aprovechamiento sostenible de los recursos naturales, aportando a la conservación del ambiente y el desarrollo social. Además, se encarga de fomentar la inversión en estos sectores productivos, así como de promover y defender la economía de mercado y la competitividad en los sectores que representa. El BCP, como miembro de la SNMPE busca fortalecer sus relaciones y generar nuevos vínculos, principalmente, con grupos de interés del sector privado.



Asociación de Buenos Empleadores (ABE)

Desde el año 2006, BCP es miembro y socio fundador de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE), organización sin fines de lucro patrocinada por la Cámara de Comercio Americana del Perú (Amcham por sus siglas en inglés).

Como parte de esta organización, nos comprometemos con el cumplimiento de prácticas responsables en la gestión de recursos humanos e impulsamos los mismos en las empresas que forman parte de nuestra cadena de abastecimiento.

Tablas de indicadores sociales

Colaboradores por tipo de contrato, jornada, sexo y procedencia

Contrato laboral	Mujeres	Hombres	Lima y Callao	Provincias
Funcionarios (directivos, gerentes y subgerentes)	718	785	1,246	257
Plazo permanente	2,645	1,505	2,823	1,327
Jornada completa	2,131	1,293	2,353	1,071
Jornada reducida	514	212	470	256
Plazo temporal	6,438	4,631	8,437	2,632
Jornada completa	6,256	4,568	8,281	2,543
Jornada reducida	182	63	156	89
Total	9,801	6,921	12,506	4,216

(GRI 102-8)

Nuevas contrataciones

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones
Lima y Callao	1,445	307	2	1,754	10.33 %
Mujeres	802	108	1	911	5.37 %
Hombres	643	199	1	843	4.96 %
Provincias	340	29	0	369	2.17 %
Mujeres	216	11	0	227	1.34 %
Hombres	124	18	0	142	0.84 %
Total por grupo de edad	1,785	336	2	2,123	12.50 %
Tasa de nuevas contrataciones	10.51 %	1.98 %	0.01 %	12.50 %	

(GRI 401-1)

Rotación (ceses)

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de rotación
Lima y Callao	1,095	467	38	1,600	9.42 %
Mujeres	641	237	14	892	5.25 %
Hombres	454	230	24	708	4.17 %
Provincias	406	238	9	653	3.85 %
Mujeres	264	137	4	405	2.39 %
Hombres	142	101	5	248	1.46 %
Total por grupo de edad	1,501	705	47	2,253	13.27 %
Tasa de rotación	8.84 %	4.15 %	0.28 %	13.27 %	

(GRI 401-1)

Diversidad de colaboradores por categoría laboral

Categoría laboral	Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Gerentes	Hombres	1	219	56	276
	Mujeres	1	199	20	220
Profesionales	Hombres	975	2,223	163	3,361
	Mujeres	847	2,415	122	3,384
No Profesionales	Hombres	2,175	1,064	45	3,284
	Mujeres	4,134	2,024	39	6,197
	Total	8,133	8,144	445	16,722

(GRI 405-1)

Tablas de indicadores ambientales

Inventario de GEI del BCP 2020

Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Alcance 1: Emisiones Directas	372.66	0.34	3.79	842.84	1,219.63	6.50 %
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	842.84	842.84	4.49 %
Generadores eléctricos	205.95	0.26	0.47	0.00	206.68	1.10 %
Transporte de vehículos propios	129.77	0.06	0.53	0.00	130.37	0.69 %
Cocina	30.27	0.01	0.01	0.00	30.30	0.16 %
Extintores	6.66	0.00	0.00	0.00	6.66	0.04 %
Fertilizantes	0.00	0.00	2.78	0.00	2.78	0.01 %
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	8,968.65	4.38	3.93	0.00	8,976.96	47.85 %
Consumo de electricidad	8,968.65	4.38	3.93	0.00	8,976.96	47.85 %
Alcance 3: Emisiones indirectas	6,834.86	1,694.33	35.69	0.00	8,564.88	45.65 %
Desplazamiento del personal al trabajo	4,183.21	11.97	27.37	0.00	4,222.55	22.51 %
Generación de residuos	0.00	1,677.61	0.00	0.00	1,677.61	8.94 %
Consumo de papel y cartón	792.01	0.00	0.00	0.00	792.01	4.22 %
Viajes en avión	498.86	0.02	2.14	0.00	501.02	2.67 %
Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	188.08	0.09	0.08	0.00	188.26	1.00 %
Desplazamiento del personal en buses o vans contratados por la empresa	174.39	2.95	2.49	0.00	179.82	0.96 %
Mensajería	166.95	1.03	1.12	0.00	169.11	0.90 %
Transporte de dinero	163.53	0.27	0.00	0.00	163.80	0.87 %
Consumo de agua	151.11	0.00	0.00	0.00	151.11	0.81 %

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Consumo Electricidad por agentes BCP	120.00	0.06	0.05	0.00	120.11	0.64 %
Viajes terrestres nacionales	84.74	0.28	0.75	0.00	85.77	0.46 %
Hospedaje	85.32	0.00	0.00	0.00	85.32	0.45 %
Importaciones de tarjetas	79.91	0.00	0.02	0.00	79.93	0.43 %
Transporte de residuos	74.83	0.03	1.05	0.00	75.90	0.40 %
Desplazamiento en taxis (Lima y provincias)	71.90	0.01	0.63	0.00	72.54	0.39 %
Transporte tercerizado (despacho de tarjetas)	0.02	0.00	0.00	0.00	0.02	0.00 %
Total Huella de Carbono	16,176.17	1,699.05	43.41	842.84	18,761.47	100.00 %
Huella de Carbono per cápita						1.12
Huella de Carbono por m ²						0.04

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Consumo de energía (En MWh)	2020
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes no renovables	1,405.06
Diésel	1,009.99
GLP	133.26
Gasolina	265.76
Consumo total de combustibles procedentes de fuentes renovables	75.64
Alcohol carburante	22.48
Biodiesel	53.16
Consumo total de electricidad	57,918.00
Consumo total de energía	59,402.65

(GRI 302-1)

Residuos sólidos generados (En toneladas)	2018	2019	2020
Residuos sólidos peligrosos	0	0	0
Residuos sólidos no peligrosos	1,143.41	1,092.08	1,154.94
Total residuos generados	1,143.41	1,092.08	1,154.94
Total residuos reutilizados / reciclados / vendidos	ND	19.69	13.33
Total residuos destinados a eliminación	ND	1,072.39	1,141.62

(GRI 306-3)

Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Fundamentos					
GRI 101: Fundamentos 2016					
Contenidos generales					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1: Nombre de la empresa	136	--	--	--
	102-2: Actividades, marcas, productos y servicios	88 - 99	--	--	--
	102-3: Ubicación de la sede	136	--	--	--
	102-4: Ubicación de las operaciones	13	--	--	--
	102-5: Propiedad y forma jurídica	13	--	--	--
	102-6: Mercados servidos	88 - 99	--	--	--
	102-7: Tamaño de la organización	10-11, 118-119	--	--	--
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores	46, 128	--	Principio 6	Nº8 y 10
	102-9: Cadena de suministro	41	--	--	--
	102-10: Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	41	--	--	--
	102-11: Principio o enfoque de precaución	33 - 35	--	--	--
	102-12: Iniciativas externas	15	--	--	--
	102-13: Afiliación a asociaciones	126 - 127	--	--	--
	102-14: Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7	--	--	--
	102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 55	--	Principio 10	Nº16
	102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	55	--	Principio 10	--
	102-18: Estructura de gobernanza	53	--	--	--
	102-40: Lista de grupos de interés	16-19	--	--	--
	102-41: Acuerdos de negociación colectiva	48	--	Principio 3	Nº8
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés	16-19	--	--	--
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés	16-19	--	--	--
	102-44: Temas y preocupaciones clave mencionados	16-19	--	--	--
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	106	--	--	--
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	122 - 124	--	--	--
	102-47: Lista de temas materiales	123 - 124	--	--	--
	102-48: Reexpresión de la información	19	--	--	--
	102-49: Cambios en la elaboración de informes	122	--	--	--
	102-50: Periodo objeto del informe	122	--	--	--
	102-51: Fecha del último informe	122	--	--	--
	102-52: Ciclo de elaboración de informes	122	--	--	--
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe	136	--	--	--
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI	122	--	--	--
	102-55: Índice de contenidos GRI	131	--	--	--
	102-56: Verificación externa	Esta memoria integrada no ha tenido una verificación externa		--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Temas materiales					
Inclusión financiera					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	32	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	32	--	--	--
No GRI	IF1: Inclusión financiera	32	--	--	--
Finanzas sostenibles					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	33 - 35	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	33 - 35	--	--	--
No GRI	FS1: Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el análisis crediticio	33 - 35	--	--	--
Impulso a las Pymes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	32 - 33	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	32 - 33	--	--	--
No GRI	EP1: Impulso a las Pymes	32 - 33	--	--	--
Simplicidad y transparencia					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	29-30	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	29-30	--	--	--
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	30	--	--	N°12
No GRI	ST1: Simplicidad y transparencia	29-30	--	--	--
Educación financiera					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	30 - 31	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	30 -31	--	--	--
No GRI	EF1: Educación financiera	30 - 31	--	--	--
Seguridad de la información					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	35-36, 57 - 58	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	35-36, 57 - 58	--	--	--
GRI 418: Privacidad del Clientes 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	58	--	--	N°16
Ética en los negocios					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	54 - 57	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	54 - 57	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	57	--	Principio 10	N°16
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	57	--	Principio 10	N°16

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Fuerza laboral del futuro					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	46 - 48	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	46 - 48	--	--	--
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	47, 128	--	Principio 7, 8 y 9	Nº5, 8 y 10
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	48	--	Principio 6	Nº5, 8 y 10
Seguridad y salud laboral					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	58 - 59	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	58 - 59	--	--	--
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	58 - 59	--	--	Nº8
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	58 - 59	--	--	Nº8
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	58 - 59	--	--	Nº8
	403-4: Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	58 - 59	--	--	Nº8 y 16
	403-5: Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	58 - 59	--	--	Nº8
	403-6: Fomento de la salud de los trabajadores	46	--	--	Nº3
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	42	--	--	Nº8
	403-8: Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	58 - 59	--	--	Nº8
Desempeño económico					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	76 - 79	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	76 - 79	--	--	--
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido	19	--	--	Nº8 y 9
Salud y seguridad de clientes					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	27 - 28	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	27- 28	--	--	--
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	28	--	--	--
Ciudadanía corporativa y filantropía					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	36 - 40	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	36 - 40	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	36 - 40	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Pacto Mundial	ODS
Diversidad, inclusión e igualdad de género					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	48 - 50	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	48 - 50	--	--	--
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1: Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional	129	--	Principio 6	N°5 y 8
Ecoeficiencia					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	123 - 124	--	--	--
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	42 - 44	--	--	--
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	42 - 44	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	43, 130	--	Principio 7, 8 y 9	N°7, 8, 12 y 13
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	44	--	Principio 7, 8 y 9	N°6 y 12
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	44	--	Principio 7, 8 y 9	N°6
	303-5: Consumo de agua	44	--	Principio 7, 8 y 9	N°6
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	43, 129 - 130	--	Principio 7, 8 y 9	N°3, 12, 13, 14 y 15
	305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	43, 129 - 130	--	Principio 7, 8 y 9	N°3, 12, 13, 14 y 15
	305-3: Otras emisiones de GEI (alcance 3)	43, 129 - 130	--	Principio 7, 8 y 9	N°3, 12, 13, 14 y 15
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	44	--	Principio 7, 8 y 9	N°3, 6, 12 y 14
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	44	--	Principio 7, 8 y 9	N°3, 6, 12
	306-3: Residuos generados	44, 130	--	Principio 7, 8 y 9	N°3, 12, 13, 14 y 15

Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

En esta Memoria Integrada 2020 hemos empleado por primera vez el estándar de SASB para bancos comerciales.

Tema	Código	Parámetro de contabilidad	Página	Comentario
Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	58	
	FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	58	
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		Las regulaciones requeridas por el parámetro no aplican.
	FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad		Las regulaciones requeridas por el parámetro no aplican.
	FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados		No se cuenta con el detalle de información requerido por el parámetro.
	FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos	31	
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en el análisis crediticio	FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector		Las regulaciones requeridas por el parámetro no aplican.
	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	33 - 35	
Ética empresarial	FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	113	Sanciones impuestas por la SBS.
	FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	55	
Gestión del riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría		No aplica.
	FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de las pruebas de stress obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, estrategia de largo plazo corporativa y otras actividades de negocio		La información solicitada por el parámetro no se incluye en este documento.
Parámetros de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	88	Se reporta la composición de los depósitos.
	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas y (c) corporativos	80 - 82	Se reportan las colocaciones por segmentos de banca mayorista y banca minorista.



Contactos

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

Sede Central, Lima

Calle Centenario N° 156, La Molina, Lima, Perú.

Teléfono (511) 313-2000

(GRI 102-1) (GRI 102-3) (GRI 102-53)

Toda comunicación referente a la Memoria Integrada 2020 debe ser dirigida a la Gerencia de Responsabilidad Social del Banco de Crédito del Perú.

E-mail: responsabilidadsocial@bcp.com.pe

OFICINAS DEL EXTERIOR

Miami, Estados Unidos de América

121 Alhambra Plaza, Suite 1200

Coral Gables, Florida 33134

Estados Unidos de América

Teléfono (305) 448-0971

Fax (305) 448-0981

Panamá, República de Panamá

Calle 50 y Elvira Méndez

Edificio Tower Financial Center, piso 13

Corregimiento de Bella Vista, Ciudad de Panamá

República de Panamá

Teléfono (507) 2 215-7311

Fax (507) 2 215-7324

Casilla Postal 0819-01233

Elaborado, diseñado y diagramado
por Avanza Sostenible.

www.avanzasostenible.com
