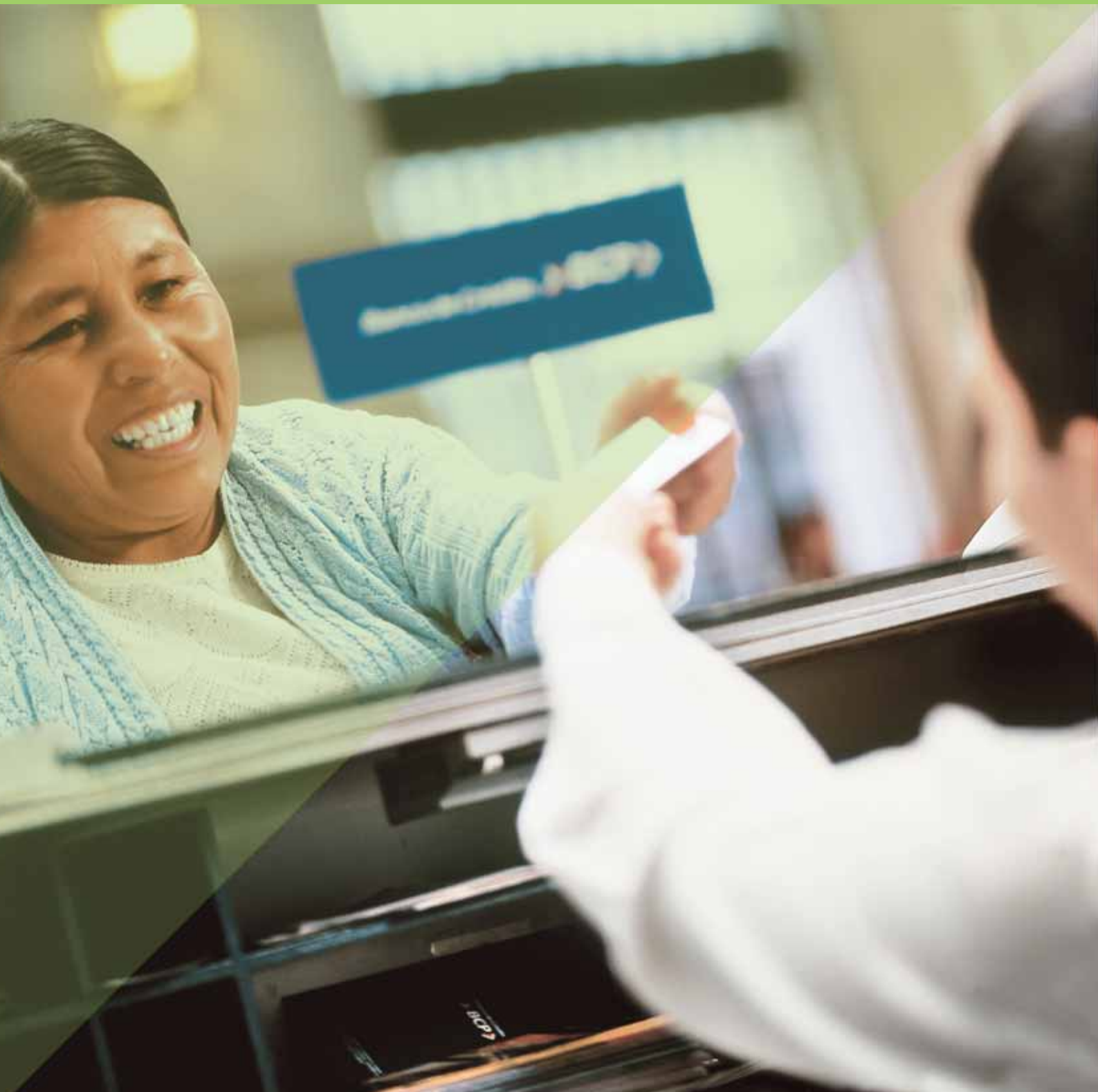


Principales Indicadores, Principales Resultados

Banco de Crédito BCP



Se incrementó notablemente el nivel de bancarización en sectores poco atendidos, pero rentables y con gran potencial de crecimiento

Principales Indicadores

En millones de Nuevos Soles de diciembre del 2004

	2002	2003	2004
Rentabilidad			
Utilidad neta	244.1	323.9	319.3
Utilidad neta por acción (S/. acción)	0.20	0.26	0.26
Retorno sobre patrimonio promedio ⁽¹⁾	11.83%	14.47%	13.41%
Retorno sobre activos promedio ⁽¹⁾	0.98%	1.26%	1.34%
Ratios Operativos			
Gastos operativos sobre ingresos totales ⁽²⁾	58.81%	51.80%	56.62%
Gastos operativos sobre activos promedio ^{(1) (2)}	5.14%	4.51%	4.73%
Balance (fin de periodo)			
Activos	27,325	24,138	23,432
Préstamos netos	15,306	13,880	12,755
Depósitos	21,993	19,386	18,226
Patrimonio neto	2,134	2,344	2,418
Capitalización (nº de veces)			
Activo total sobre patrimonio	12.80	10.30	9.69
Activos ponderados por riesgo sobre patrimonio efectivo	9.57	9.14	7.71
Calidad de la Cartera			
Préstamos atrasados sobre préstamos totales	8.39%	5.97%	3.66%
Provisiones sobre préstamos atrasados	109.60%	124.07%	159.46%
Otros Datos			
Número de acciones, neto (en millones)	1076	1202	1226
Precio promedio por acción (en S/.) ⁽³⁾	1.50	1.98	2.55
Número de empleados	7,671	9,113	9,458

(1) Promedios calculados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada año.

(2) Los gastos operativos excluyen provisiones por el menor valor de bienes adjudicados y gastos no recurrentes.

(3) Precios promedio del año, ajustados por entrega de acciones liberadas.

Principales Resultados

El BCP alcanzó sus objetivos corporativos propuestos para el ejercicio 2004. Se logró una considerable mejora en la calidad de la cartera de créditos y se incrementó notablemente el nivel de bancarización a través de la ampliación de la base de clientes en sectores poco atendidos, pero rentables y con gran potencial de crecimiento.

Los principales aspectos que destacaron en el 2004 fueron:

- (i) La exitosa absorción de Financiera Solución.
- (ii) La importante y sostenida mejora en la calidad de la cartera, lograda a través de un continuo esfuerzo en la modernización de la administración de riesgos, que, junto con los mayores ingresos por servicios, permitió contrarrestar el menor margen financiero.
- (iii) La modernización de los servicios bancarios a través de la mayor utilización de medios electrónicos.
- (iv) La búsqueda de nuevos negocios, especialmente en los sectores con mayor posibilidad de crecimiento y margen. En esta dirección, se avanzó con la integración al BCP de las operaciones de Financiera Solución, conformándose una unidad especializada en la administración de créditos a la micro y pequeña empresa. Paralelamente, se continuó con la incorporación de los sectores emergentes de Lima, que significan un gran potencial de crecimiento para el negocio transaccional, inaugurando siete nuevas oficinas, de las cuales cuatro están ubicadas en la periferia. La red de cajeros también fue expandida

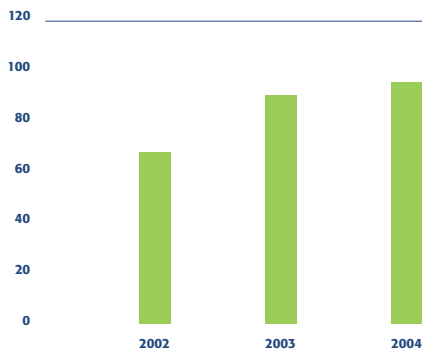
significativamente instalándose 42 cajeros, y lográndose un incremento de 26% en el número de cajeros instalados en la periferia.

En el 2004, el BCP obtuvo una utilidad neta de S/. 319.3 millones, cifra que representó, sin considerar la inflación, un incremento de 3.4%⁷ respecto al año pasado. Estos mayores ingresos se lograron a pesar de la reducción del margen financiero, la desaceleración del crecimiento de los ingresos por servicios como resultado del ITF y una fuerte pérdida en el REI que triplicó la cifra registrada en el 2003, como consecuencia de la revaluación del sol.

La reducción del margen financiero tuvo como principales causas: (i) la revaluación del sol (que redujo los ingresos por intereses generados por los activos en dólares); (ii) los menores ingresos por inversiones dada la reducción de la exposición del BCP a los bonos soberanos; y (iii) el menor *spread* entre las tasas activas y pasivas. Estos factores fueron contrarrestados, en parte con la recomposición de la cartera de activos hacia las colocaciones de la Banca Personal y hacia los créditos en moneda local, los cuales tienen mayores márgenes.

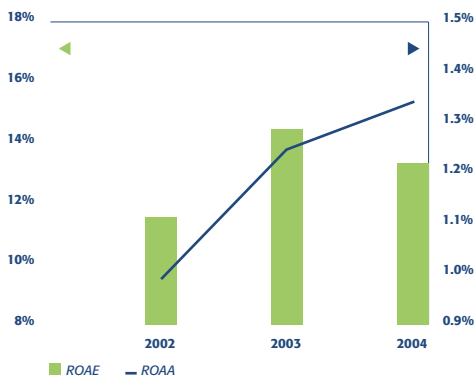
La sustancial mejora en la calidad de las colocaciones se tradujo también en menores gastos por provisiones, los cuales se redujeron en 67.2%⁷ en el 2004 y permitieron revertir la caída del margen financiero. Así, el margen financiero neto de provisiones se incrementó durante el 2004 en 15.4%⁷.

BCP Consolidado Utilidades
(US\$MM)



Fuente BCP - EEFF Auditados

BCP Consolidado Rentabilidad
(%)



Fuente BCP - EEFF Auditados

⁷ Ajustado al nivel de precios de su respectivo año.

En el 2004 el BCP logró una significativa mejora en los indicadores de calidad, un mayor uso de canales electrónicos e incrementar la bancarización en los sectores de mayor potencial

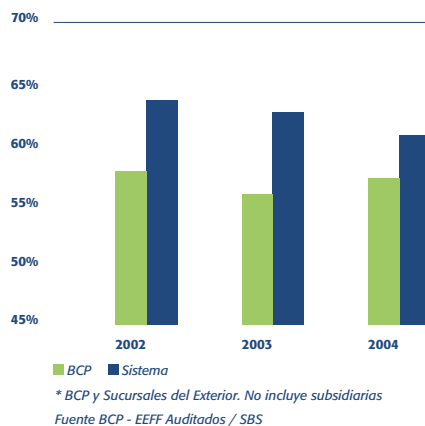
Por otro lado, los ingresos por servicios aumentaron en 0.4%⁷, ritmo significativamente menor que en el 2003, cuando se incrementaron en 13.8%⁷. Esta desaceleración fue producto del menor crecimiento de las transacciones bancarias luego de la aplicación del ITF.

La eficiencia del BCP desmejoró. El ratio de gastos operativos sobre ingresos totales se incrementó de 51.8% a 56.6% debido a los menores márgenes financieros. Finalmente, la rentabilidad del BCP cayó ligeramente en el 2004 revirtiendo el alza que registró en el 2003. Así, la rentabilidad pasó de 10.3% del 2002, a 14.5% en el 2003 y a 13.4% en el 2004.

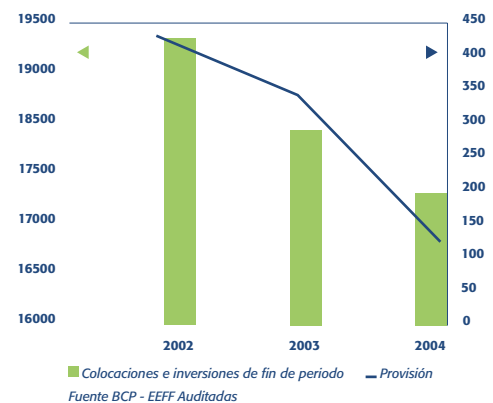
El total de los activos del BCP al cierre del 2004 fue de S/. 23.4 millones, monto que significó un incremento de 2.1%⁷ respecto a diciembre del 2003. Las colocaciones netas se redujeron en 3.1%⁷. Los excedentes de liquidez fueron canalizados principalmente a las inversiones financieras, que crecieron en 16.5%⁷. La expansión de estas últimas se concentró principalmente en moneda nacional, aprovechando la mayor disponibilidad de instrumentos (especialmente los Certificados de Depósito del Banco Central), y su mayor rendimiento relativo como resultado del fortalecimiento del sol.

⁷ Ajustado al nivel de precios de su respectivo año.

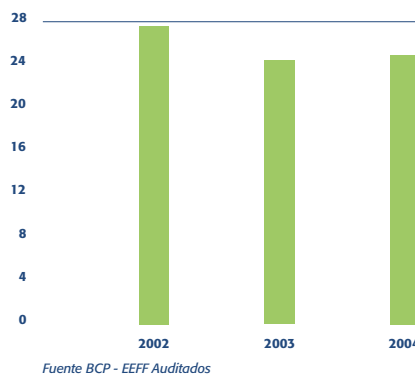
BCP*
Ratio de Eficiencia (%)



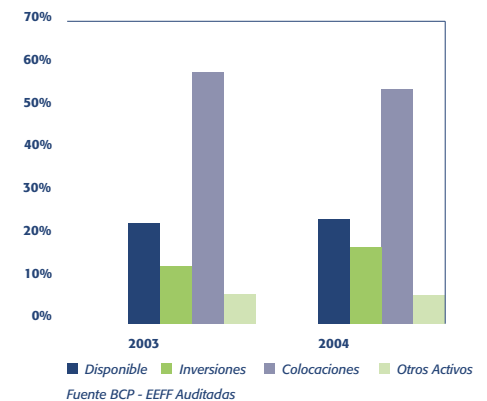
BCP Consolidado
Evolución de Provisiones (S./MM)



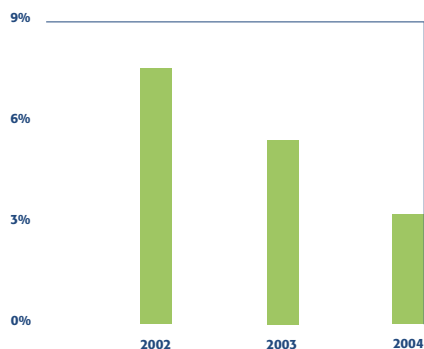
BCP Consolidado
Total del Activo (S./ MM)



BCP Consolidado
Estructura del Activo (%)



BCP Consolidado
Retorno Implícito de Inversiones
(%)



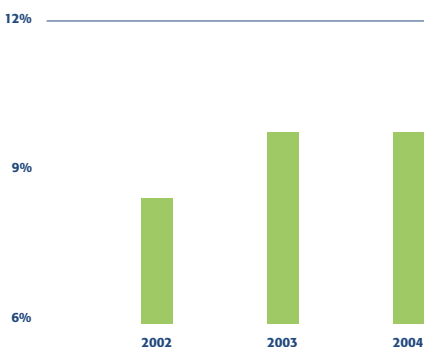
Fuente BCP - EEFF Auditados

BCP* - Detalle de Colocaciones
(%)



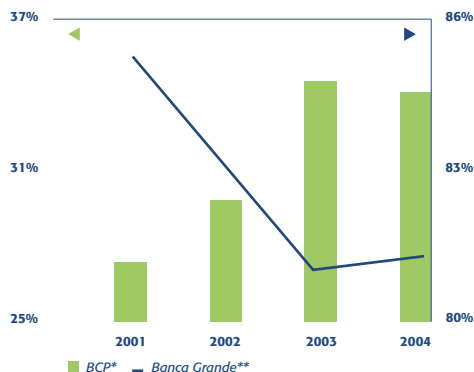
■ Part. Colocaciones en ME — Colocaciones Rentables
*BCP y Sucursales del Exterior. No incluye subsidiarias
Fuente BCP - División Finanzas

BCP Consolidado
Tasa de Interés Implícita de Créditos
(%)



Fuente BCP - EEFF Auditados

BCP* - Participación de Mercado en Colocaciones
(%)



■ BCP* — Banca Grande**
*BCP y Sucursales del Exterior. No incluye subsidiarias
**BCP, Continental, Interbank, Wiese Sudameris, Citibank
Fuente ASBANC

Las colocaciones brutas experimentaron una contracción de 5.8%⁷ debido principalmente a la reducción de 4.1%⁷ en los créditos en dólares (la caída fue de 2.2% tomando cifras en dólares), los cuales representaron el 81% de las colocaciones del BCP. Los créditos en soles, que se redujeron en 11.4%⁷, también contribuyeron a la disminución de las colocaciones brutas.

Durante el 2004 se observó una mayor dolarización de las colocaciones, resultado de la mayor demanda de créditos comerciales en dólares, dado su menor costo relativo en un periodo de fortalecimiento del sol. Este proceso fue contrarrestado por el dinamismo de créditos de consumo y a la micro empresa observados tanto en el BCP como en el sistema financiero, y que constituyen mayoritariamente colocaciones en moneda nacional.

Este mayor dinamismo de los créditos de la Banca Minorista contrarrestó parcialmente la caída en las colocaciones comerciales, que representaron alrededor del 70% de los créditos totales del BCP, y cuya tendencia decreciente reflejó el efecto de sustitución del financiamiento directo del mercado de capitales y el proceso de ventas o castigos de créditos irrecuperables desembolsados en años anteriores.

En este contexto, durante el 2004 continuó la recomposición de los créditos hacia la Banca Minorista cuya participación en las colocaciones totales del BCP pasó de 28% a 30%, lo que siguió favoreciendo la rentabilidad del BCP y del sistema bancario,

⁷ Ajustado al nivel de precios de su respectivo año.



La rigurosa administración de riesgos ha logrado mejoras significativas en los indicadores de calidad de cartera del BCP

dados los mayores márgenes en los créditos de consumo y microempresas.

La reducción de las colocaciones, aunque siguió en parte el limitado crecimiento de las mismas en el sistema bancario (producto de la mayor competencia de otras instituciones financieras y del mercado de capitales), incidió en una menor participación de mercado del BCP, la cual se redujo de 34% a 33%. Sin embargo, se espera que dicha participación se incremente con la compra de la cartera de créditos del Bank Boston por aproximadamente US\$400 millones, mientras que la participación en los depósitos no sufrirá mayor variación.

Por otro lado, la mejora en la situación financiera de las empresas y personas llevó a una mejora sustancial de la cartera de créditos, la cual aceleró la reducción de la morosidad que se venía observando en los últimos años, y que pasó de 8.4% en el 2002, a 6.0% en el 2003 y, finalmente, a 3.6% en el 2004. Esta mejora se corrobora con la contracción que experimentaron los créditos reestructurados y refinanciados, así como los vencidos y en cobranza judicial, los cuales disminuyeron en 15.7% y 42.7%, respectivamente⁷.

También, los ratios de cobertura mostraron notables avances, que se reflejaron en un

incremento del ratio de cobertura de 109.6% en el 2002, a 124.1% en el 2003, y, finalmente, a 159.5% en el 2004.

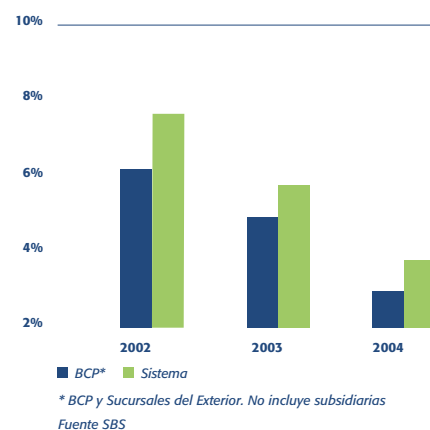
Es importante destacar que la mejora en los indicadores de calidad de cartera del BCP sobrepasó la observada en el resto del sistema financiero debido a la rigurosa administración de los riesgos de crédito, cuyo proceso de desarrollo aún continúa focalizándose especialmente en la agilización de los procesos de análisis crediticio.

El crecimiento en los activos del BCP fue financiado a través de mayores pasivos, que crecieron en 1.5%⁷ y un mayor patrimonio, que aumentó en 8.2%⁷. Los mayores pasivos se sustentaron en mayores adeudados, especialmente de largo plazo, los cuales crecieron en 387.4⁷ millones de soles (109.2%) respecto a diciembre del año pasado. Los depósitos mostraron una ligera reducción de 1.5%⁷.

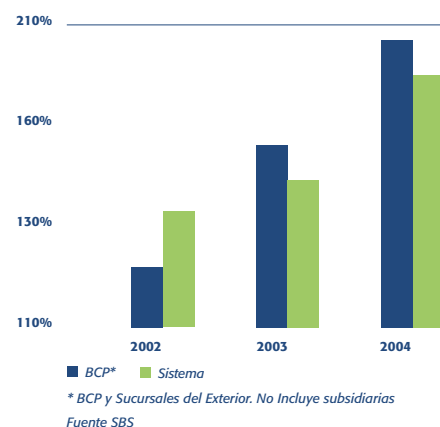
Continuando la tendencia observada en el sistema financiero de una preferencia cada vez más marcada por los depósitos en MN frente a los de ME (explicada por el fortalecimiento del nuevo sol), en el BCP los depósitos en dólares se contrajeron en 2.4% (aunque expresados en dólares se mantuvieron respecto al 2003) frente a un crecimiento de 6.1% de los depósitos en soles.

⁷ Ajustado al nivel de precios de su respectivo año.

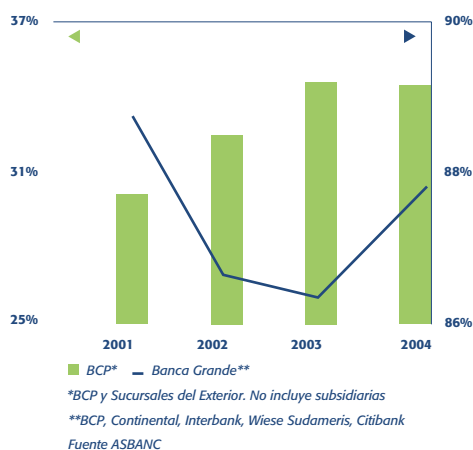
BCP* - Morosidad (%)



BCP* - Ratio de Cobertura (%)



BCP* - Participación de Mercado en Depósitos (%)



Es importante destacar que los mayores depósitos se debieron principalmente al crecimiento de los depósitos a la vista, los cuales aumentaron en 12.8%⁷, mientras que los depósitos de ahorro y plazo sufrieron una contracción de 6.8% y 6.4%, respectivamente⁷. Esta caída se observó tanto en el BCP como en el sistema bancario en respuesta a la migración que se viene observando de esta forma de ahorro hacia los fondos mutuos.

La caída de los depósitos a plazo se debió también a la reducción en los depósitos de clientes institucionales como resultado de la menor agresividad del BCP en su captación, dado que estos representan un fondeo caro especialmente en un contexto de alta liquidez como el actual.

De este modo, la migración hacia los fondos mutuos, junto con los menores depósitos de clientes institucionales, incidieron en una menor participación de mercado, la cual se redujo de 36.2% a 35.8%.

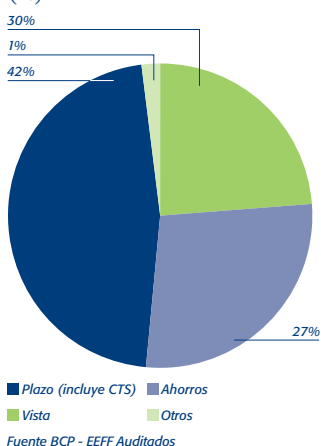
Luego del espectacular crecimiento en los últimos dos años, el Sistema de Fondos Mutuos sufrió una ligera corrección en el segmento institucional, debido principalmente a que a partir de abril, se inició el periodo de alza en las tasas de mercado, lo cual significó el retiro de algunos clientes puntuales. Si bien Credifondo SAF no estuvo exento de esta reducción, tuvo un menor impacto, incluso logró incrementar su participación de mercado, que pasó de 50.3% en el 2003 a 51.6% en el 2004.

En el negocio de corretaje de valores, Credibolsa SAB siguió liderando el mercado de renta fija con una participación de mercado de 65%, la cual estuvo por encima del 58.8% del 2003, mientras que en el negocio de renta variable su participación se mantuvo estable en aproximadamente 15%. Este crecimiento en el negocio, unido a una mejora en el ratio de eficiencia de 37.8% en el 2003 a 28.1% en el 2004⁸, permitió a Credibolsa un incremento en su utilidad de aproximadamente 25%.

El dinamismo de la economía esperado para el 2005 será la base para el crecimiento de las colocaciones del BCP tanto en el segmento comercial como minorista. El contexto de alza de tasas, proyectado para el 2005, marca nuevos retos en la administración de los excedentes hacia los negocios de Fondos Mutuos y Administración de Activos, con el fin de evitar el aumento de los gastos financieros y lograr una mayor satisfacción del cliente con nuevos productos en el mercado de capitales. Paralelamente, se persistirá en la bancarización y la incorporación de nuevos clientes con el fin de incrementar aún más las transacciones (y los ingresos por servicios) luego de que la aplicación del ITF causara la desaceleración de su crecimiento.

Además, la adquisición de la cartera de créditos del Bank Boston permitirá incrementar no sólo la participación del BCP en las colocaciones del sistema bancario sino también el número de clientes, con los cuales se iniciará un proceso de fidelización que permita mantenerlos en el tiempo. No sólo se buscará mantener las colocaciones de dichos clientes, sino también que estos incidan en el crecimiento de las

BCP Consolidado Estructura de los Depósitos (%)



⁷ Ajustado al nivel de precios de su respectivo año.

La Sociedad Nacional de Industrias otorgó al BCP el Premio Nacional a la Calidad, premio que reconoce a las empresas que demuestran una gestión de calidad de nivel superior

transacciones bancarias a través de nuestra institución.

Estas acciones, junto con un adecuado control de gastos, permitirán retomar la tendencia de mejoría del ratio de eficiencia.

Premios en el 2004

Banco del Año en el Perú *The Banker*

Gracias a los altos estándares de calidad y los logros obtenidos en el último año, el Banco de Crédito BCP recibió el reconocimiento de "Mejor Banco en el Perú" en la premiación que realiza anualmente la revista *The Banker* de Londres.

Esta importante publicación internacional analiza la performance de 508 bancos de 133 países en aspectos de tecnología, innovación y progresos estratégicos que afectan las perspectivas a largo plazo y el posicionamiento de mercado.

The Banker destacó el desempeño del BCP frente a otras entidades bancarias de nuestro país, y lo ubicó entre los 60 bancos en el mundo que sobresalen por su eficiencia y desarrollo de productos y servicios que apoyan a la comunidad financiera. Además, mencionó la exitosa fusión del BSCH-Perú, realizada en un tiempo récord de dos meses y medio; así como la compra del restante 45% de las acciones de Solución Financiera de Crédito.

Premios de la revista *Euromoney*

La revista *Euromoney* reconoció al BCP como el Mejor Banco de Inversiones y el Mejor Banco de Proyectos Financieros, en mérito a la calidad de sus productos y servicios.

Estos reconocimientos están basados en nominaciones realizadas por analistas de bancos líderes de inversión y agencias de evaluación crediticia, y consideran factores como el desempeño financiero, la calidad gerencial y las capacidades tecnológicas de la organización.

Banco del Año en el Perú *Latin Finance*

Este año, el Comité Editorial de la prestigiosa revista internacional especializada en los mercados financieros latinoamericanos, *Latin Finance*, seleccionó nuevamente al Banco de Crédito como el "Banco del Año en Perú".

Este reconocimiento es parte de un informe sobre los Mejores Bancos del Año publicado por la revista en su número de noviembre del 2004, coincidiendo con la reunión de FELABAN, que se realizó en Guatemala, y de la cual *Latin Finance* es una de las publicaciones oficiales.

Premio Nacional a la Calidad

En setiembre del 2004 el BCP obtuvo, como única empresa ganadora este año, el Premio Nacional a la Calidad 2004. El premio es otorgado por la Sociedad Nacional de Industrias como entidad coordinadora del Comité de Gestión de la Calidad, organismo en el que participan 21 instituciones de diversos sectores de la actividad económica promotoras de la calidad en el país.

El Premio Nacional a la Calidad se entrega cada año en reconocimiento a las empresas que demuestran una gestión de calidad de nivel superior. Dicho reconocimiento en el Perú es equivalente al asignado en otros 72 países de Latinoamérica, Norteamérica, Europa y Asia a empresas

El BCP recibió el reconocimiento del Banco del Año en el Perú por las publicaciones *Latín Finance* y *The Banker*

respaldadas por Modelos de Excelencia en la Gestión.

Premio a la Mejor Institución Financiera de apoyo al Programa Mivivienda

El Ministerio de Vivienda otorgó al BCP el premio de la "Mejor Institución Financiera que apoya al programa Mivivienda". Este reconocimiento ha sido otorgado como resultado de los esfuerzos del BCP en la labor de apoyar a más peruanos a hacer realidad el sueño de la vivienda propia, y por mostrar su dedicación por satisfacer las necesidades de nuestro mercado.

Premio a la Mejor Página Web del Perú

La Banca por Internet VíaBCP fue premiada en el concurso "La mejor Web Peruana", organizado por la Universidad de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Asociación de Empresas Privadas de Servicios Públicos (Adepsep). Este concurso contó con la participación de más de 450 páginas en diversas categorías.

Los premios otorgados a la Banca por Internet VíaBCP fueron los siguientes:

1er puesto a la Mejor Web Peruana en la categoría "Comercio Electrónico de Bienes"

2do Puesto en el concurso "La mejor web Peruana".

Cabe destacar que el primer puesto a "La mejor web Peruana" se entregó a una institución pública (el SAT), hecho que convierte a la página web del BCP en la mejor página web del Perú entre instituciones privadas y por ende la mejor página web entre todos los bancos del país.

Premio Gran APAP

El Banco de Crédito BCP ganó tres premios y una mención en la premiación "Gran APAP 2004". Este festival busca premiar, en cada edición, campañas publicitarias que hayan destacado por su creatividad, innovación, impacto y recordación.

Los premios obtenidos fueron un Trofeo Plata en campañas de radio Servicios Financieros por "Barras Bravas" para Seguro Múltiple; Trofeo Bronce en Marketing Directo por "Casitas" para la Tienda Inmobiliaria; Trofeo Bronce en Marketing Directo por encarte "Bodega" para Crédito Negocios y mención como único finalista en campañas gráficas Servicios Financieros por "Equipo Fútbol" para Crédito Mivivienda. Además de los méritos propios de estas producciones, estas campañas contribuyeron a generar resultados positivos en el negocio.

Premio Dial de Oro

Gracias a la creatividad mostrada en nuestros comerciales de radio, el BCP obtuvo el Gran Premio Dial de Oro 2004 por el comercial "La dormilona" para su producto Planes de Ahorro. Además fuimos merecedores del 1er, 2do y 3er lugar en la categoría Productos Financieros y Bancarios con los tres motivos de la campaña del producto antes mencionado.

El Dial de Oro es un premio otorgado por el Grupo RPP y está orientado a premiar las mejores piezas publicitarias radiales que destaquen por su creatividad y alta recordación en el público.

*Se busca el crecimiento de los negocios
a través de una mayor bancarización, una
moderna administración de riesgos,
y un mayor control de los gastos operativos*

Perspectivas en el 2005 y Objetivos para el Mediano Plazo

El Banco de Crédito BCP espera continuar obteniendo beneficios tangibles en sus operaciones mediante el desarrollo de un modelo de negocios ágil, simple y eficiente, basado en dos pilares básicos: la aplicación de principios conservadores en la administración de las actividades de intermediación, y la mejora continua en la calidad de servicio, priorizando la mejora en la percepción de valor de los clientes en los productos que se le ofrecen.

En el BCP se espera retomar la tendencia creciente en la rentabilidad a través de:

- (i) La expansión de los negocios, especialmente en los segmentos de bajo desarrollo. En esta dirección se buscará acompañar el dinamismo de la economía, el consumo y la microempresa, y crecer agresivamente en los segmentos de Banca Personal. Para ello se consolidará el riguroso manejo actual del riesgo crediticio, complementándolo con una continua modernización y agilización en la administración del mismo.
- (ii) El incremento en el volumen de negocio. A este objetivo apuntan la adquisición de la cartera del Bank Boston y la incursión en el negocio pensionario.
- (iii) El control de los gastos operativos y la continuidad en el crecimiento del negocio transaccional.
- (iv) El crecimiento del negocio de administración de fondos de terceros.





1 Dedicación

Más facilidades para nuestros clientes Pyme

La validación y verificación de poderes para Crédito Negocios se hace en sólo 1 día. Esto permite que nuestros clientes dispongan del capital solicitado en forma más rápida y oportuna.



3

Accesibilidad

Inauguramos nuestro Cajero Automático VíaBCP número 526

En el mes de marzo se pasó la barrera del Cajero Automático VíaBCP 500, inaugurándolo en el Centro Comercial Megaplaza. Luego de éste, hemos continuado instalando más cajeros, cumpliendo con nuestro compromiso de poner el BCP al alcance de más personas.

Creación de la Banca Pequeña Empresa

Con la integración de Financiera Solución en el 2004 se creó la nueva área de Banca Pequeña Empresa para la atención de los clientes Pyme. Contamos con una fuerza de venta de más de 900 vendedores especializados en este segmento para atenderlos adecuadamente.

Evidencias c
y avances co

2 Flexibilidad

Garantía Líquida, más facilidades para nuestros clientes

A través de la Garantía Líquida, depósito que actúa como respaldo, más clientes pueden acceder a nuestros Créditos Personales y Tarjetas de Crédito.



4 Compromiso

Apoyamos el desarrollo de la educación en el país

Por tercer año consecutivo se desarrolló el Programa "Matemáticas para todos", con el patrocinio del BCP y la participación del Grupo Apoyo. Se contó con la participación de más de 52,000 alumnos y 1,000 profesores que se beneficiaron con el libro y la página web.

Apoyamos a los Semilleros

Durante el transcurso del año, y en coordinación con el Patronato Nacional del Deporte, hicimos entrega de losas deportivas en los distritos de Ate, Independencia, Ventanilla y San Borja. De esta forma apoyamos los campeonatos nacionales de vóley y atletismo.



laras oncretos

Unidades de Negocios

La estrategia de dirigir las colocaciones hacia los segmentos más rentables, que se ha venido siguiendo en los últimos años, continuó con éxito en el 2004. Así, la Banca Minorista mostró un crecimiento de 9.2%, mientras que la Banca Mayorista cayó ligeramente en 0.4%, lo que implicó que la participación de las colocaciones de la Banca Minorista en la cartera total de créditos se incrementara de 23.2% a 28.3%, mientras que la de la Banca Mayorista bajó de 66.3% a 63.1%. Asimismo, la mejora en la calidad de los créditos también se manifiesta en la reducción de la participación de las colocaciones en Cuentas Especiales, las cuales representaron el 8.5% de las colocaciones totales, habiendo sido el 10.5% en el 2003.

Como se mencionó anteriormente, el sistema financiero peruano viene creciendo fundamentalmente en lo que respecta a los créditos de la pequeña empresa y de consumo, efecto del incremento de la demanda interna y de la mayor penetración del sistema financiero en los segmentos tradicionalmente poco atendidos por la banca. De este modo, en los últimos años viene observándose un creciente interés de las instituciones financieras (bancos, empresas financieras, cajas municipales y edpymes) en este segmento, lo cual ha incrementado fuertemente la competencia y ha llevado a la reducción de las tasas de interés de sus principales productos.

En lo que respecta a la mejora en la calidad de la cartera, esta se dio en el segmento

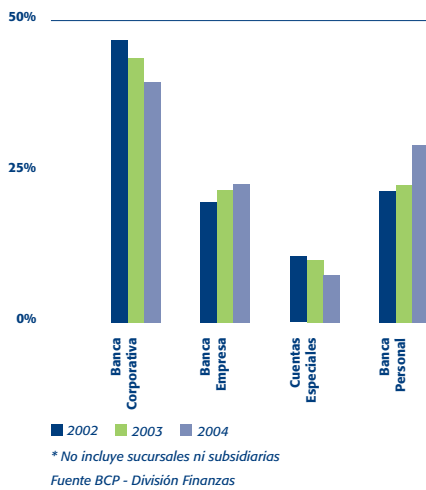
comercial, donde se registraron reversiones de provisiones, mientras que la Banca Minorista registró un incremento de las mismas respecto al 2003.

Los ingresos por servicios tuvieron un comportamiento favorable en el segmento mayorista, creciendo en 7%⁸. Esta situación se debió principalmente al esfuerzo de la Banca Mayorista por incrementar el negocio transaccional y a la probable concentración de cuentas en los bancos grandes como resultado de la aplicación del ITF, mientras que la reducción en los ingresos de la Banca Minorista se debió a la reducción de los depósitos como consecuencia de la migración hacia los fondos mutuos, y a un menor crecimiento de las transacciones, probablemente también como resultado de la aplicación del ITF.

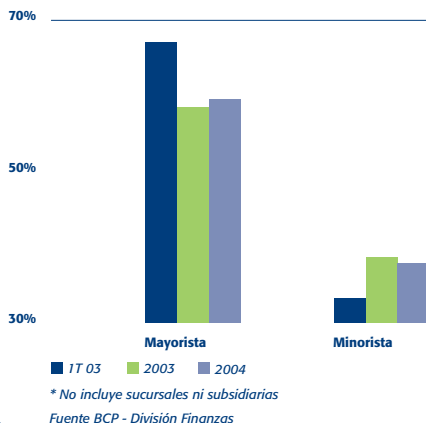
El mayor dinamismo de la Banca Minorista implicó una mayor participación de la misma en el margen, pasando del 44% en el primer trimestre del 2003 a 54% al cierre del 2003 y a 57% al cierre del 2004. En lo que respecta a la contribución sobre la utilidad, esta prácticamente se mantuvo respecto al 2003 en 42% a pesar del mayor margen financiero. La caída en los ingresos por servicios y las mayores provisiones impidieron que su participación en la utilidad total repita el crecimiento observado entre el 2002 y el 2003, donde esta pasó de 34% a 42%.

Finalmente en el negocio pasivo los depósitos de la Banca Mayorista se expandieron en 4.9% en el 2004, lo que incidió en los buenos resultados del

BCP* - Estructura de Colocaciones por Banca



BCP* - Contribución a la Utilidad



⁸ Cifras expresadas en soles.



La estrategia para seguir incrementando el negocio en la Banca Mayorista es simplificar y agilizar el proceso crediticio

desarrollo del negocio transaccional, mientras que el de la Banca Minorista se contrajo en 5.2%.

Banca Mayorista

El reducido crecimiento del segmento mayorista en el mercado peruano, la elevada participación del BCP en este negocio, la desintermediación bancaria y la fuerte competencia, impiden la expansión de las colocaciones, lo que también se ha traducido en sostenidas reducciones en las tasas de interés, que han generado una disminución del *spread* activo (que pasó de aproximadamente 3.8% a 3.5%). Este entorno viene manifestándose en una tendencia hacia la reducción de los ingresos de la Banca Mayorista, lo cual implica un menor margen por intermediación, que pasó de aproximadamente US\$ 100 millones en el 2003 a US\$ 86 millones en el 2004, y que no fue compensado por los mayores ingresos por servicios transaccionales, que pasaron de aproximadamente US\$ 58 millones a US\$ 60 millones en el mismo periodo.

Con el fin de sostener el nivel de ingresos de esta Banca, el BCP se ha fijado el objetivo de mantener su participación de mercado en 50% a través (i) de la

simplificación del proceso crediticio, buscando la eliminación de duplicidades y la reducción del tiempo de análisis de las propuestas de crédito y (ii) de una participación más activa de los funcionarios de negocios en el impulso a las colocaciones, disminuyendo su carga operativa y mejorando la segmentación de sus carteras, con el fin de obtener una mayor rentabilidad.

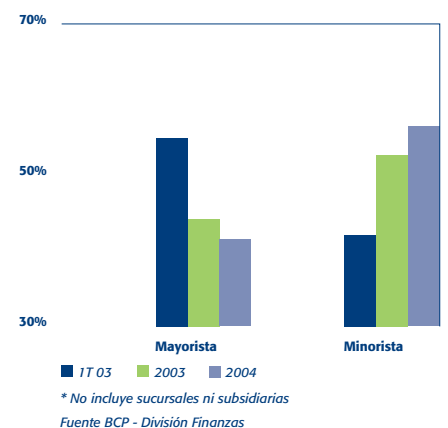
En cuanto a costos, esta Banca se ha mantenido en los niveles esperados en lo que respecta a los gastos que maneja directamente, como los de personal y administrativos.

La Banca Mayorista está compuesta por dos unidades de negocio: Banca Empresa y Banca Corporativa. Adicionalmente, cuenta con cuatro áreas que complementan las actividades: Finanzas Empresariales, Finanzas Corporativas, Negocios Internacionales, y Servicios para Empresas.

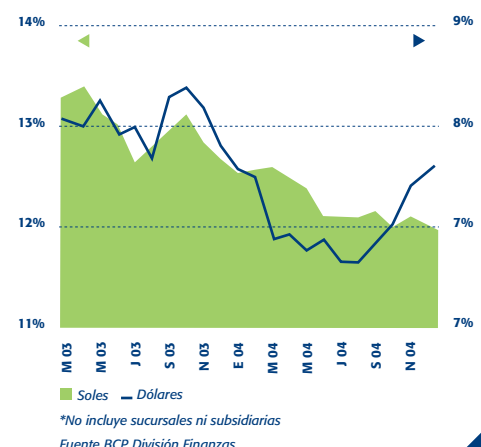
Banca Empresa

Las colocaciones de Banca Empresa ascendieron a US\$ 855 millones registrando un crecimiento del 3.3% en el 2004 gracias al dinamismo de la economía y a la mejor situación financiera de las empresas, lo que permitió incrementar ligeramente la

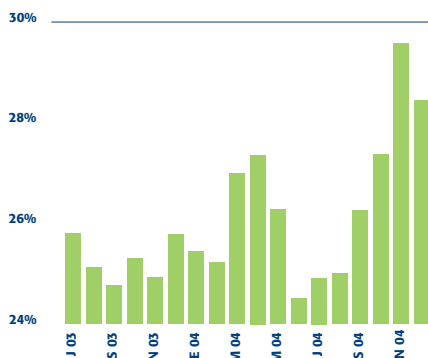
BCP* - Contribución al Margen Financiero



Banca Mayorista* - Tasas Implícitas en Banca Empresa (%)

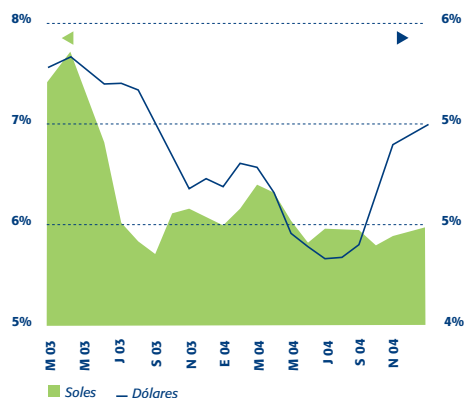


BCP* - Banca Corporativa
Participación de las Colocaciones en Soles
(%)



* No incluye sucursales ni subsidiarias
Fuente BCP - División Finanzas

Banca Mayorista* - Tasas Implícitas en la Banca Corporativa
(%)



*No incluye sucursales ni subsidiarias
Fuente BCP División Finanzas

participación de este segmento en las colocaciones del BCP, de 21.6% en el 2003 a 22.2% en el 2004. Las colocaciones empresariales continúan siendo fundamentalmente en moneda extranjera (88%), por efecto de una mayor demanda de créditos en esta moneda dado su menor costo relativo por el debilitamiento del dólar. Las colocaciones más dinámicas corresponden a los sectores textil, agroindustria, pesca y construcción.

Esta Banca viene enfrentando una competencia cada vez más fuerte por parte de las demás empresas del sistema financiero, las cuales se han vuelto cada vez más agresivas en la colocación de préstamos en este segmento de mercado y han incidido en una sostenida reducción de las tasas de interés, donde el *spread* activo se redujo de 7.0% en el 2002, a 5.7% en el 2003, y a 5.1% en el 2004. En este contexto, es prioridad del BCP no descuidar la evaluación de los riesgos ante una mayor presión para acelerar la capacidad de respuesta a la solicitud de préstamos. La estrategia a utilizar para enfrentar la creciente competencia viene siendo la de modernizar y agilizar el proceso crediticio con miras a una mejora continua del mismo.

Durante el 2004 se observó una reversión en las provisiones de este segmento, como consecuencia de la mejora financiera de las empresas, lo cual incidió en ingresos por concepto de provisiones de S/. 12 millones, frente a un gasto de S/. 18 millones en el 2003.

Por el lado pasivo, los depósitos de la Banca Empresa se contrajeron en 3.3%. La caída

en el margen financiero ha inducido a mayores esfuerzos en la generación de ingresos por comisiones, los cuales pasaron de S/. 77 millones en el 2002, a S/. 86 millones en el 2003 y a S/. 98 millones en el 2004.

Para el 2005, Banca Empresa continuará concentrando sus esfuerzos en incrementar su participación de mercado en un entorno cada vez más competitivo, en aumentar sus ingresos por servicios a través de una focalización en la captación de pasivos, que permitirá también incrementar el margen pasivo, en revertir las provisiones para colocaciones mejorando la calidad de la cartera, y en optimizar el proceso crediticio con el fin de lograr los dos objetivos anteriores y mejorar la calidad de servicio a sus clientes.

Banca Corporativa

Las colocaciones de Banca Corporativa ascendieron a US\$ 1,578MM, reduciéndose en 2.3% respecto al 2003. Esta contracción se explica por una pérdida en la participación de mercado, por efecto de las mejores condiciones ofrecidas por la competencia en un contexto de un mercado sin mayor crecimiento dadas las alternativas de financiamiento en el mercado de capitales. De esta manera, la participación en las colocaciones totales se redujo de 42.3% a 41.0%. Los sectores a los que se ha dirigido el mayor flujo de colocaciones han sido los de electricidad, energía e hidrocarburos.

Esta Banca, al igual que la Banca Empresa, se viene desempeñando en un entorno de competencia cada vez más fuerte, donde las

La competencia en la Banca Mayorista se ha vuelto más agresiva en la colocación de préstamos, lo que ha generado una importante reducción del spread activo

empresas del sistema bancario se han vuelto cada vez más agresivas en la colocación de préstamos, incidiendo en una sostenida reducción en el *spread* activo de este segmento, el cual pasó de aproximadamente 3.8% en el 2002, a 3.0% en el 2003 y a 2.6% en el 2004. Este segmento de mercado también experimentó una mejora en la situación de las empresas que lo componen, lo que se ha reflejado en la reversión de las provisiones durante el 2004, lo cual incidió en ingresos por concepto de provisiones de S/. 13 millones frente a un gasto de S/. 50 millones en el 2003.

Por el lado pasivo, los depósitos de la Banca Corporativa se incrementaron en 7.0%, luego de haberse reducido en 3.4% en el 2003 con respecto al 2002. Además, esta Banca concentró el 22% del total de los depósitos y fondos mutuos mantenidos en el Banco.

La reducción del margen en este segmento ha originado una tendencia cada vez más marcada a incrementar los ingresos por servicios, con un crecimiento de los mismos de S/. 84 millones en el 2002, a S/. 107 millones en el 2003, y a S/. 110 millones en el 2004. De esta manera, se aprovechó la aún elevada concentración de las operaciones de las mayores empresas en la Banca Corporativa, y se logró el 13% de participación en el total de ingresos por servicios generados por todas las Bancas.

Banca Institucional

Atiende a organizaciones sin fines de lucro, públicas y privadas, dentro de las que se encuentran entidades estatales, organismos

internacionales, entidades educativas y organizaciones no gubernamentales. Dadas las características de los clientes de esta Banca en lo referente a su tamaño y el giro de sus actividades, se decidió trasladarla de la Banca Minorista a la Banca Corporativa. En el 2004, las colocaciones directas de dicha Banca fueron de US\$ 31MM y, se estima, alcanzó el 32% de participación en el mercado de colocaciones.

En el 2004 este segmento continuó enfrentando una dura competencia en el negocio pasivo, dados los altos rendimientos que exigen este tipo de clientes. Esta Banca concentró el 11% del total de los depósitos y fondos mutuos que administra el BCP.

La estrategia del BCP en este segmento estuvo destinada a fidelizar a estos clientes ofreciéndoles servicios que se adecuen a sus necesidades y que no impliquen elevados costos financieros. En esta línea se lograron las metas del traslado de estos clientes hacia los productos de mercado de capitales, los cuales les brindan mayores rendimientos que el depósito tradicional. Además, la rentabilidad se generó principalmente a través de los ingresos por servicios, en los que la Banca Institucional tuvo una participación del 2% del total generado por todas las bancas.

Para el 2005, la Banca Institucional buscará competir con los demás bancos en la aplicación de tasas competitivas y en la prestación de un servicio de excelencia de acuerdo con las exigencias del mercado. Además el desempeño estará concentrado en impulsar el rubro transaccional tanto en Lima como en provincias.

En su desempeño como estructuradora de emisiones primarias, Finanzas Corporativas incrementó la participación de mercado del BCP de 37% a 47% en el 2004

Finanzas Corporativas

Unidad especializada en actividades de banca de inversión y financiamiento, creada para las grandes empresas y basada en tres servicios principales: estructuración de emisiones primarias, préstamos de mediano plazo, y asesorías de reestructuración, fusiones y adquisiciones.

La rentabilidad de Finanzas Corporativas se basa en la generación de ingresos por servicios, los cuales vienen mostrando una tendencia al alza, pasando de US\$ 5.1 millones en el 2002, a US\$ 5.8 millones en el 2003, y a US \$6.5 millones en el 2004. Los ingresos de esta área corresponden a tres actividades principales:

(i) estructuraciones en el mercado de capitales, (ii) financiamientos de mediano plazo y (iii) fusiones y adquisiciones, las cuales contribuyeron con el 48%, 30% y 22% de los ingresos, respectivamente.

En su desempeño como estructuradora de emisiones primarias, y aprovechando la madurez y el dinamismo aún vigente del mercado de capitales, Finanzas Corporativas incrementó la participación de mercado del BCP de 37% en el 2003 a 47% en el 2004, registrando un desempeño por encima de lo esperado, dadas las menores emisiones privadas realizadas, las cuales se redujeron en 14.8% con respecto al 2003.

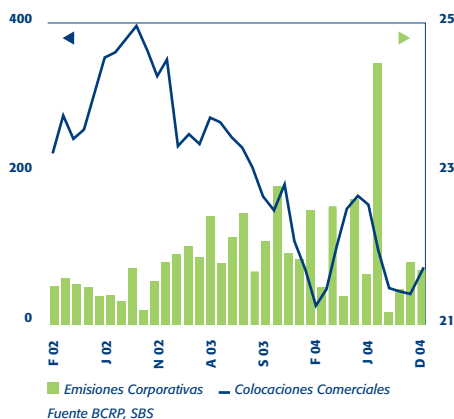
En este resultado tuvo especial importancia la estructuración de la Primera y Cuarta Emisión del Primer Programa de Bonos Corporativos TGP (Transportadora de Gas del Perú S.A.). Los montos colocados fueron de US\$ 200 millones a un plazo de 15 años para la primera emisión, y de S/. 236.6MM a un plazo de 25 años para la Cuarta Emisión. Es importante destacar la importancia de esta emisión para el desarrollo del mercado de capitales local, dados los montos y plazos de la misma, ya que incentiva la participación de nuevos emisores internacionales en el mercado peruano, aumentando la oferta de alternativas de inversión en un contexto de elevada liquidez. Esta emisión marca un hito en la historia financiera del país y abre el camino para el financiamiento, con fondos locales, de futuros proyectos de gran envergadura.

Además, en cuanto a préstamos de mediano plazo, Finanzas Corporativas tuvo también un desempeño destacable, especialmente en el sector eléctrico y como resultado también del dinamismo creado por la puesta en marcha de Camisea.

Negocios Internacionales

Entre sus funciones más importantes se encuentran la gestión de negocios con las principales instituciones financieras del mundo, buscando siempre las mejores

Sistema Financiero - Colocaciones Comerciales vs Emisiones Corporativas (US\$MM)



Fuente BCRP, SBS

condiciones para las operaciones con los clientes del BCP. También ofrece servicios de comercio exterior, para lo cual cuenta con personal especializado que asesora a los clientes en este aspecto.

El BCP mantiene una presencia en el exterior a través de una agencia en Miami, que está dedicada al financiamiento de empresas en diferentes países de América Latina, especialmente en el segmento corporativo, financiero y de deuda soberana, siempre bajo la supervisión del Comité de Riesgo País. Asimismo, el BCP mantiene relaciones de negocios con más de mil bancos corresponsales, organizaciones de fomento, entidades financieras multilaterales y agencias de gobiernos de países que promueven sus exportaciones.

Actualmente, el BCP cuenta con amplias líneas de crédito para operaciones de comercio exterior, financiamiento de capital de trabajo y proyectos de inversión de mediano y largo plazo. Estas líneas vienen siendo subutilizadas dada la elevada liquidez del Banco, pero están disponibles para el momento en que se ajuste la liquidez en dólares o se incremente la demanda de créditos en esta moneda.

En este contexto de elevada liquidez, para obtener mayor rentabilidad, el BCP ha venido incursionando en otros mercados de la región, especialmente en el ecuatoriano, en el que se ha logrado colocar aproximadamente US\$ 23.4 millones en el 2004, monto 8.5% mayor que en el 2003, siempre con empresas de máxima calificación crediticia en el mercado y bajo los lineamientos establecidos por las normas de riesgo país. Además, se ha venido

incursionando en el mercado chileno, aunque con pequeños márgenes de rentabilidad.

En cuanto a los ingresos por servicios, las estrategias para incrementarlos constituyeron otro de los principales objetivos en el 2004. De esta manera, los ingresos por servicios han registrado una tendencia creciente, ya que pasaron de aproximadamente S/. 25 millones en el 2002, a S/. 28 millones en el 2003, y a casi S/. 34 millones en el 2004, monto que les permitió superar la cifra proyectada.

Finalmente, es importante destacar que, con el fin de aprovechar las sinergias producidas en el negocio de corresponsalía, Negocios Internacionales ha pasado a administrar a las entidades financieras públicas que antes se encontraban dentro de la cartera de clientes de la Banca Institucional.

Para el 2005, el Área de Negocios Internacionales continuará concentrando sus esfuerzos en incrementar los ingresos por servicios y su participación de mercado. A la vez, evaluará el ingreso en nuevos mercados a través de la adecuada calificación del riesgo país.

Finanzas Empresariales

Se especializa en el financiamiento de operaciones de mediano y largo plazo de medianas empresas, y está enfocada en el desarrollo del negocio de arrendamiento financiero, cuyo mercado viene rezagándose ligeramente frente a otras alternativas de financiamiento en el Perú.

El menor dinamismo en este mercado se explica por cuatro factores principales: el

El BCP mantiene relaciones de negocio con más de mil bancos corresponsales, organizaciones de fomento, entidades financieras multilaterales y agencias de gobiernos de países que promueven sus exportaciones



En el 2004, el BCP mantuvo su liderazgo en el negocio transaccional de la Banca Mayorista a pesar de la introducción del ITF

complicado proceso de otorgamiento de este tipo de créditos, dada la compleja estructura tributaria a la cual está sujeto; el relativamente elevado costo de financiamiento, ya que se trata de un negocio financiado a través de emisiones de Bonos *Leasing* de plazos mayores a dos años; la fuerte competencia del mercado de capitales como fuente de financiamiento; y la elevada liquidez de las empresas que les permite autofinanciar sus proyectos de inversión. A pesar de estas dificultades, el negocio ha logrado crecer en 7.5% debido básicamente a colocaciones corporativas ligadas a los sectores relacionados con la utilización del gas de Camisea, tales como el de energía, y de, la industria que ha iniciado la conversión al gas de su proceso tecnológico. También se observó cierto dinamismo en los sectores de telecomunicaciones y pesca.

De este modo, dadas las dificultades actuales para el crecimiento de esta actividad, el BCP ha priorizado el establecimiento de metas que le permitan incrementar su participación de mercado. Es así como dicha participación se incrementó de 33% en el 2003 a 39% en el 2004.

Por otro lado, como resultado concreto de la ejecución del plan para alcanzar el objetivo de impulsar la generación de negocios a través del programa *dealers* en empresas proveedoras, se desembolsaron US\$ 8MM,

monto que significó un crecimiento del 12.5%.

Para el 2005, Finanzas Empresariales continuará concentrando sus esfuerzos en mantener su participación de mercado y en incrementar los negocios en los segmentos de empresas más pequeñas.

Servicios para Empresas

Se dedica al desarrollo y comercialización de servicios transaccionales para clientes empresariales e institucionales. El objetivo de la provisión de estos servicios es afirmar los vínculos con dichos clientes, asegurando su lealtad y reciprocidad en los negocios con el BCP al permitirles la reducción de sus costos a través de la utilización de medios electrónicos, al mismo tiempo que se logran mayores ingresos por servicios para nuestra institución. Los servicios se clasifican en cuatro grupos de acuerdo con la finalidad que persiguen: servicios destinados al manejo de la recaudación, a los pagos, a la prestación de información y al manejo de la liquidez.

En el 2004, la mayoría de los ingresos por servicios generados por esta unidad corresponde a las comisiones obtenidas principalmente por los productos de Cuenta Corriente de Personas Jurídicas, Descuento de Letras y Cobranza Libre de Letras y Transferencias al Exterior, los cuales

La Banca Minorista contribuye con más del 50% de los depósitos y más del 60% de los ingresos por comisiones del BCP

concentraron el 84.7% de los ingresos del área. Con una menor aunque creciente participación, figuraron las comisiones por cobranzas, giros y transferencias, así como por recaudaciones y pagos, con una concentración promedio de 8% cada uno. De esta manera, el BCP mantuvo su liderazgo en el negocio transaccional a pesar de la aplicación del ITF.

Las comisiones por servicios que presentaron mayores crecimientos fueron las de Servicios de Recaudación, Factoring Electrónico, Telecrédito, Transferencias al Exterior y Cuenta Corriente.

En el 2005, Servicios para Empresas continuará desarrollando estrategias que le permitan incrementar los ingresos por comisiones, el número y la rentabilidad de las operaciones por medios electrónicos y las colocaciones a través de servicios transaccionales.

Banca Minorista

Brinda servicios a personas y pequeñas empresas con ventas anuales inferiores a US\$ 1 millón. El objetivo de este negocio es establecer relaciones rentables y de largo plazo con los clientes mediante estrategias orientadas a satisfacer las necesidades específicas de cada segmento.

Esta Banca provee más del 50% de los fondos que utiliza el BCP para sus operaciones de crédito, y contribuye con más del 60% de los ingresos por comisiones. La mayor rentabilidad, obtenida por el cambio que viene experimentando la estructura de colocaciones del BCP hacia los negocios con mayor margen, se ha manifestado en el continuo incremento de

la participación de la Banca Minorista en la cartera de colocaciones y en el margen financiero del BCP, lo cual ha contrarrestado la fuerte tendencia decreciente en las tasas activas y el impacto negativo del ITF, que redujo el crecimiento de las transacciones bancarias, especialmente las de la Banca Minorista.

En este contexto, las colocaciones de esta Banca se incrementaron en 9% y su margen financiero lo hizo en 18.2%, gracias a las mayores colocaciones y a la incorporación de Financiera Solución. Esos crecimientos implicaron elevar la participación de la Banca Minorista en las colocaciones del BCP, la cual pasó del 22% en el 2002 a 28%, en el 2003 y a 33% en el 2004.

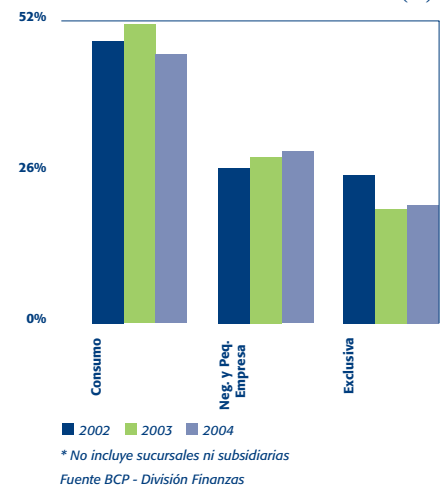
En contraste con la Banca Mayorista, la Banca Minorista muestra un incremento de sus cargos por provisiones, el cual es explicado fundamentalmente por la incorporación del segmento que atendía Financiera Solución.

En cuanto a los gastos, esta Banca ha mantenido bajo control los gastos que maneja directamente, como son los administrativos y de personal. Sin embargo, los gastos de fusión de Financiera Solución, así como otros asignados han impedido, en línea con lo observado en el BCP en general, que la Banca Personal continúe con la tendencia de los últimos años de importantes mejoras en el ratio de eficiencia.

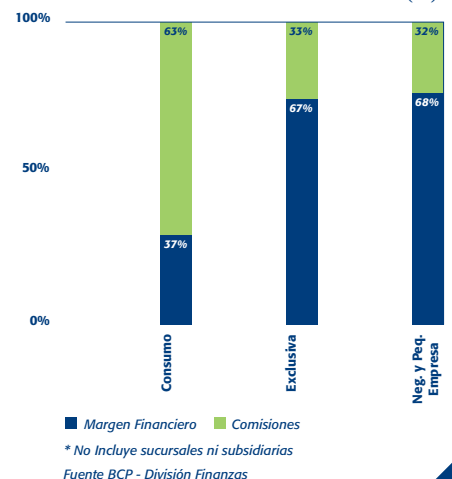
Banca de Consumo

Este segmento cuenta con cerca de un millón y medio de clientes que mantienen

**BCP* - Banca Minorista
Contribución a la Utilidad por Segmento (%)**



**BCP* - Banca Minorista
Estructura de Ingresos por Segmento (%)**



*La Banca Pequeña Empresa presenta uno
de los más atractivos potenciales de crecimiento
y bancarización*



el 44% de los depósitos y el 16% de las colocaciones de la Banca Minorista.

Es el segmento que más contribuye a la rentabilidad de esta unidad de negocios, y representa el 46% de su utilidad después de gastos operativos. Para mantener esta elevada contribución en un contexto de caídas en las tasas activas y mayor competencia, especialmente en el crédito efectivo y la tarjeta de crédito, se viene trabajando en incrementar los ingresos a través de estrategias de venta cruzada de productos. En los créditos hipotecarios, el BCP ha logrado asumir el liderazgo del crédito Mivivienda, incrementando su participación de mercado de 6% en el 2002 a 22.6% en el 2004.

En el negocio pasivo, continuó la tendencia de venta de Fondos Mutuos como alternativa de ahorro, que se vio alentada durante el 2004. Dado que Banca de Consumo es el segmento en el que los ingresos por servicios tienen mayor incidencia (representan el 54% de sus ingresos), la aplicación del ITF afectó especialmente a este segmento provocando una reducción de las comisiones de 13% en relación a los ingresos del 2003. Sin embargo, la Banca de Consumo logró mantener elevados niveles de rentabilidad gracias al incremento de su margen financiero (12.1%) como efecto del mayor volumen colocado.

Banca de Negocios

Este segmento atiende aproximadamente a 10,000 clientes, que facturan ventas anuales entre US\$ 300 mil y US\$ 1 millón, y que representan el 14% de las colocaciones y el

Los resultados financieros de Banca Exclusiva fueron superiores en un 11% a los del año anterior

9% de los depósitos de la Banca Minorista. El 2004 representó un año de reajustes para este segmento, el cual fue reestructurado en el proceso de fusión con Financiera Solución. En este proceso se dividió la cartera entre los clientes más grandes, los cuales se mantuvieron dentro de la banca de negocios, y los más pequeños, pasaron a engrosar la cartera proveniente de Financiera Solución, que actualmente constituyen la Banca Pequeña Empresa.

Durante el 2004, la Banca de Negocios estuvo muy enfocada en el diseño de estrategias para su crecimiento. Así, se empezó por segmentar su cartera de clientes entre aquellos que se consideran desarrollados, a los cuales se dedicará esfuerzos para su fidelización, y los que se consideran potenciales, a los cuales se busca atraer a través de mejoras en la calidad de servicio y en los procesos de desembolsos y evaluación crediticia. En cuanto a sus resultados financieros, este segmento estuvo en línea con lo esperado y con el mercado.

Banca Pequeña Empresa

Este segmento corresponde al negocio absorbido de Financiera Solución unido a los clientes más pequeños de la Banca de Negocios. Durante el 2004, este segmento se caracterizó por una fuerte competencia, basada en las reducidas barreras a la entrada, que llevaron a una importante reducción en las tasas de interés.

La absorción de Financiera Solución implicó cargos por provisiones mayores a lo esperado, que ya han empezado a

revertirse, lo cual llevó a priorizar una estricta supervisión crediticia.

Este segmento, a pesar de su alta informalidad y alto riesgo de sobreendeudamiento, presenta uno de los más atractivos potenciales de crecimiento y bancarización, lo que ha impulsado al BCP a trabajar en su desarrollo en dos frentes: (i) programas de capacitación de clientes a través de seminarios y exposiciones; (ii) programas de formalización en base a alianzas con organismos gubernamentales como Prompyme, el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, las municipalidades y el Centro Peruano de Fomento a la Pequeña Empresa (CEPEFOPES).

Los Segmentos de Banca de Negocios y Banca Pequeña Empresa contribuyeron conjuntamente a la rentabilidad de la Banca Minorista con el 31% de su utilidad después de gastos operativos. Es importante mencionar que ambos segmentos concentraron el 32% del total de las colocaciones y contribuyeron con el 43.8% al total del margen de la Banca Minorista.

En el negocio pasivo, Banca de Negocios y Banca Pequeña Empresa concentraron en conjunto el 17% del total de los depósitos y la incidencia de sus ingresos por servicios en la estructura de ingresos por servicios de la Banca Minorista fue de 32%. La aplicación del ITF afectó también a dichas Bancas, evitando que logren los niveles esperados de ingresos por este concepto. Finalmente, ambos segmentos contribuyeron a la utilidad neta total de la Banca Minorista con el 31.3%.

Banca Exclusiva

Este segmento administra un selecto grupo de personas naturales que son claves para el BCP por el alto volumen del negocio activo y pasivo que generan (52% y 39% del total de colocaciones y depósitos de la Banca Minorista), y por su elevada rentabilidad. Los resultados financieros de este segmento fueron superiores en 11% a los del año anterior gracias a las menores provisiones (que se redujeron en 41%), al mayor margen financiero (que se incrementó en 9%, en un contexto de menores *spreads*), y al mayor volumen de colocaciones totales, destacando el crecimiento de los créditos hipotecarios.

En el negocio pasivo, Banca Exclusiva continuó con éxito el proceso de retención basado en el ofrecimiento de alternativas de ahorro al depósito tradicional que permita a los clientes obtener mayores rentabilidades. Este proceso se basó en una asesoría especializada orientada a lograr la diversificación de los fondos de ahorro entre los diversos productos de mercado de capitales. Este programa continuó mostrando excelentes resultados de fidelización en un contexto de bajas tasas de interés.

Este segmento contribuyó en el margen por intermediación de la Banca Minorista con el 24%. Además, la participación en los ingresos por servicios de esta Banca se incrementó de 15% a 16%. Los ingresos por servicios lograron mantenerse casi constantes respecto al 2003, aunque estuvieron por debajo de lo esperado como resultado de la aplicación del ITF. Finalmente, este segmento contribuyó a la utilidad neta total de la Banca Minorista con el 20%.

BCP* - Número de ATMs en Lima Metropolitana

	2002	2003	2004	2003	Var % 2004
Conos	33	47	59	42%	26%
Corredor de Riqueza ^{1/}	80	96	103	20%	7%
Distritos Tradicionales	148	173	196	17%	13%
Total	261	316	358	21%	13%

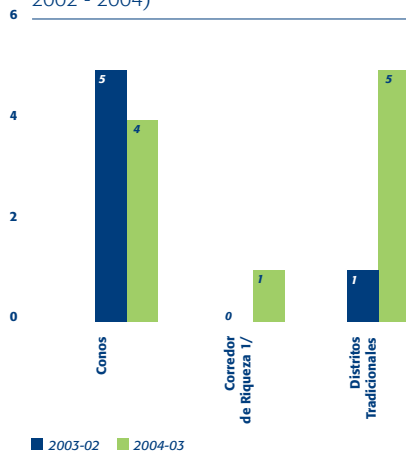
* No incluye sucursales ni subsidiarias.

^{1/} Definiciones extraídas de APOYO SA corresponde a San Isidro, San Borja, La Molina y Surco.

Fuente BCP - División Banca de Servicio.

BCP* - Crecimiento de Oficinas en Lima Metropolitana

(En número de oficinas: 2002 - 2004)

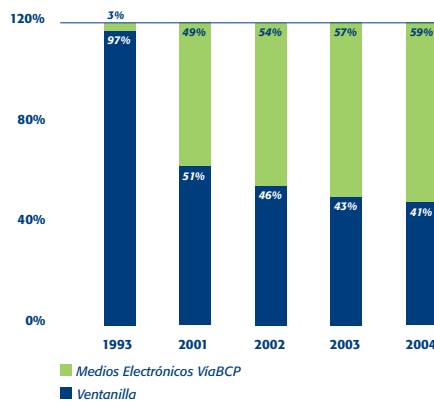


* No incluye sucursales ni subsidiarias

^{1/} Definiciones extraídas de APOYO SA corresponde a San Isidro, San Borja, La Molina y Surco

Fuente BCP - División Banca de Servicio

BCP* - Migración a Canales Electrónicos



* No incluye sucursales ni subsidiarias

Fuente BCP - División Banca de Servicio

Canales de Atención

La División de Banca de Servicio es responsable del desarrollo y administración de los canales de atención y los procesos centralizados del BCP.

Al igual que en el 2003, el principal objetivo del 2004 fue continuar con la bancarización mediante la incorporación de los segmentos que actualmente no son atendidos por la banca, en especial los sectores socioeconómicos C y D que, en los últimos años, vienen mostrando un importante dinamismo que se traduce en una mayor demanda de servicios bancarios. Para atenderlos, el BCP continúa incrementando su presencia en distritos como Ate, Comas, San Juan de Lurigancho, San Martín de Porras, Ventanilla, Villa María del Triunfo e Independencia.

Es así que, en el 2003 y el 2004, el mayor aumento del número de cajeros automáticos y el 80% de las oficinas abiertas tuvieron lugar en los conos norte y sur de Lima. En este contexto de mayor bancarización y de la ampliación de los canales de atención a clientes, se observó un incremento de 5.9% en el número de transacciones del BCP, lo cual significó una desaceleración del crecimiento, respecto al 18% de incremento en el 2003, como consecuencia de la aplicación del ITF.

Con el fin de reducir costos y mejorar la calidad de servicio, se fomentó la utilización de canales electrónicos, los cuales tienen un menor costo por transacción que las ventanillas y posibilitan un servicio transaccional ágil y eficiente. Es así como a pesar de las mayores transacciones totales, la contribución de las transacciones por ventanilla sobre el total de transacciones se redujo de 43% a 41%, mientras que la de las transacciones por Cajeros Automáticos, Módulo de Saldos, Banca por Teléfono e Internet se incrementó de 57% a 59%. Además, es importante mencionar que el número de oficinas se redujo de 215 a 212, mientras que el número de cajeros automáticos se incrementó de 472 a 512.

Finalmente es importante destacar que nuestra Banca por Internet VíaBCP fue premiada en el concurso "La Mejor Web Peruana", organizado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y la Asociación de Empresas Privadas de Servicios Públicos (Adepsep). Los premios otorgados fueron el Primer Puesto a la Mejor Web Peruana en la categoría "Comercio Electrónico de Bienes", y el Segundo Puesto en el concurso "La Mejor Web Peruana".

BCP* - Transacciones por Canal de Atención
(Crecimiento con respecto al año anterior)

	2002	2003	2004
Banca por Internet VíaBCP	57%	63%	24%
Telecrédito	54%	49%	25%
Cajeros Automáticos VíaBCP	3%	16%	0%
Módulo de Saldos VíaBCP	1%	12%	5%
Ventanilla y Banca por Teléfono VíaBCP	-6%	8%	1%
Total	4%	18%	6%

* No incluye sucursales ni subsidiarias.

† Definiciones extraídas de Apoyo SA corresponde a San Isidro, San Borja, La Molina y Surco.

Fuente BCP - División Banca de Servicio.

Mercado de Capitales

La División Mercado de Capitales se encarga de las funciones de Tesorería, Operaciones de Cambio, Fideicomisos, Custodia de Valores, Administración de Portafolios de Inversiones y de Intermediación Bursátil. Asimismo, realiza el análisis de las principales variables macroeconómicas y de mercado con el fin de brindar asesoría en las operaciones en el mercado de valores.

Al igual que el 2003, el mercado de capitales peruano en el 2004 se caracterizó por un elevado nivel de liquidez, producto de la política monetaria expansiva del BCRP, que incrementó la emisión primaria para realizar compras de moneda extranjera y defender el tipo de cambio. Los soles emitidos fueron parcialmente retirados del mercado con emisiones de Certificados de Depósito del BCRP, cuyo saldo se incrementó en 90%, lo que significó un crecimiento neto de la emisión primaria de 25%.

La política monetaria expansiva y los incrementos en los precios del petróleo y los alimentos, determinaron a que la inflación sobrepasara la meta establecida por el BCRP de 3.5% anual en los meses de junio a noviembre. Este incremento en los precios, junto con la drástica elevación de las tasas internacionales de largo plazo, generó cierta inestabilidad en el mercado de capitales local, elevando las tasas de

interés entre los meses de abril y agosto. La respuesta del BCRP (que incrementó la tasa de referencia en 25 bps) y la corrección a la baja de las tasas internacionales permitieron el retorno a la estabilidad y las tasas de interés también se corrigieron a la baja.

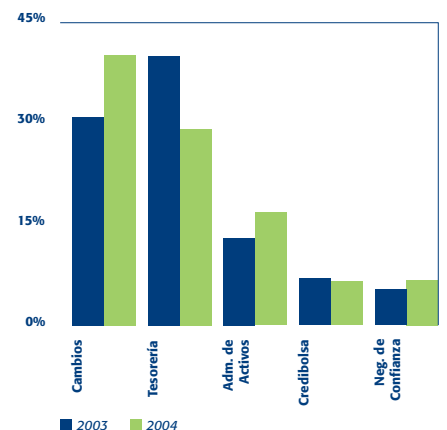
Las compras de moneda extranjera realizadas por el BCRP no fueron suficientes para frenar las presiones revaluatorias, las cuales llevaron a una apreciación del sol de 5.2%. Sin embargo, el diferencial de tasas entre soles y dólares no se redujo como respuesta a la fortaleza de la moneda local debido a las expectativas de que esta revaluación no se sostendrá.

Durante el 2004, la División Mercado de Capitales generó utilidades por US\$ 55 MM, las cuales estuvieron conformadas en un 39.7% por el negocio cambiario, 28.5% por los ingresos por inversiones y 31.7% por ingresos por servicios basados en las comisiones generadas por los negocios de administración de activos (16.8%), corretaje de valores y de custodia (7.2%), fideicomiso y registro de acciones (7.6%).

Cambios

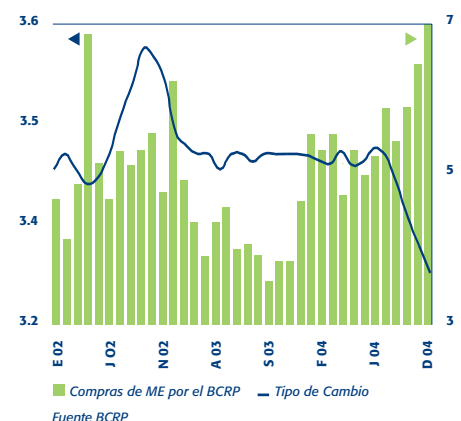
El negocio cambiario mostró resultados por encima de lo esperado por efecto de una volatilidad del tipo de cambio mayor a la del año pasado, como resultado de la inesperada revaluación del sol, que permitió altas rentabilidades en el mercado

BCP* - Mercado de Capitales
Contribución a los Ingresos por Segmento



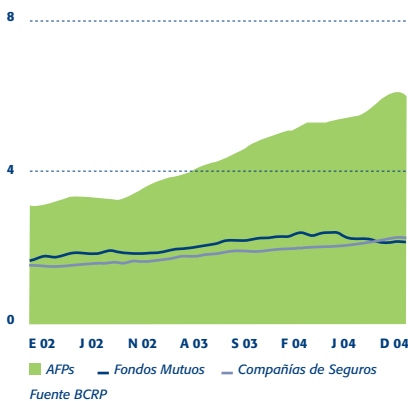
* No incluye sucursales ni subsidiarias
Fuente BCP - División Mercado de Capitales

Perú - Tipo de Cambio y Volumen
Total de Compras de ME
(S/. por dólar / S/. Billones)

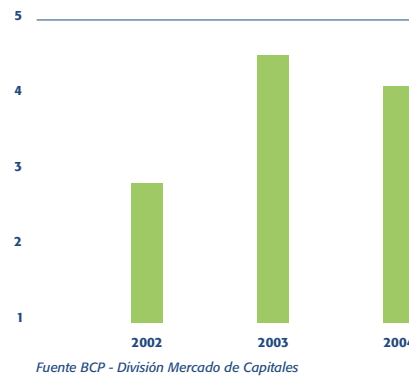


Fuente BCRP

**Sistema Financiero
Patrimonio Administrado**
(US\$ Billones)



Credifondo - Utilidades
(US\$MM)



profesional, el cual experimentó un crecimiento de 77% respecto al año pasado⁹. Paralelamente, el negocio cambiario sin riesgo (operaciones del público en general a través de los cajeros, ventanillas, etc.) se pudo mantener en los niveles registrados durante el año anterior.

Administración de Activos

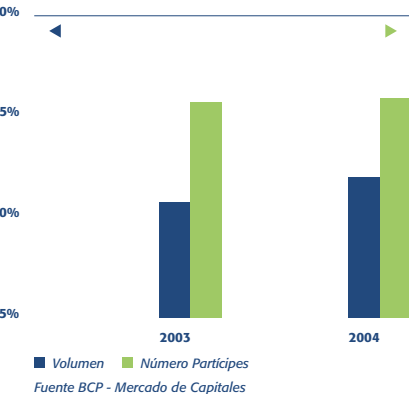
El negocio de Administración de Activos comprende el negocio de Fondos Mutuos a través de la subsidiaria Credifondo SAF y el negocio de Administración de Patrimonios. Luego de su espectacular crecimiento en los últimos dos años, el Sistema de Fondos Mutuos sufrió una corrección de 10% en el valor de su patrimonio durante el 2004. Esta caída se concentró en el segmento institucional, en que se observaron retiros de clientes puntuales debido al ajuste en la rentabilidad como consecuencia del abrupto incremento en las tasas de mercado observado durante el periodo abril - agosto.

Si bien Credifondo no estuvo al margen de esta caída, sufrió un menor impacto de la misma, incluso logró incrementar su participación de mercado de 50.3% en el 2003 a 51.6% en el 2004. Estos resultados se consiguieron gracias a un importante esfuerzo de coordinación, iniciado en el 2003, con la Banca Minorista, enfocada en el fortalecimiento del vínculo con los clientes mediante servicios de asesoría en la administración de sus pasivos a través de la oferta de alternativas de ahorro más rentables, según cada perfil de riesgo, en el mercado de capitales. Este esfuerzo permitió

**Perú - Spread Soles -
Dólares**
(US\$ Billones)



**Credifondo
Participación de Mercado**
(%)



⁹ Cifras expresadas en dólares.



Credibolsa continuó liderando el mercado de renta fija con una participación de mercado de 65%, superior al 58.8% del 2003

aumentar el número de partícipes de 36,867 a 45,757, y los ingresos del negocio de administración de activos en 12.4% respecto al 2003.

Tesorería

Durante el 2004 se observó una significativa reducción en los ingresos por inversiones de 37.1%, a pesar de que el stock por inversiones en soles se incrementó en 16.5%. Estos menores ingresos se explican por dos razones principales: (i) la reducción del margen entre el rendimiento de las inversiones y sus costos de fondeo debido al aplanamiento de la curva de rendimiento, y (ii) la reducción de la posición de Bonos Soberanos con el fin de cumplir con los límites establecidos por concepto de riesgo de tasas de interés ante la mayor volatilidad de las mismas. Estos menores ingresos por inversiones fueron contrarrestados por los mayores ingresos por operaciones de cambio, los cuales crecieron en 12.1% dada la mayor volatilidad del tipo de cambio.

Intermediación Bursátil

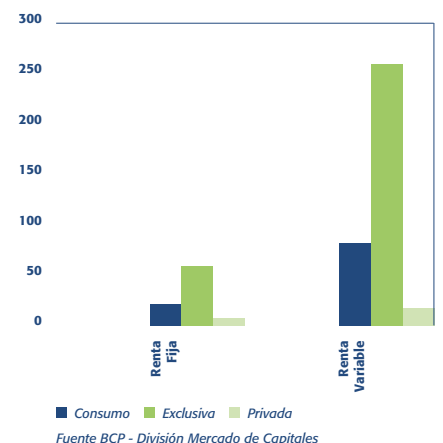
Los ingresos de este negocio estuvieron en línea con lo esperado, creciendo en 2% respecto al 2003 y se centraron en las operaciones de renta fija, que en el 2004 continuó mostrando la tendencia de las empresas corporativas de financiarse a través del mercado de capitales,

observándose un crecimiento de 10% en los ingresos por este negocio. Así, se siguió liderando el mercado de renta fija con una participación de mercado de 65%, la cual estuvo por encima de 58.8% del 2003. En el negocio de renta variable, se mantuvo estable la participación de mercado en aproximadamente 15%. Este crecimiento en el negocio, permitió a Credibolsa un incremento en la utilidad operativa de aproximadamente 43%. Hay que resaltar también una mejora en el ratio de eficiencia de 37.8% en el 2003 a 28.1% en el 2004.

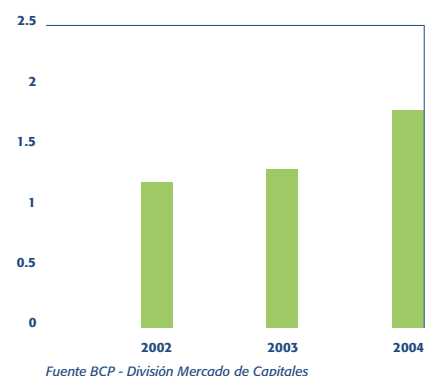
Fideicomisos

En su cuarto año de existencia, La Fiduciaria S.A., compañía pionera en el negocio fiduciario que complementa la actividad del BCP en el Mercado de Capitales, en la que Credicorp tiene el 45% del capital, ha sido contratada para administrar fideicomisos por la mayoría de las instituciones del sistema financiero nacional, colocándose a la vanguardia de estos servicios en el país, con productos seguros y de calidad. Las operaciones están vinculadas con sectores como energía, comunicaciones, minería, turismo, pesca, educación, construcción, etc. Así, La Fiduciaria concluyó el año con 90 operaciones vigentes (70 en el 2003 y 43 en el 2002), un valor contable de sus patrimonios administrados superior a US\$ 680 millones, un incremento de 12.8% en sus ingresos y una rentabilidad de 82%.

Credibolsa Custodia por Bancas (US\$MM)



Credibolsa Utilidad Operativa (US\$MM)



Administración de Riesgos

El índice de morosidad ha venido reduciéndose sostenidamente durante los últimos cuatro años

En sentido amplio, el riesgo se encuentra asociado a la incertidumbre inherente a las operaciones realizadas por el BCP tomadas de manera individual y conjunta. El adecuado entendimiento de esta incertidumbre permite establecer un adecuado perfil de riesgo, asociar una rentabilidad mínima por cada tipo de operación y asignar el capital mínimo para cada tipo de negocio. Conscientes de que la sostenibilidad del Banco depende críticamente de la adecuada gestión de riesgos, el BCP ha tipificado y cuenta con herramientas y procesos para administrar los siguientes tipos de Riesgo: Crediticio, País, de Mercado y Operacional.

En el BCP la administración de los diferentes riesgos se maneja de manera independiente de las áreas de negocio, y está separada en tres: (i) el manejo de los riesgos inherentes a los créditos comerciales está a cargo de la División de Créditos, la cual depende directamente de la Gerencia General; (ii) el manejo de los riesgos inherentes a los créditos personales está a cargo del Área Riesgos Banca Personas, la cual depende directamente de la Gerencia General Adjunta; y (iii) el manejo de los demás riesgos (país, de mercado y operacional), así como el diseño y modernización continua del modelo de evaluación crediticia, están a cargo del Área de Administración de Riesgos, la cual depende directamente de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas.

División de Créditos

La División de Créditos está conformada por tres áreas orientadas específicamente a la evaluación, seguimiento y control del

riesgo crediticio; así como a la administración de las cuentas de clientes con problemas en el cumplimiento del pago de sus obligaciones.

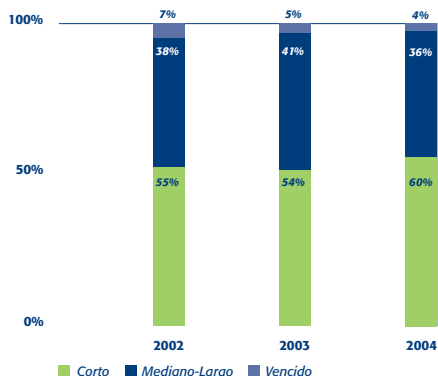
Las tres áreas que conforman dicha División son Riesgo Crediticio, Seguimiento y Control de Créditos, y Cuentas Especiales.

Riesgo Crediticio

Involucrada en el proceso de evaluación crediticia de todas las operaciones de crédito de la Banca Mayorista y de las más representativas de la Banca Minorista. Este proceso se basa en la profunda evaluación del cliente, de su actividad, de la operación (monto, destino, plazo, rentabilidad) y de las garantías asociadas. El análisis considera tanto la información cuantitativa de flujo de caja, liquidez, rentabilidad, apalancamiento y respaldo patrimonial, entre otros, como la información cualitativa de situación de mercado, calidad gerencial y de los accionistas, así como sus relaciones con el sistema financiero, entre otros. Utilizando dicha evaluación, se establece una calificación de riesgo global lo que permite definir las condiciones (producto, plazo, tasa, tipo de garantía) con las que tanto al BCP como al cliente les resulta factible trabajar.

La adecuada calificación del riesgo dirigida al otorgamiento de créditos a empresas financiera y económicamente viables determinó que, en el 2004, el riesgo total asumido se mantuviera casi sin variación, mostrando una ligera reducción anual del 0.7%. Es importante mencionar que el riesgo de corto plazo mostró un incremento en el total de riesgo asumido y pasó de

**BCP Consolidado
Composición del Riesgo
por Plazo
(%)**



El reto para los años que vienen está centrado en agilizar el proceso de evaluación crediticia con el fin de enfrentar un entorno de negocios mucho más competitivo

54% a 60%, mientras que el riesgo de mediano plazo redujo su participación de 41% a 36%. Además, en cuanto a la evolución por sector económico, los riesgos asumidos de financiamiento se incrementaron en las ventas mayoristas en 10.2%, y en el sector de la industria de harina de pescado en 12.3%, mientras que los que más se redujeron fueron los de intermediación financiera en 11.2% y de transportes en 11.3%.

En el 2004, una de las principales fuentes de rentabilidad para el BCP ha sido la importante reducción de las provisiones por la continua mejora en la calidad de la cartera, lo cual se demuestra en la mejora de todos los indicadores de riesgos del BCP consolidado. Así el índice de morosidad, medido como la relación entre la cartera pesada y el total de riesgo (colocaciones directas e indirectas), ha venido disminuyendo sostenidamente en los últimos años ubicándose en 10% en el 2004, por debajo del 13.6% del 2003 y del 15.3% en 1999; las provisiones como porcentaje del margen financiero se han reducido de 56% en 1999 a 9% en el 2004; los ratios de cobertura muestran avances significativos, pasando de 86.3% en 1999 a 172.3% en el 2004. Además, hay que mencionar la importante disminución anual de los créditos vencidos y de los castigos, que lo hicieron en 39% y en 40%, respectivamente.

En el 2004, con el fin de optimizar la evaluación de créditos, se desarrolló una serie de proyectos, tales como la descentralización a través de la implementación de las unidades de Análisis de Riesgo de Banca Empresa Lima

y de Banca Corporativa, el rediseño del proceso en la Banca de Negocios, la puesta en marcha de nuevas condiciones para la evaluación de excepciones, la incorporación de la evaluación de líneas para bancos, y la definición del proceso de evaluación de inversiones propias del BCP, entre otros.

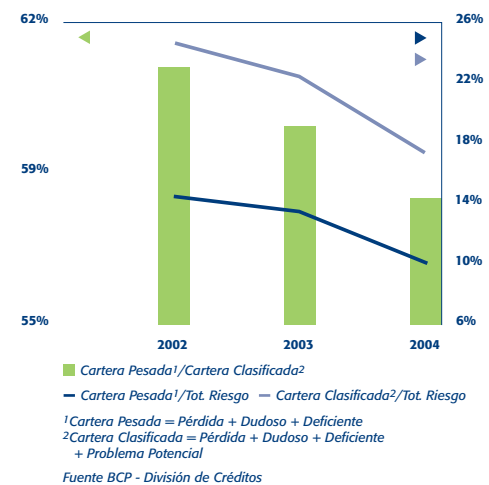
El reto para los años que vienen está centrado en agilizar el proceso de evaluación crediticia con el fin de enfrentar un entorno de negocios mucho más competitivo. Es así como, para el 2005, Riesgo Crediticio continuará con la evaluación e implementación de mejoras al proceso crediticio descentralizado, de la Banca de Negocios, de la Banca Empresa Provincias y créditos agrícolas, de las excepciones, de las operaciones crediticias del Banco de Crédito de Bolivia, de los créditos a los Bancos y de las inversiones propias del BCP.

Seguimiento y Control de Créditos

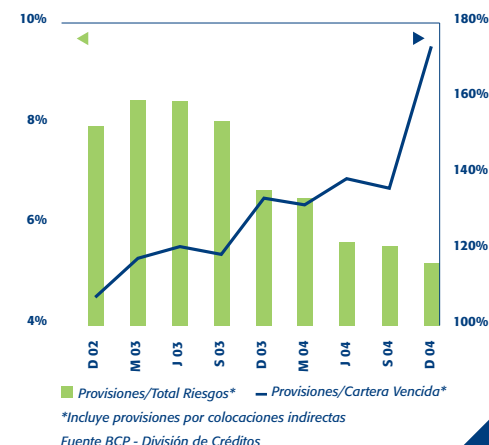
Se encarga de realizar el control y verificación del cumplimiento de las condiciones determinadas por Riesgo Crediticio para las operaciones de crédito, a través de un sistema de alarmas periódicas que permiten dicho seguimiento.

Las acciones pertinentes de revisión integral del Sistema de Seguimiento de Créditos e implementación de una nueva metodología de monitoreo permitieron optimizar la labor del Área. Dicha optimización se vio reflejada en la mejora sustancial de los indicadores de seguimiento, tales como la importante reducción del porcentaje de garantías pendientes de formalización, de 1.6% a

BCP Consolidado
Indicadores de Calidad de Cartera



BCP Consolidado
Indicadores de Cobertura de Provisiones



Con el fin de medir la sensibilidad de las inversiones ante eventos extremos se realizan análisis de escenarios y pruebas de stress



0.4%: de las garantías con seguros no vigentes que prácticamente desaparecieron pasando de 3.0% a 0.1%, y de los montos sobregirados inmovilizados sobre el total de sobregiros, de 9.4% a 6.9%,

Para el 2005, Seguimiento y Control de Créditos tiene como metas principales la implementación de la automatización del proceso de seguimiento de créditos, la incorporación del seguimiento de los créditos comerciales de la Banca Personal y de los créditos a la construcción.

Cuentas Especiales

Encargada de la administración de las cuentas de clientes con problemas para cumplir el compromiso del pago puntual de sus obligaciones.

En el 2004, los saldos del área de Cuentas Especiales continuaron con la tendencia decreciente. La deuda administrada se redujo en 7.1%, mientras la participación de cuentas especiales en las colocaciones totales se redujo de 6.5% en el 2003 a 5.8% en el 2004 (13.2% en el 2000), como resultado principal de las recuperaciones realizadas en el 2004 por US\$ 77.9 millones.

Además, es importante mencionar la significativa reducción en el monto de las cuentas ingresadas, que pasó de US\$ 190 millones en el 2003 a US\$ 78 millones en el 2004. Del total administrado, el 63% corresponde a créditos refinanciados y reestructurados, y el 19% a créditos en cobranza judicial con garantía; el resto se distribuye en porcentajes menores entre casos especiales; cobranza judicial sin garantía y liquidación en Indecopi.

Con el fin de continuar con el eficiente trabajo y mejorar los resultados, en el 2004 se inició el traslado de los créditos hipotecarios con morosidad mayor de 90 días a Cuentas Especiales; además, se inició el rediseño del Sistema de Seguimiento de Juicios.

Los principales retos para el próximo año serán principalmente la optimización de los procesos de las acciones legales y los juicios, así como la recuperación de los créditos, principalmente de cartera castigada.

Riesgos Banca de Personas

Administra el portafolio de créditos de personas naturales y Pymes. Para tal fin, se realizan evaluaciones individuales del patrimonio de los clientes, experiencia anterior con el sistema financiero, situación laboral, entre otros aspectos relevantes para determinar la capacidad de endeudamiento de un cliente. Asimismo, se utiliza una combinación de métodos paramétricos (*scoring*) para admisión y evaluación de los créditos que asignan una determinada probabilidad de que una operación devengue en pérdidas para nuestra institución. Esta metodología es construida usando información histórica de las operaciones del BCP y es sometida a periódicas revisiones y actualizaciones.

Administración de Riesgos

Es responsable del manejo de los demás riesgos a los que está sometido el negocio bancario, y del diseño y modernización continua del modelo de administración de

riesgo crediticio en base a las nuevas exigencias del mercado y a las últimas prácticas bancarias internacionales (Basilea II).

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado representa la probabilidad de pérdidas en el negocio bancario que no está asociada con el incumplimiento de la contraparte, sino con las posibles pérdidas producidas por movimientos adversos en variables de mercado, como tasas de interés, tipo de cambio, precios de instrumentos financieros de renta fija y renta variable.

El BCP está expuesto a este tipo de riesgos en dos niveles:

Actividades de Negociación e Inversión

Consiste en la estimación y control, en base a límites aprobados por el Comité Ejecutivo del BCP, de las posibles pérdidas a las que están sujetos los diferentes portafolios de inversiones negociables del BCP ante variaciones en las variables de mercado en dos frentes: uno de pérdidas actuales, y otro de pérdidas potenciales. En el primer caso, se estiman e informan diariamente las pérdidas incurridas en un periodo (*stop loss*), y en el segundo, a través de la metodología del Valor en Riesgo, se mide la máxima pérdida potencial de los portafolios en un escenario desfavorable de cambios en las variables de mercado inherentes a cada portafolio, en un periodo determinado y a un nivel de confianza de 99%.

Adicionalmente se informa de los excesos incurridos en las inversiones respecto a los límites establecidos y se llevan a cabo análisis de escenarios y pruebas de *stress*

Nuestra metodología se basa en el uso de información histórica de las operaciones del BCP y es sometida a revisiones y actualizaciones periódicas

El BCP ha asumido el reto de colocarse a la vanguardia en la administración del riesgo operativo

con el fin de medir la sensibilidad de las inversiones ante eventos extremos.

Gestión de Activos y Pasivos

Consiste en la estimación y control, en base a límites aprobados por el Comité Ejecutivo del BCP, de las posibles pérdidas a las que está sujeto el Balance del BCP, tanto en lo que respecta al valor patrimonial de la institución como en el margen financiero, ante variaciones en las tasas de interés y el tipo de cambio principalmente.

Para este fin se utilizan tres instrumentos principales: (i) la brecha de liquidez, que mide el descalce entre los vencimientos de los activos y los pasivos; (ii) brecha de reprecio, donde se mide el descalce entre los reprecios de los activos y pasivos en el tiempo; y (iii) ganancias en riesgo, que mide, en base a la brecha de reprecio, el impacto de una subida o bajada en las tasas de interés de mercado sobre el margen financiero.

En el 2004, se ha buscado añadir valor agregado a la información resultante del proceso de estimación y control de los riesgos a los que está expuesto el balance. Para ello se ha creado un Comité Especial de Activos y Pasivos, cuyo principal objetivo es el de tomar decisiones de fondeo e inversión que le permitan al BCP reducir sus riesgos, maximizando rentabilidad.

Riesgos de Operación

El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea ha desarrollado el concepto de Riesgo de Operación, definido como “el riesgo de pérdida causado por falla o insuficiencia de procesos, personas sistemas internos y/o eventos externos”. El BCP ha asumido el reto de colocarse a la vanguardia en la administración del riesgo operativo, pues el cumplimiento de esta meta permitirá satisfacer los requisitos regulatorios, la reducción de las posibilidades de ocurrencia de pérdidas inesperadas y eventos que pudieran afectar la reputación del Banco, su eficiencia operativa y la calidad de servicio a sus clientes.

La administración del riesgo operativo está basado en tres pilares principales: (i) la adecuada comprensión del riesgo presente, (ii) el riesgo operacional potencial en los nuevos productos o servicios, y (iii) la administración del riesgo operativo en la calidad y oportunidad de los servicios brindados por terceros.

Cabe destacar entre las actividades del Servicio de Riesgo Operativo, el esfuerzo por generar la cultura del riesgo operativo en las demás áreas del Banco, y el apoyo que en este aspecto se viene brindando a las demás empresas de Credicorp.

Riesgo País

Como parte de sus actividades comerciales, el BCP realiza negocios fuera del Perú especialmente en las actividades de comercio exterior, colocaciones e inversiones, y por lo tanto está expuesto a que los acontecimientos económicos políticos y financieros de los países en los cuales se mantiene exposición generen pérdidas a nuestra institución en dos niveles: el crediticio o incumplimiento de la contraparte (empresa o Estado), y el de mercado, basado en los riesgos que produce sobre nuestras colocaciones o inversiones la probabilidad de una alta volatilidad en las variables de mercado, especialmente tasas de interés y tipo de cambio.

Para una adecuada administración de este riesgo, el BCP ha creado un Comité de Riesgo País que está encargado de analizar las propuestas provenientes de las áreas de negocios y proponer líneas máximas de exposición a cada país en función de su calificación y el plazo de la operación.

Según el reglamento de Administración de Riesgo País, emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros en el 2002, se establecen seis niveles de calificación de riesgo país sobre los cuales deben estructurarse las líneas. El rápido proceso de cambio que ha impuesto la globalización a la situación económica y financiera de los países ha generado una tendencia internacional de mantener un seguimiento constante de los principales acontecimientos políticos, económicos y financieros que afectan a los diferentes países.

Siguiendo esta tendencia el BCP ha considerado necesario complementar la clasificación propuesta por la SBS con un análisis más dinámico y profundo de la calificación de los principales países donde el BCP tiene exposición. La evaluación establece el continuo monitoreo de: (i) las variables directamente relacionadas con la capacidad de pago de cada país basadas en aspectos fiscales y de deuda (tanto interna como externa); (ii) de estabilidad macroeconómica basada en los precios, el tipo de cambio y las tasas de interés; (iii) las ligadas al sector externo centradas en la balanza de pagos y los flujos de capitales; (iv) las variables ligadas al potencial de desarrollo basada en el tamaño del mercado, su capacidad tecnológica, diversificación de su producción, aspectos institucionales, etc; y, finalmente, (v) las variables ligadas a la sostenibilidad social y política del país.

Apalancamiento Global

En términos agregados, los criterios conservadores que rigen las políticas de administración de riesgos del BCP le permiten manejar la mayor parte de los activos del sistema financiero peruano con un apalancamiento muy inferior al límite permitido por la regulación local. Por tanto el BCP cuenta con un sólido patrimonio que lo ubica en óptimas condiciones para aprovechar adecuadamente las oportunidades de crecimiento que se presenten.

El BCP cuenta con un sólido patrimonio que lo ubica en óptimas condiciones para aprovechar cualquier oportunidad de crecimiento

Unidades de Apoyo

El punto de partida para determinar las estrategias de calidad es el conocimiento de nuestros clientes

Calidad

El Área de Calidad tiene como misión promover una cultura organizacional orientada al servicio y a la mejora continua para lograr la satisfacción total de nuestros clientes. Durante el año 2004, hemos continuado con el desarrollo e implementación de diversas estrategias con este fin y hemos podido ver algunos resultados importantes, como la obtención del Premio Nacional a la Calidad y ser el mejor Banco en Calidad de Servicio en el Perú, de acuerdo al Especial Bancos (diciembre de 2004) de la revista *América Economía*.

El punto de partida para determinar las estrategias de calidad es el conocimiento y escucha a nuestros clientes. Para ello, realizamos en 2004 diversos estudios de mercado con el fin de conocer la satisfacción y lealtad de nuestros clientes. Contactamos a través de encuestas telefónicas realizadas por Apoyo, a 9 mil clientes de todos los segmentos a nivel nacional. Entre los principales resultados podemos mencionar que el 57% de ellos califica nuestro servicio entre excelente y muy bueno, de los cuales el 27% lo califica como excelente.

En cuanto a las acciones para promover la actitud de servicio en la organización, se ejecutaron talleres de capacitación en Calidad de Servicio a 5,611 colaboradores, entre promotores de servicio, asesores de ventas y funcionarios de Banca Personal. Adicionalmente, el BCP, a través del Área de Calidad y de las diversas jefaturas, reconoce y estimula permanentemente las actitudes de servicio sobresalientes que superan las

expectativas de los clientes internos y externos. En este aspecto se otorgó el Reconocimiento Actitud Ejemplar, que busca promover la identificación con los valores y principios corporativos, a 64 colaboradores. Otra importante herramienta motivacional es el Programa Qualitas, que reconoce la permanente actitud de servicio y orientación hacia el cliente. En 2004 se designaron 75 Qualitas de las diversas unidades, que sumados a los designados desde 1998, hacen un conjunto de 453 colaboradores reconocidos.

En los meses de junio y julio de 2004, se realizó la tercera evaluación de la calidad integral del Banco, en base al Modelo de Gestión BCP, que fue actualizado teniendo en cuenta el modelo Baldrige 2004. Este proceso, que contó con la participación activa de 50 funcionarios y gerentes de la organización, dio como resultado una puntuación global de 515 (en una escala de cero a mil), 6% por encima de la meta fijada, lo que nos posiciona en la banda de empresa con gestión efectiva. Luego del tercer año de implementación, nuestro modelo de gestión ha alcanzado un grado de madurez que nos permite avanzar y obtener mejores resultados.

Mercadeo

El Área de Marketing tiene como misión principal proteger y reforzar la marca Banco de Crédito BCP. Considerando al cambio e innovación como reto permanente, adopta una actitud proactiva frente a la competencia y promueve los productos y servicios del BCP a través de una permanente innovación en su oferta. De



*Nuestro modelo de gestión
ha alcanzado un grado
de madurez que nos permite
avanzar y obtener mejores
resultados*

esta manera busca satisfacer las necesidades del mercado con el objetivo final de generar el máximo valor para sus clientes, sus accionistas y todos aquellos con quienes tiene contacto.

Uno de los grandes objetivos planteados en Marketing en el año 2004 fue consolidar la promesa de simplificación a los clientes, buscando cumplir con el ofrecimiento de accesibilidad y facilidad de atención en los diversos canales del Banco. El objetivo es bastante ambicioso, y es por ello que se requiere continuar con este esfuerzo trabajando con una clara orientación hacia el cliente, haciendo cada vez más placentera su interacción con el Banco y simplificando los procesos haciéndolos cada vez más ágiles y eficientes.

Pese a la alta y agresiva competencia presente en el mercado, se logró mantener, e incluso incrementar, la participación de mercado en productos claves para el Banco, donde la competencia jugó un rol importante, agresivo y consistente. Los que resaltaron por sus buenos resultados fueron los Créditos Hipotecarios, los Créditos Mivivienda, préstamos a pequeñas empresas y productos del pasivo. En todos ellos mantuvimos o crecimos en participación.

Uno de los grandes proyectos que culminaron exitosamente fue la fusión de Financiera Solución con el BCP. Esto implicó un trabajo exhaustivo y detallado con el fin

de recibir a todos los clientes con un nivel óptimo de servicio y atención, y que, de esta manera, no se vieran afectados por la incorporación a la cartera de clientes del Banco. Todo esto implicó el alineamiento de procesos y productos para estandarizar la oferta al mercado.

El nivel de competencia entre los bancos es cada vez más fuerte y exige estar preparados en todos los frentes de la propuesta de valor al cliente, con el fin de satisfacer sus requerimientos. Para ello se debe incrementar la base de clientes y crear vínculos y mecanismos necesarios de fidelización y retención. La segmentación de clientes permitió ofrecer propuestas diferenciadas en función a su relación con el Banco para retenerlos no solo por la amplia oferta de productos, sino también por el nivel de servicio prestado que, finalmente, es la base fundamental del crecimiento y sostenimiento del negocio a futuro.

En el campo de las ventas, Marketing continuó con el desarrollo e implementación de su estrategia de CRM (administración de la relación con los clientes). Uno de los pilares dentro de esta estrategia es la consolidación de la base de datos con la historia del comportamiento financiero de los clientes en el sistema, para poder identificar oportunidades y anticiparnos a sus necesidades. Contar con la información al día de nuestros clientes nos ha permitido

*A través de una actitud proactiva, el BCP
ha promovido la innovación permanente de
sus productos y servicios*



mejorar el nivel de servicio y optimizar el tiempo de atención en los canales.

Además se desarrolló diversas herramientas de gestión que utiliza toda la red del Banco para brindar un buen servicio. Transmitir información útil de los clientes a las estaciones de trabajo eleva el nivel de atención e interacción con ellos.

Estos grandes esfuerzos tienen un objetivo final que, como ya se señaló, es la satisfacción del cliente. En eso hemos establecido los lineamientos del negocio para mantener el liderazgo en el sistema financiero.

Recursos Humanos

La División de Recursos Humanos tiene como misión ser un socio estratégico de la organización al brindar asesoría integral en la gestión de los recursos humanos, dentro de un clima que satisfaga las expectativas de realización profesional y personal de los colaboradores. Para ello, nuestros esfuerzos apuntan a consolidar la Cultura BCP, con un estilo abierto y participativo, centrado en el desarrollo de las personas, donde se promueva el trabajo en equipo y el reconocimiento, donde las relaciones se desarrollen en un ambiente de cordialidad y calidez, con una comunicación multidireccional y activa participación de cada colaborador.

A lo largo del presente año continuamos con el Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas, iniciado en el 2000, que brinda a los directivos herramientas de gestión de sus colaboradores a fin de formar y potenciar a los líderes BCP. Asimismo, continuamos con

Los esfuerzos de Recursos Humanos apuntan a consolidar la Cultura BCP, con un estilo abierto y participativo, centrado en el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores

el diseño de líneas de carrera y planes de sucesión, dirigidos a enriquecer el desarrollo profesional de cada integrante de la institución, sus habilidades y experiencias en diferentes puestos, garantizando la continuidad de las jefaturas y puestos clave. Igualmente se continuó con la implementación del Modelo de Competencias.

Como parte del Sistema de Mejora del Desempeño continuamos trabajando en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos trazados, complementando el alineamiento y consecución de las metas tanto individuales como de equipo y corporativas, reforzando así el coaching personalizado. Además, se prosiguió con las reuniones de Desempeño Corporativo de los equipos de trabajo dirigidas por sus respectivas jefaturas. A nivel corporativo se implementó este Sistema en el Banco de Crédito de Bolivia.

Asimismo, dentro de la política de ligar la compensación a los resultados del negocio, continuamos con la implementación de sistemas de compensación variable en diversas unidades del BCP, logrando que la compensación se convierta en un verdadero soporte para alcanzar las metas de negocio.

Como parte de los programas de difusión de las políticas de recursos humanos a todo el personal, se desarrollaron talleres de Gestión de compensaciones, a nivel nacional, explicando las herramientas con las que se realiza la valoración y evaluación de los puestos, así como la asignación de remuneraciones equitativas y competitivas. De manera similar, se realizó la campaña de relanzamiento del Programa Seguro Médico

Familiar, así como los programas de prevención de salud para nuestros colaboradores y sus familias.

Este año continuamos apoyando el desarrollo de estudios de Maestría de nuestros colaboradores a través del Fondo de Alta Especialización. Además, iniciamos la segunda promoción del MBA Management - BCP en Centrum Católica, con especialización en Dirección Estratégica, y de manera conjunta con la Universidad Ricardo Palma desarrollamos el Programa de Profesionalización BCP, a través del cual nuestros colaboradores podrán cursar estudios universitarios en dicho centro de estudios. También se firmó un convenio con las principales universidades de Lima mediante el cual reconocen como prácticas pre-profesionales tanto las actividades de los Promotores de Servicio como las de los auxiliares y asistentes de la unidad de Procesos Centrales. Por último, se diseñó el Programa de Excelencia Académica, que premiará, al término de cada ciclo académico, a los mejores estudiantes universitarios que cumplen funciones de Promotores de Servicio.

Abocados al cumplimiento de la visión del Banco de contar con "personal altamente calificado y motivado", se consolidaron los Programas de Desarrollo, así como el Programa de Calidad de Servicio. Se establecieron los lineamientos generales del Programa de Desarrollo Individual – PDI –, mediante el cual cada colaborador es responsable, junto a su jefatura, de su desarrollo y capacitación. Durante el 2004 se alcanzó las 67.1 horas anuales de capacitación per cápita, impartidas no sólo de manera presencial sino a través de

Dentro de las actividades de apoyo a la cultura y patrimonio nacional, el BCP organizó una exposición donde se mostraron los trabajos de restauración a la Catedral de Lima, realizados bajo el amparo del BCP

@prendamos.com, portal intranet/ internet de capacitación.

Finalmente, cabe destacar la realización de la segunda Encuesta Interna de Opinión-Credicorp, la que contó en el caso del Banco con una participación superior al 93% de la población total. En ella los colaboradores participaron de manera voluntaria, transmitiéndonos sus opiniones y grados de satisfacción respecto a diversos aspectos que influyen en el desarrollo de sus funciones y relación con el Banco, valiosa información utilizada en la preparación de los proyectos de gestión integral de personal.

Apoyo a la Comunidad

La misión del Área de Relaciones e Imagen Institucional es reafirmar el liderazgo del BCP dentro del sistema financiero nacional, asumiendo el compromiso social que tiene con el país mediante el apoyo a instituciones dedicadas a la ayuda de los más necesitados, así como impulsar el deporte y el desarrollo de nuestra cultura en el Perú.

Como todos los años, el Banco de Crédito realizó una serie de actividades dirigidas a cumplir con los objetivos planteados. Así, organizó, en la ciudad del Cusco, el "4to Encuentro de Fundacult", organismo que agrupa a entidades financieras iberoamericanas que desarrollan programas educativos, culturales y de apoyo social en sus países. Se estudió el tema "La Responsabilidad Social y la Ética Empresarial" que analizándose la inversión en el desarrollo cultural, los efectos educativos y las diversas modalidades de gestión de este tipo de programas. Participaron representantes de 20 entidades financieras.

Por otro lado, se desarrolló en Lima la "45 Asamblea Anual de Gobernadores del Banco Interamericano de Desarrollo BID", a la cual asistieron cerca de 4 mil representantes de los países asociados. Formó parte del Comité Organizador nuestro Presidente del Directorio, Sr. Dionisio Romero Seminario. En la recepción ofrecida por el BCP en la sede de La Molina se presentó la muestra de arte titulada "Las Plumas del Sol y los Ángeles de la Conquista", donde los



Reforzando el compromiso con el país, el BCP desarrolló el Programa "Matemáticas para todos", por tercer año, con la participación de más de 52,000 alumnos y 1,000 profesores

concurrentes pudieron apreciar un selecto conjunto de lienzos, esculturas, ceramios y textiles que fueron facilitados por museos nacionales y privados y coleccionistas particulares.

Además, cabe destacar que el Banco de Crédito BCP y ADEX celebraron, este año, el "25° Aniversario de los premios Mercurio" en concurrida ceremonia realizada en la Sede Central. Se contó con la presencia del señor Presidente de la República, de altas autoridades del Gobierno y de los líderes del sector exportador.

Entre las actividades de apoyo al desarrollo cultural el BCP organizó, con motivo de conmemorarse el 400 aniversario de la iniciación de la construcción de la Catedral de Lima, una exposición en la cual se mostraron los trabajos de conservación y restauración de su patrimonio mueble e inmueble realizados bajo el auspicio del Banco de Crédito BCP en los últimos cuatro años.

Posteriormente, llevó a cabo la presentación de dos libros: "La Basílica Catedral de Lima", XXXI tomo de la Colección Arte y Tesoros del Perú, y "Raimondi, un mensaje vigente", este último editado por nuestra Institución a través del Fondo Editorial de la Universidad de Lima, al celebrarse el 180 aniversario del nacimiento de Antonio Raimondi.

El Banco participó, junto con la Asociación Cultural Nueva Acrópolis, en el "XXI

Concurso Nacional Interescolar de Música", tal como lo viene haciendo desde su creación, y en el que, hasta la fecha, han participado 215 mil escolares, y contribuyó a la reafirmación de los valores nacionales participando en el sostenimiento de los Concursos Nacionales de Caballos Peruanos de Paso y de Marinera Norteña.

Para reforzar el compromiso con el desarrollo de la educación en el país se desarrolló, por tercer año consecutivo, el Programa "Matemáticas para todos", con el patrocinio del BCP y la participación del Grupo Apoyo. Cabe resaltar que más de 52 mil alumnos y mil profesores, previamente capacitados, formaron parte de este programa.

El impacto social de la actividad determinó que su página web, de la que somos patrocinadores exclusivos, fuese considerada como "La mejor página web peruana 2004" en la categoría Educación y Ciencia, calificación otorgada por la Asociación de Empresas (ADEPSEP) y la UPC. Inmediatamente después se le reconoció como "Caso de Éxito" en la EISTA (*International Conference on Education and Information Systems, Technologies and Applications*) realizada en Orlando, Florida.

Además, nuestro Banco realizó nuevamente con el diario El Comercio de Lima el concurso "¿Qué ocurre en el mundo?" cuyo propósito es incentivar la lectura en los

La página web del Programa Matemáticas para Todos, www.20enmate.com, fue considerada como “la mejor página web peruana 2004” en la categoría Educación y Ciencia



escolares de secundaria y primaria de todo el país.

En lo referente al deporte, apoyó los campeonatos nacionales (Semilleros) de vóley y atletismo, en el cual participaron respectivamente, 3,116 niñas y 3 mil niños y jóvenes, todos ellos en edad escolar. Durante el transcurso del año, y en coordinación con el Patronato Nacional del Deporte, hizo entrega de losas deportivas en los distritos de Ate, Independencia, Ventanilla y San Borja.

El BCP asumió el compromiso social con nuestro país y apoyó, al igual que en años anteriores, las Campañas TELETÓN 2004, organizada para recaudar fondos en beneficio del Hogar Clínica San Juan de Dios; “El Rastrillo” a favor de los hogares Nuevo Futuro; la colecta “Ponle Corazón” a favor de la Fundación Peruana de Lucha contra el Cáncer y El Bazar de Navidad organizado por la Asociación de Emergencia Ayacucho. Además, fueron incorporados 9 jóvenes del BCP, para ayudar con la obra desarrollada por el Centro Ann Suvillan del Perú.

Finalmente, es importante mencionar que el Banco de Crédito fue el auspiciador principal de la Exposición Anual de Decoración y Diseño Casa Cor Perú 2004, realizada en el cuartel San Martín, lugar donde se ejecutaron trabajos de recuperación y conservación en todos sus ambientes. Este cuartel es el encargado de proporcionar el apoyo logístico de ingeniería a todas las unidades del Ejército a nivel nacional. Los fondos recaudados este año fueron a beneficio de la labor realizada por el Centro Ann Sullivan del Perú.

Sistemas y Organización

La División de Sistemas y Organización tiene como misión ser el socio tecnológico de los negocios de la Corporación. Se encarga de habilitar y gestionar los sistemas de cómputo, las comunicaciones, y el diseño y mejora de procesos, además de brindar asesoría en aspectos tecnológicos y de organización.

Durante el 2004 la inversión en equipamiento y programas alcanzó los US\$ 18,3 millones. Los esfuerzos más relevantes estuvieron dirigidos a la implementación de importantes proyectos, como las adecuaciones de los sistemas para cumplir con la ley del Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), la fusión con Financiera Solución, la integración de la red de cajeros automáticos del Banco de Crédito de Bolivia (BCB) para su administración desde Lima, la consolidación del sistema COBIS en las subsidiarias de Miami y Panamá, la puesta en producción de la Tarjeta Instantánea y la Línea Paralela como nuevos atributos de la Tarjeta de Crédito, y la creación de una tarjeta Credimás Negocios para la pequeña empresa.

Asimismo se avanzaron proyectos relevantes, como el nuevo Telecrédito, la visión 360° del cliente, el portal único de aplicaciones y los nuevos sistemas para el manejo de solicitudes de servicios y control de ventas y comisiones, cuyas implementaciones y resultados se verán en el 2005 y 2006. Finalmente, hubo una preocupación especial de la División por mejorar, aún más, la seguridad de las transacciones de nuestros clientes en los canales de atención del Banco,

especialmente en cajeros automáticos y banca por Internet.

En el 2004 la División tuvo dos grandes retos, debido a su alto impacto, importancia y escaso tiempo de implementación. El primero fue adecuar, bajo un esquema corporativo, los sistemas del BCP y BCB a las leyes del ITF de los respectivos países. El segundo fue incorporar a los sistemas del BCP la información de los clientes y cuentas de la ex Financiera Solución, creando además la Tarjeta Solución Negocios, producto innovador para el segmento de pequeñas empresas. Ambos proyectos fueron concluidos dentro de los plazos establecidos y sin afectar la operatividad de las empresas, gracias al esfuerzo y rápida reacción de todos los equipos involucrados.

Finalmente, durante el año 2004 se continuó trabajando en la simplificación de procesos del Banco, cuestionando las actividades para eliminar aquellas que no generan valor y definiendo estándares de servicio al cliente mediante indicadores de tiempo de ciclo totales y parciales, con el objetivo de establecer un compromiso con el cliente y garantizar un adecuado alineamiento de cada unidad que participa en los procesos analizados. Cabe destacar las mejoras realizadas en los procesos de desembolso de pagarés y letras, apertura de cuentas corrientes, venta de créditos hipotecarios y de créditos a la pequeña empresa, apoyándose, para ello, en conceptos como la digitalización de documentos para eliminar los tiempos de envío, la descentralización de ciertos procesos crediticios y la asesoría especializada en contacto directo con el cliente.

Durante el 2004 la inversión en equipamiento y programas alcanzó los US\$ 18,3 millones